



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magister en Administración de Empresas.

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA
ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO,
DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2024**

AUTORA

LCDA. MÁYERLIN LISSETH MORÁN DELGADO

DIRECTOR:

ING. EMILIO ALBERTO YONG CHANG, MBA

QUEVEDO – ECUADOR

2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magister en Administración de Empresas.

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA
ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO,
DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2024**

AUTORA

LCDA. MÁYERLIN LISSETH MORÁN DELGADO

DIRECTOR:

ING. EMILIO ALBERTO YONG CHANG, MBA

QUEVEDO – ECUADOR

2025


CERTIFICACIÓN

Ing. Emilio Alberto Yong Chang MBA, Asesor del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas.

CERTIFICA

Que la Lcda. Máyerlin Lisseth Morán Delgado, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO, DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2024**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, Julio del 2025

**EMILIO
ALBERTO
YONG CHANG**  Firmado digitalmente
por EMILIO ALBERTO
YONG CHANG
Fecha: 2025.07.12
17:15:33 -05'00'

Ing. Emilio Alberto Yong Chang, MBA

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, MÁYERLIN LISSETH MORÁN DELGADO, autora del Perfil de proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO, DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2024**, declaro que el trabajo es original, los contenidos son de exclusiva responsabilidad de la autora quien extiende los derechos a la Facultad de Posgrado de la UTEQ para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital letter 'M' followed by a capital 'D' and a capital 'L'. The signature is enclosed within a large, hand-drawn oval shape.

LCDA. MÁYERLIN LISSETH MORÁN DELGADO

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón este trabajo de investigación, a mi hermosa familia, quienes fueron el pilar fundamental de apoyo y ayuda durante toda mi vida académica, sin duda alguna fueron ellos quienes sentaron en mí, las bases de la responsabilidad respeto y sobre todo la de superación, día a día sin ustedes no hubiera sido posible todo lo que he logrado.

AGRADECIMIENTO

Mi principal agradecimiento es para Dios, por regalarme el don de la vida, y a través de esta obtener la grata experiencia de vivir esta travesía como lo es estudiar el posgrado, a mi apreciada UTEQ por permitirme ser una persona formada académicamente, a mis admirables Docentes, gracias por compartir sus conocimientos, que fueron de gran ayuda para mi formación, a mi hermosa Familia quienes fueron mi gran motor de ayuda, apoyo para seguir el diario esfuerzo y no desvanecer.

PRÓLOGO

En el mundo dinámico actual, la gestión administrativa y la cultura organizacional se convierten en bases fundamentales para el logro, la eficiencia y la eficacia de toda empresa. La manera en la que la correcta gestión administra y sus procesos, así como los valores, creencias y prácticas que la definen, tienen un impacto directo en su desempeño y en su capacidad para adaptarse a los desafíos del entorno.

El presente proyecto de investigación se centra en el estudio de la gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional de la Ferretería La Feria del Perno, ubicada en el cantón La Maná, durante el año 2024. Esta empresa, como muchas otras en el sector ferretero, enfrenta retos constantes en un mercado cada vez más exigente, donde la eficiencia, la innovación y la satisfacción del cliente son factores determinantes para la supervivencia y el crecimiento.

A través de los resultados obtenidos en esta investigación se da a conocer la correlación que existe entre las dos variables, reflejando así en los niveles intermedios de satisfacción y compromiso de los trabajadores, el sentido de pertenencia fuerte y atribuible a una gestión administrativa efectiva también los procesos implementados generaron resultados financieros positivo

Con este trabajo se espera alentar al crecimiento y desarrollo continuo de la empresa y a su vez motivar a otras organizaciones en la búsqueda de la excelencia.



Ing. Johanna Peña Delgado

Secretaria Administrativa Tennis Club

RESUMEN

El presente trabajo de investigación abarcó el análisis de la gestión administrativa y la relación con la cultura organizacional en la empresa ferretera “La Feria del Perno”. Así mismo se enfocó en comprender con los diferentes procesos administrativos influyen en la configuración y evolución de la cultura organizacional de las organizaciones. Esta investigación cuyo objetivo principal fue analizar la incidencia de las decisiones administrativas en la formación de los valores, normas y comportamientos de los colaboradores de la empresa. Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología mixta, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, incluyendo entrevistas, encuestas. Las preguntas de investigación se centraron en la estructura y ejecución de prácticas administrativas, la percepción de los empleados sobre organización cultural y la posible correlación entre eficacia administrativa y cohesión cultural. Para recopilar la información se utilizará la técnica de encuesta utilizando instrumentos de cuestionarios, entrevistas a fin de obtener la información requerida para la investigación. La importancia de este estudio fue centrada en proporcionar información para mejorar la gestión empresarial, optimizar la toma de decisiones y fortalecer la comunicación interna. Cabe destacar que la investigación es viable pues existe interés y predisposición por parte de la empresa.

Palabras clave: gestión empresarial, eficacia administrativa, comunicación interna, gestión cultural, empresa.

ABSTRACT

This research project analyzed administrative management and its relationship with organizational culture at the hardware store "La Feria del Perno." It also focused on understanding how different administrative processes influence the configuration and evolution of organizational culture. The main objective of this research was to analyze the impact of administrative decisions on the formation of the values, norms, and behaviors of the company's employees. A mixed methodology was used to develop the research, combining qualitative and quantitative methods, including interviews and surveys. The research questions focused on the structure and execution of administrative practices, employee perceptions of organizational culture, and the possible correlation between administrative effectiveness and cultural cohesion. Surveys were used to collect data using questionnaires and interviews to obtain the information required for the research. The importance of this study was focused on providing information to improve business management, optimize decision-making, and strengthen internal communication. It is worth noting that the research is feasible because the company is interested and willing to accept it.

Keywords: business management, administrative effectiveness, internal communication, cultural management, company.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE.....	xi
INDICE DE TABLAS	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	19
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA.....	20
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.3.1. Problema General.....	21
1.3.2. Problemas Derivados	21
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.5. OBJETIVOS	22
1.5.1. Objetivo General.....	22
1.5.2. Objetivos Específicos	22
1.6 JUSTIFICACIÓN	22

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	24
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	25
2.1.1 Gestión.....	25
2.1.2 Administración.....	25
2.1.3 Importancia.....	26
2.1.4 Cultura Organizacional.	27
2.1.5 Importancia de la Cultura Organizacional	27
2.1.6 Cultura organizacional en la empresa	28
2.1.7 Clima Laboral	28
2.1.8 Ética empresarial	29
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	29
2.2.1 Teoría de Administración	29
2.2.2 Principios de la Administración.....	31
2.2.3 Modelo de Gestión Administrativa.....	32
2.2.4 Desarrollo Organizacional.....	33
2.2.5 Teoría de la cultura organizacional.....	34
2.2.6 Importancia de la Cultura Organizacional	35
2.2.7 Características de la Cultura Organizacional.....	36
2.2.8 Elementos de la Cultura Organizacional	38
2.2.9 Tipos de cultura organizacional.....	41
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	42
2.3.1. Ley Del Sistema Ecuatoriano De Calidad.....	42
2.3.2. Código Del Trabajo.....	43
CAPITULO III. <i>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</i>	46
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	47

3.1.1. Investigación descriptiva.	47
3.1.2. Investigación Documental.....	47
3.1.3. Investigación explicativa	47
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	48
3.2.1. Método deductivo	48
3.2.2. Método analítico.....	48
3.2.3. Método descriptivo e inferencial	48
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	49
3.3.1. Población y muestra.....	49
3.4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	50
3.4.1. Observación	50
3.4.2. Entrevista.....	50
3.4.3. Encuestas	50
3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	51
3.6. RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	51
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
3.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL PROGRAMA SPSS STATICS.....	52
CAPITULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	54
4.1. NIVELES DE COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES COMO PARTE DEL ENTORNO CULTURAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO.	55
4.1.2. Discusión	61
4.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS IMPLEMENTADOS EN LA GESTIÓN INTERNA DURANTE EL AÑO 2024.....	62

4.2.1. Entrevista a la Gerente Propietaria.....	62
4.2.2. Análisis FODA de los Procesos y Procedimientos Administrativos aplicados en la gestión interna de la ferretería durante el año 2024.....	64
4.2.3. Discusión.	65
4.3. RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON LOS VALORES, CREENCIAS Y COMPORTAMIENTOS QUE CONFORMAN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA.	66
4.3.1 Discusión	68
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1. CONCLUSIONES.....	71
5.2. RECOMENDACIONES.....	72
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	49
Tabla 2.	52
Tabla 3.	53
Tabla 4.	55
Tabla 5.	56
Tabla 6.	57
Tabla 7.	58
Tabla 8.	59
Tabla 9.	60
Tabla 10.	62
Tabla 11.	64

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el conjunto de procesos que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una empresa. las empresas necesitan contar con una gestión eficiente y una cultura organizacional sólida para alcanzar el éxito. En este sentido se busca analizar como la gestiona administrativa de la empresa La Feria del Perno incide directamente en la cultura organizacional.

La cultura organizacional, por su parte, es el conjunto de valores, creencias y comportamientos que comparten los miembros de una organización. Esta dimensión, aunque es intangible, acopla a como los empleados ven su trabajo, deciden e interrelacionan entre sí. Entender a fondo este tema ayudará a promover el la creación e implementación de nuevas estrategias de gestión para mejorar el rendimiento y reforzar así la identidad de la empresa.

El presente proyecto permitirá identificar los procesos para la generación de ideas, la evaluación de proyectos y la implementación de nuevas tecnologías siendo así una herramienta esencial para crear y mantener una cultura organizacional fuerte que contribuya al éxito de la empresa.

El proyecto de investigación se destaca en gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional de la Ferretería La Feria del Perno, año 2024, lo cual permitirá la revisión de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I muestra el marco contextual de la investigación que consiste en la ubicación Contextualizada como es la Ferretería La Feria del Perno, el problema de investigación, delimitación del problema y objetivos relacionados a la problemática actual.

En el Capítulo II se basa en el marco teórico, que se basa en la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y la fundamentación legal que hace referencia a conceptualizaciones de diferentes autores.

En el Capítulo III se atribuye a la metodología de investigación donde se detalla la población y muestra que se tomó en cuenta, los tipos de investigación que fueron utilizados, como métodos, técnicas, instrumentos de evaluación, recolección de la información, procesamiento y análisis.

El Capítulo IV hace referencia a la discusión y resultados, interpretación con la relación apropiada a los objetivos planteados.

El Capítulo V se da a conocer las conclusiones y las recomendaciones planteadas para el proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Estudia las frases que parecen ciertas y ponlas en duda.”

Riesman David

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la Ferretería La Feria del Perno, siendo una empresa que brinda una alta gama de producto, herramientas manuales, eléctricas, artículos y equipos de jardinería, insumos para uso en el hogar y mucho más. Se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná en la Avenida Amazonas en el solar 17, frente al terminal terrestre de dicho cantón.

La presente investigación cuyo fin fue estudiar una importante área siendo la gestión administrativa en la cultura organizacional de la ferretería La Feria del Perno, porque es ahí en donde se desarrollan las múltiples actividades necesarias que ayudan a involucrarse directamente con el desempeño laboral, satisfacción y el compromiso de los colaboradores, a través de estrategias que generaron en los miembros de la empresa el sentido de la identidad empresarial.

La Feria del Perno es una ferretería que ha sido afectada por el mal funcionamiento administrativo, esto involucró directamente a la cultura organizacional, en donde la falta de liderazgo puede generar, la desmotivación laboral y junto a esto el bajo sentido de pertenencia en todos los colaboradores de la empresa. Siendo así que se genera una cultura confusa que lleva con si el bajo rendimiento laboral.

En el análisis maso se analizó el estado actual, las proyecciones de las empresas, demanda de producto y la confianza del consumidor para el sector ferretero. En el análisis meso se consideraron factores externos como la situación económica actual del Ecuador, el impacto del sector ferretero, indicadores económicos tales como la inflación, tasa de interés. A si también regulaciones gubernamentales, laborales y fiscales que influyan directamente en el sector ferretero. En el análisis micro se analizó los procesos administrativos, los valores, las creencias y normas que rigen el comportamiento de los empleados de la ferretería La Feria del Perno.

Entonces este estudio permitió obtener una comprensión profunda de las creencias y los supuestos compartidos de que rigen el comportamiento de los empleados de la empresa, analizando el nivel de satisfacción, motivación y compromiso de estos.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA

La gestión administrativa está al tanto de mejorar la innovación, creando así un ambiente propicio de creatividad y generación de nuevas ideas, que permitan alcanzar las metas establecidas de manera efectiva.

En La Feria del Perno existe la falta de comunicación entre los miembros de la empresa, así también la falta de liderazgo que impulse al personal a lograr procesos efectivos y el cumplimiento de las metas establecidas.

La falta de reconocimiento laboral, junto al poco compromiso son de los principales problemas que tiene que enfrentar la ferretería la Feria del Perno, por ello se enfocara en tener valores y principios establecidos para así motivar al personal y a través de la cultura organizacional promover un ambiente propicio, generando así mayor productividad en la empresa.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo incide la gestión administrativa en la cultura organizacional de la Ferretería La Feria del Perno, ubicada en el cantón La Maná?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cuál es el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados en la cultura organizacional de La Feria del Perno durante el año 2024?
- ¿Cuáles son los procedimientos administrativos ejecutados en la ferretería La Feria del Perno?
- ¿De qué manera la gestión administrativa influye en los valores, creencias y comportamientos de La Feria Del Perno?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO : Ciencias sociales, educación comercial y derecho

ÁREA : Administración de Empresas

LÍNEA : Ciencias sociales, educación comercial y derecho/ Ciencias sociales del comportamiento/ Educación comercial y administración/ Derecho.

LUGAR : Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi

TIEMPO : enero 2024 a diciembre 2024

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Analizar la gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional de la ferretería La Feria del Perno, del cantón la Maná, durante el año 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Valorar el nivel de compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores como parte del entorno cultural de la ferretería La Feria del Perno.
- Describir los procesos y procedimientos administrativos aplicados en la gestión interna de la ferretería durante el año 2024.
- Relacionar la influencia de la gestión administrativa con los valores, creencias y comportamientos que conforman la cultura organizacional de la ferretería

1.6 JUSTIFICACIÓN

La gestión administrativa es parte fundamental en una entidad siendo así que, al ser estudiada y aplicada correctamente es posible llegar al buen funcionamiento empresarial, optimizando los recursos para mejorar los procesos internos y así poder tomar decisiones estratégicas que influirán de manera positiva en la cultura organizacional de la Feria del Perno.

Entonces la presente investigación se justifica por la urgente necesidad de analizar la gestión administrativa que influyen directamente en las creencias, el comportamiento, y la comunicación que existe entre los miembros de la ferretería La Feria del Perno. Desde el punto de vista científico este estudio se basa en comprender como los procesos administrativos influirán en la perspectiva del personal de la empresa, sus relaciones entre compañeros, su compromiso, motivación y liderazgo a lo largo de la convivencia diaria.

Es así como se podrán identificar de manera concreta nuevas oportunidades para mejora de la empresa y así poder sentar una cultura organizacional fuerte y estable.

Además, los resultados de este análisis darán a conocer información de gran relevancia para así aplicar estrategias de mejoras en prácticas administrativas que pueden ser aplicadas por otras ferreterías del cantón La Maná, esto les permitirá optimizar sus procesos internos, mejorar el rendimiento laboral y los procesos productivos.

La presente investigación, en el análisis realizado tendrá a todos los trabajadores y gerente de la empresa como receptores de los beneficios de esta, de manera directa y de manera indirecta se considera a los usuarios o clientes potenciales de la ferretería La feria del Perno.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El valor de una idea radica en el
uso de esta.

Thomas Alva Edison.

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión

La gestión se refiere a un conjunto de acciones proyectadas a lograr y alcanzar objetivos de una empresa por medio de la aplicación de procesos administrativos que parten desde la planificación, organización, dirección y control, en el mismo orden de ideas asevera que. El desarrollo de los recursos humanos está considerado como un proceso que estimula la capacitación de los empleados (Contento, 2022).

Según Mogollon (2020), la gestión es liderar, dirigir, guiar y hacer actividades, funciones y acciones en beneficio de una organización, producto o persona, mediante la correcta aplicación de herramientas y estrategias que determinaran la consecución de los objetivos trazados. La gestión es el proceso a través del cual las empresas pueden, organizar, dirigir, planificar y controlar las acciones realizadas a diario, para el buen funcionamiento laboral y alcanzar así las metas establecidas.

2.1.2 Administración.

Desde el punto de vista de EUROINNOVA(2021), la administración es la disciplina científica que tiene por objetivo el estudio de las organizaciones constituyendo un socio tecnología encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales tecnológicos y del conocimiento de una organización.

La administración es una de las actividades humanas más importantes, encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos. A medida que la sociedad, empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tienden a crecer, la tarea de los administradores se hace muchos más importante, motivo que nos lleva a realizar un estudio de la asignatura de administración genera, (Universidad Católica Boliviana San Pablo , 2019).

2.1.3 Importancia

Según plantea Peña (2022), la capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas. En efecto, en la gestión administrativa se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa. Es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos.

Como afirman Pionce et al. (2022), una adecuada gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo. Los factores que definen el nivel de gestión en las empresas pueden ser clasificados en internos y externos. Los factores internos son aquellos que dependen concisamente de la organización y sobre los cuales la información puede actuar; entretanto los factores externos no dependen de la investigación o información previa.

2.1.4 Cultura Organizacional.

La cultura reúne, contiene e interpreta los valores de una sociedad del tal modo que la gente reconoce y aprecia lo que tiene valor, es el conjunto amplio en el que funcionan las empresas constituye un sistema social complejo de leyes, valores y costumbres en el cual tienen lugar el comportamiento organizacional (Rodríguez, 2019).

La cultura es el conjunto de elementos y características propias de una determinada comunidad humana. Incluye aspectos como las costumbres, las tradiciones, las normas y el modo de un grupo de pensarse a sí mismo, de comunicarse y de construir una sociedad. La cultura se puede definir como el modo de vida que lleva un grupo de personas que continuamente, están en contacto en diversas actividades que promueven su convivencia diaria (Etecé., 2023).

2.1.5 Importancia de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional influye en la identidad de la organización, el grado de fortaleza de la cultura fomenta la cooperación de los miembros de la empresa, compromiso y grado de productividad. Teniendo en cuenta lo dicho por el autor la importancia de la cultura organizacional engloba todo lo que concierne a las personalidades dicha institución (Guerrero & Silva, 2017).

La cultura organizacional ha adquirido gran importancia en la investigación del comportamiento de las instituciones y los resultados obtenidos por las mismas, ya que la misma engloban las fortalezas y debilidades de la empresa. Dicha cultura es un elemento fundamental para la planificación estratégica de las instituciones, permite la diferenciación entre las empresas, brinda ventajas en sentido competitivo, por consiguiente, lo identifica como un conjunto de rituales y modales compartidos por los miembros de una organización, dando valor diferenciador, además, indica a los

empleados o docentes sobre la manera de cómo se deben comportar dentro de las instituciones (Bubano , 2020).

2.1.6 Cultura organizacional en la empresa

La cultura organizacional debe ser fuerte o dominante, de tal manera que integre y sobre pase a la cultura de sus miembros, o dicho de mejor manera, que los miembros de la organización, integren las características de la cultura organizacional a su propia cultura. Las organizaciones deben centrar su atención en desarrollar una fuerte cultura organizacional que integre las características de cada región, las de sus miembros, pero discriminando y seleccionando acertadamente lo positivo de estas e integrándolas con características propias e intencionadas de la personalidad que se quiere tenga la organización, la forma en que se quiere ser vista, percibida y por lo tanto como consecuencia de ello, elegida por los clientes (Llanos, 2018).

La cultura organizacional es el espejo de la compañía. Una empresa debe tener bien definida su cultura, y dentro de ella preocuparse por la satisfacción de todas las partes interesadas, elaborar y aplicar correctamente sus estrategias, administrar y utilizar adecuadamente la información, ser participativa y que en ella se evidencie una mutua colaboración entre sus diferentes sectores, desarrollar ideas innovadoras, asumir riesgos, y ejecutar acciones encaminadas al mejoramiento continuo (Mena, 2019).

2.1.7 Clima Laboral

“El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo” (Pilligua & Arteaga , 2019).

El clima laboral en esencia se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actividades, motivación y comportamiento

de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios (Lopez & Castiblanco , 2021).

2.1.8 Ética empresarial

La ética empresarial se puede decir que es “la disciplina filosófica que estudia el comportamiento moral y social del hombre”, en este sentido es un tipo de saber que pretende orientar la acción humana en un sentido racional, es decir, pretende que obremos racionalmente. A diferencia de los saberes preferentemente teóricos, contemplativos, a los que no importa en un principio orientar la acción, la ética es esencialmente un saber para orientar la acción (Torres & Meza, 2019).

“La ética se encarga de estudiar en cómo las decisiones o acciones que tomamos influyen de manera directa o indirecta hacia otras personas, asimismo en qué políticas morales nos basamos al momento de tomar una decisión” (Quiñonez , 2020).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Teoría de Administración

La administración fue considerada como una actividad diferente a las finanzas, a la contabilidad y otras actividades empresariales pero que guardaba un fin común por los múltiples procesos administrativos que se interrelacionaban, esto permitió desplegar los catorce principios esenciales para ser empleadas en diversos escenarios (Ventura , 2021).

Weber, citado por (Velasquez, 2023), “elaboro una teoría de estructuras de autoridad y relaciones, teniendo un tipo ideal de organización, llamándola burocracia, la cual indica cómo se constituye una gran organización caracterizada por la división del trabajo”. (pág.90). De acuerdo con (Pinto , 2017) , existen diferentes enfoques sobre la administración, según la teoría administrativa, tenemos: clásico, cuantitativo, conductual y contemporáneo.

Enfoque cuantitativo, También llamado ciencia de la administración. Este enfoque emplea técnicas cuantitativas (estadística, optimización, simulaciones) para lograr un rendimiento en la toma de decisiones. En este enfoque trata la administración de la calidad total (Pinto , 2017).

Enfoque conductual, este enfoque se basa en el comportamiento desarrollado por los trabajadores de una organización. Este enfoque ha logrado conocer el comportamiento y la manera como se desarrolla las empresas hoy en día. Como un estudioso de este enfoque tenemos a Hawthorne, el cual analiza el comportamiento humano dentro de las entidades (Pinto , 2017).

Enfoque contemporáneo. Este enfoque indica la teoría de sistemas y el enfoque de contingencias: Teoría de sistemas, esta teoría tiene su fundamento en las ciencias físicas. En los años 1960, se estudia y se busca la relación de este sistema con las organizaciones. Esta teoría, indica que la organización es un sistema abierto que esta relacionados, unificado con todas sus áreas (Pinto , 2017).

Enfoque de contingencias. Llamado enfoque de situaciones o situacional, indica que las organizaciones son diferentes, enfrentan fases diferentes, por lo cual se deberán de usar emplear distintas técnicas de dirección. Esta teoría analiza el tamaño de la organización, la tecnología empleada, incertidumbre ambiental, las diferencias individuales (Pinto , 2017).

2.2.2 Principios de la Administración.

La administración consta de varios principios que la rigen, como lo indica (Torres & Aristizabal , 2018) , que Henry Fayol considerado padre la administración como lo conocemos hoy en día, aportó los siguientes principios:

División de trabajo: Es un acto de orden natural que tiene por objeto llegar a producir más con el mismo esfuerzo; asimismo, permite reducir el número de objetos sobre los cuales deben recaer la atención y el esfuerzo. Se aplica a todos los trabajos en los cuales se involucra un número equis de personas que requieren varias clases de capacidades. Trae como consecuencia la especialización de las funciones y la separación de los poderes.

La autoridad: Es el derecho a mandar y el poder de hacerse obedecer. No se concibe a la autoridad sin la responsabilidad. La autoridad es un corolario de la responsabilidad. Se distinguen, en un jefe, la autoridad estatutaria que depende de la función, y la autoridad personal, hecha de inteligencia, saber, experiencia, valor moral, dotes de mando, servicios prestados, etc. Para ser un buen jefe, la autoridad personal es el complemento indispensable de la autoridad estatutaria.

La disciplina: La disciplina es esencialmente la obediencia, la asiduidad, la actividad, la conducta, los signos exteriores de respeto manifestado de acuerdo con las convenciones establecidas entre la empresa y sus agentes (Torres & Aristizabal , 2018).

Unidad de mando: Un subordinado debe recibir órdenes sólo de un superior; este principio es de autoridad única.

Unidad de dirección: Un solo jefe y programa para un conjunto de operaciones que tiendan al mismo objeto. La unidad de mando no puede existir sin la unidad de dirección, pero no se deriva de ésta.

Subordinación del interés particular al interés general: El interés de un subordinado o de un grupo de subordinados no debe prevalecer sobre el interés de la empresa; esto significa que el interés de la familia debe predominar sobre el interés de los miembros. Se deben hacer a un lado la ambición, el egoísmo, la pereza y todas las pasiones humanas que afectan el desarrollo de una organización. Sin duda, es una lucha continua que hay que sostener. La organización, para que pueda lograr esta situación, solicita firmeza y buen ejemplo de sus jefes. Las reuniones de trabajo deben ser lo más equitativas que sea posible y debe existir una vigilancia estrecha para solucionar conflictos y prever situaciones adversas (Torres & Aristizabal , 2018)

2.2.3 Modelo de Gestión Administrativa

Según lo expuesto por Arauz (2022), los tipos de modelos de gestión administrativas son:

Homogenización funcional: atendiendo a criterios de cobertura de funciones similares, de tal forma que se eviten redundancias que provocan un uso excesivo de recursos.

Identificación de necesidades de información: estableciendo las necesidades y requisitos similares de las distintas unidades funcionales. Este proceso nos conduce a las definiciones que serán la base para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa.

Definición de Modelo de Negocio: constituye el conjunto de servicios que se prestan en la empresa, así como la interrelación entre los mismos.

Definición de Ajustes Funcionales: modificaciones necesarias para la implementación de una estructura funcional más adecuada al servicio y que utilice de manera más eficaz los recursos disponibles. (Arauz, 2022)

Para CEDEC (2023), podemos encontrar varios modelos de organización predominantes por ser los más habituales en el tejido productivo empresarial:

- Uno de los principales es el modelo horizontal, que consiste en uno relacional con jerarquías difuminadas. Sus elementos clave son la división del trabajo, la especialización y la participación de todos los integrantes. En ellas, el liderazgo se ejerce de una manera colaborativa o democrática. Se fomenta la comunicación multidireccional y la participación de los miembros.
- Otro de los más comunes es el vertical, que se recrea gráficamente con una forma piramidal. El liderazgo lo ostenta una persona o un pequeño grupo directivo. De hecho, una de sus señas de identidad más definitoria es la centralización del poder en la toma de decisiones. Asimismo, predomina la comunicación que fluye de arriba hacia abajo, con una delegación de tareas y unidad de mando que se basan en la subordinación.
- También podemos hallar el diseño de modelo del equilibrio, que combina elementos de los dos anteriores. Ejemplo de ello puede ser una empresa con estructura piramidal que valora la autoridad y la cohesión, pero que fomenta la participación e interacción entre los miembros de la empresa, promoviendo la motivación de los empleados y el trabajo en equipo. (CEDEC, 2023)

2.2.4 Desarrollo Organizacional

El desarrollo cognitivo se transforma en valor no solo dentro de la organización, sino también a través de interacciones basadas en conocimientos con sus clientes, proveedores y otros socios. Es decir, una organización utiliza la información para percibir cambios y desarrollos en su medio ambiente externo. Las organizaciones crean, organizan y procesan información a fin de generar nuevo conocimiento a través del aprendizaje organizacional, el papel correcto de la dirección es asegurar la aplicación y la ejecución del conocimiento, es decir, la aplicación de conocimiento al conocimiento (Sanchez, 2019).

En este sentido el propósito del desarrollo organizacional dispone del elemento humano dentro de las organizaciones, en su desempeño, y el cambio de las diferentes variables ante la labor que se impone en el entorno de la organización. Dicho así, el elemento humano es un factor con mayor relevancia dentro de la organización, puede ser determinante a la hora de lograr las metas y objetivos, siendo la base para diferentes generaciones inyectando nuevos conocimientos. Por lo tanto, cada organización para lograr mayor éxito debe estar enmarcada a mantener un grado de desarrollo organizacional enfocándose en la motivación, trabajo colaborativo, compromiso, diferentes factores que logren mejorar el trabajo grupal y personal ante la organización (Peña et al., 2022).

2.2.5 Teoría de la cultura organizacional

Podemos argumentar entonces que en la teoría de la cultura organizacional como señalan (Yopan et al .,2020)en uno de sus principales estudios, en el proceso de formación y desarrollo de la cultura organizacional señala que es necesario tener en cuenta la relación con el entorno, la naturaleza de lo real, la concepción del tiempo y del espacio, y la persona en su actividad y en sus relaciones con los que las comparten; expresado a través de los valores proclamados y los mecanismos simbólicos tradicionales de la antropología: mitos, ritos y otros.

La cultura organizacional ese contexto es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización. También es definida la cultura organizacional como “el conjunto de significados compartidos y creencias en poder de una colectividad, es decir es un es “un subsistema complejo que funciona dentro de otros dos sistemas también complejos: organización y contexto (Hurtado & Rodriguez , 2021)

2.2.6 Importancia de la Cultura Organizacional

Citando a Personio (2023), la cultura organizacional de una empresa tiene repercusión en toda la organización, y por ello, una buena cultura trae consigo beneficios:

- Ayuda a definir la identidad de la empresa. Permite dejar en claro y mostrar qué se quiere transmitir.
- Sentimiento de pertenencia. Sentir que realmente formas parte de algo e identificarse con la forma de hacer es una de las ventajas que tiene la cultura empresarial para los empleados.
- Compromiso y fidelización. Los empleados que comparten valores y cultura con la empresa tienden a demostrar un mayor compromiso.
- Refuerza la imagen de marca y facilita la diferenciación, cuyas implicaciones positivas son beneficiosas a la hora de conseguir clientes.
- Es un elemento motivador y proporciona satisfacción a los empleados. Aporta estabilidad al basarse en ideas claras y definidas, en la medida en que todo lo que se hace está orientado a la misma misión.
- Mejora el servicio, ya que a través de la comunicación se puede modificar todo aquello que no funciona debidamente o que no cumple con lo esperado, tanto por parte de los clientes como de los trabajadores.

Existe una estrecha relación entre una cultura organizacional saludable y el rendimiento óptimo de la empresa en lo relativo a sus ingresos, ventas y posicionamiento. Es por eso por lo que aquí radica la importancia de considerar a la cultura organizacional como un factor clave para generar lealtad y compromiso por parte de los trabajadores, de ahí la necesidad de que empresas e instituciones inviertan en ella (UNIR, 2023).

2.2.7 Características de la Cultura Organizacional.

Teniendo en cuenta a Ortega(2023), las características de la cultura organizacional en la empresa son los siguientes:

Valores compartidos

En el corazón de la cultura organizacional se encuentran los valores compartidos. Ninguno es correcto o incorrecto, pero las organizaciones deben decidir qué valores van a enfatizar para impulsar una ciudadanía organizacional más armónica.

Niveles de jerarquía

Los niveles de jerarquía son la medida en que la organización asume y refuerza la autoridad entre las diversas áreas y departamentos. Los tres niveles distintos de jerarquía son:

- **Alto:** Implica tener una estructura organizacional bien definida y esperar que la gente trabaje a través de los canales oficiales.
- **Moderado:** Tener una estructura definida, pero aceptar que la gente trabaje a menudo fuera de los canales formales.
- **Bajo:** Involucra tener descripciones de trabajo poco definidas y aceptar que la gente pueda desafiar los límites de la autoridad.

Urgencia en la toma de decisiones

El nivel de urgencia está vinculado con la velocidad con la cual la organización toma decisiones que pueden conducir a un cambio organizacional importante e impulsar la innovación.

Para algunas organizaciones es posible determinar qué tan rápido o lenta será su toma de decisiones, mientras que en otras o debido a una contingencia inesperada, este nivel de urgencia está determinado por el mercado.

Orientación funcional

Cada organización hace hincapié en determinadas áreas funcionales, por lo que los empleados de las distintas funciones de la empresa pueden pensar que sus áreas funcionales son las que impulsan la organización.

Por ello, los líderes de la organización deben entender lo que la mayoría de los empleados perciben como la orientación funcional de la empresa, para así poder impulsar cada área de manera más integral.

Subculturas organizacionales

Cualquier organización puede tener una mezcla de subculturas, además de la cultura organizacional dominante. Las subculturas existen entre grupos o individuos que pueden tener sus propios rituales y tradiciones que, aunque no sean compartidos por el resto de la organización, pueden profundizar y subrayar los valores fundamentales de la organización. (Ortega, 2023)

Con base en Guerrero(2018), La cultura organizacional tiene dos características: intensidad e integración; la primera se define como el grado en el que los miembros de un departamento aceptan las normas, los valores u otro contenido cultural relacionado con el departamento, este grado de aceptación muestran la profundidad de la cultura; la segunda característica muestra el grado en el que los diferentes departamentos de una

organización comparten una cultura común, lo que implica amplitud de cultura. Se definen diferentes orientaciones que pueden influir en el tipo de cultura que se desarrolla en una empresa: innovación y toma de riesgos, es el grado en el que se motiva a los empleados a ser innovadores y correr riesgos.

2.2.8 Elementos de la Cultura Organizacional

Como expresa HubSpot, (2023) los elementos de la cultura organizacional son:

- **Filosofía:** Será el eje que regirá la labor de tu empresa y guiará el resto de los aspectos. Al adoptar una filosofía, interpretas y explicas cómo lograrás tus fines, y es la misma filosofía la que dicta cómo realizar cada tarea.
- **Misión:** La misión es la razón de ser de tu compañía y muestra el compromiso que tiene tu empresa en el mercado.
- **Visión:** La visión de una empresa describe el objetivo final. Es una aspiración: el impulso que lleva a tu empresa a superarse a sí misma.

- **Valores:** Los valores empresariales que incluyas en el código de cultura serán el fundamento de las acciones y tareas de cada miembro de la empresa.
- **Ambiente empresarial:** Es el entorno que surge de las relaciones entre sus miembros y la actitud que demuestran frente a diversas situaciones laborales.
- **Normas, reglas o lineamientos:** Estos estatutos son necesarios para las compañías que quieren añadir a cada precepto una sanción en caso de desobediencia. También hay estructuras que ya no desean continuar trabajando bajo este modelo de regla-sanción y solo escriben una serie de lineamientos que sugieren a sus empleados cómo trabajar. (HubSpot, 2023)

Tomando en cuenta a Ortega(2023), la cultura organizacional es un componente crucial en la gestión de recursos humanos, ya que influye en el comportamiento, las interacciones y la percepción de los empleados dentro de la organización. Los elementos de la cultura organizacional son variados, pero algunos de los más significativos incluyen:

1. **Valores organizacionales:** Principios fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de los empleados. Estos valores reflejan lo que la organización valora y prioriza.
2. **Misión y visión:** La misión define el propósito fundamental de la organización, mientras que la visión establece la dirección a largo plazo y los objetivos operacionales.
3. **Normas y reglas:** Las expectativas claras sobre el comportamiento aceptable y las reglas que rigen la conducta en el lugar de trabajo, contribuyendo a la coherencia y la estabilidad.

4. **Clima laboral:** La percepción general de los empleados sobre el ambiente de trabajo, incluyendo factores como la moral, la motivación y la satisfacción laboral.
5. **Comunicación:** El estilo y la frecuencia de la comunicación interna. Una cultura de comunicación abierta y transparente fomenta la confianza y la colaboración.
6. **Liderazgo:** La forma en que se ejerce el liderazgo en la organización. Los líderes modelan comportamientos y actitudes que influyen en la cultura.
7. **Reconocimiento y recompensas:** La manera en que se reconoce y recompensa el desempeño excepcional. Esto puede incluir sistemas formales de recompensas, así como gestos más informales de reconocimiento.
8. **Innovación y creatividad:** El grado en que se fomenta y celebra la innovación y la creatividad en la organización. Una cultura que valora la innovación puede impulsar la mejora continua.
9. **Desarrollo profesional:** El énfasis en el crecimiento y desarrollo de los empleados. La cultura organizacional puede reflejar la importancia que se le da al aprendizaje y al desarrollo profesional.
10. **Diversidad e inclusión:** El grado en que se valora y promueve la diversidad en la organización. Una cultura inclusiva busca la participación y la igualdad de oportunidades para todos
11. **Equilibrio entre trabajo y vida personal:** La importancia dada al equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Una cultura que valora este equilibrio puede ofrecer políticas y prácticas que respalden la calidad de vida de los empleados.
12. **Adaptabilidad y resiliencia:** La capacidad de la organización para adaptarse a cambios y superar desafíos. Una cultura adaptable fomenta la resiliencia y la agilidad organizativa. (Ortega, 2023)

2.2.9 Tipos de cultura organizacional

Citando a (Gamarra, 2024) Estos son algunos de los diferentes tipos de cultura organizacional que pueden ser adoptados por las organizaciones:

Cultura organizacional basada en la jerarquía

Este tipo de cultura se caracteriza por tener una estructura jerárquica rígida y una clara cadena de mando. Las decisiones son tomadas por los líderes y la comunicación fluye de manera vertical. Se valoran la disciplina, la obediencia y el respeto a la autoridad.

Cultura basada en la orientación hacia el empleado

Esta cultura se centra en el bienestar y la satisfacción de los empleados. Se promueve un ambiente de trabajo colaborativo, se valora el desarrollo personal y profesional, y se busca el equilibrio entre vida laboral y personal. Las decisiones se toman considerando el impacto en los empleados y se fomenta la participación y el trabajo en equipo.

Cultura organizacional basada en la orientación hacia las tareas

Aquí, el enfoque principal es la eficiencia y la productividad. Se valora la calidad, la precisión y el cumplimiento de objetivos. Existe una atención rigurosa a los procesos y procedimientos, y se busca la mejora continua. Las decisiones se toman con base en análisis de datos y se fomenta la especialización y la excelencia en la ejecución.

Cultura basada en la innovación y la creatividad

Esta cultura promueve la generación de ideas nuevas, la experimentación y la toma de riesgos calculados. Se valora la creatividad, la imaginación y la apertura al cambio. Las decisiones se toman de manera descentralizada, se fomenta el aprendizaje continuo y se busca la mejora constante a través de la innovación. (Gamarra, 2024)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La fundamentación legal de esta investigación se afirma mediante las posteriores leyes, relacionadas entre sí, se pueden mencionar las siguientes:

Ultima modificación: 10-dic.-2020.

Art. 45.- El administrador o administradores se entenderán autorizados para realizar todos los actos y contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de los fines sociales. Con todo, en el contrato social se podrá establecer limitación a estas facultades. Los administradores llevarán la contabilidad y las actas de la compañía en la forma establecida por la Ley y tendrán su representación judicial y extrajudicial (Asamblea Nacional del Ecuador, 2023).

2.3.1. Ley Del Sistema Ecuatoriano De Calidad

Registro Oficial Suplemento 26 de 22-feb-2007 Ultima modificación: 29-dic-2010.

Art. 1.- Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a: i) regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en ésta materia; ii) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la

protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y, iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana (Congreso Nacional del Ecuador, 2010).

Art. 2.- Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad, los siguientes:

1. Equidad o trato nacional. - Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados;

2. Equivalencia. - La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país;

3. Participación. - Garantizar la participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad;

4. Excelencia. - Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y, Información. - Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades, (Congreso Nacional del Ecuador, 2010).

2.3.2. Código Del Trabajo

Suplemento del Registro Oficial No. 167, 16 de diciembre 2005. Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 242, 1-II-2023.

(Asamblea Nacional, A, 2023)

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Art. 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: 1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

4 establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

8 proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

Art. 34.3.- Aporte a la Seguridad Social. - El pago del aporte del empleador bajo esta modalidad contractual será cubierto por el Estado Central hasta dos salarios básicos unificados del trabajador en general por un año, conforme establezca el IESS, siempre que el número de contratos juveniles no supere el 20% del total de la nómina estable de trabajadores de cada empresa. Si el salario es superior a dos salarios básicos unificados del trabajador en general, la diferencia de la aportación la pagará el empleador, y si el número de trabajadores es superior al 20% de la nómina de trabajadores estables, la totalidad de la aportación patronal de aquellos trabajadores que superen dicho porcentaje la pagará el empleador. Solo el valor pagado al trabajador por concepto de remuneración

se considerará gasto deducible para efectos del Impuesto a la Renta del empleador, cuando el aporte patronal lo cubra en su totalidad el Estado Central; más cuando el empleador pague al trabajador por concepto de remuneración un valor mayor a los dos salarios básicos unificados, se considerará gasto deducible a esta remuneración y a la diferencia de la aportación mencionada en el inciso anterior, únicamente cuando esta última la haya cubierto el empleador. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2023).

Art. 441.- Protección del Estado. - Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines: 1. La capacitación profesional; 2. La cultura y educación de carácter general o aplicada a la correspondiente rama del trabajo; 3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y, 4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase, ((Asamblea Nacional del Ecuador, 2023).

CAPITULO III. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

Para trabajar basta estar
convencido de una cosa: que
trabajar es menos aburrido que
divertirse

Charles Baudelaire.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el contexto de esta investigación, se realizó un estudio de campo que integró enfoques descriptivos, documentales y explicativos. El propósito principal fue demostrar cómo la administración tiene un impacto en la cultura organizacional de la Ferretería La Feria del Perno.

3.1.1. Investigación descriptiva.

Este enfoque metodológico fue empleado para agrupar, detallar, organizar, demostrar y estructurar de manera sistemática los resultados que se presentaron de la información recabada. Es así como entonces, se detallaron los elementos relacionados con la gestión administrativa y su incidencia en la cultura organizacional.

3.1.2. Investigación Documental.

Mediante esta investigación se pudo explorar distintas fuentes documentales, basándose así en distintos documentos que se acoplan a este proyecto. Siendo así que estos cubren la revisión de libros que redactan conceptos y principios de la gestión administrativa y la cultura organizacional, se realizó también la revisión de artículos, ensayos en revistas, tesis de grados, proyectos de investigaciones de distintas bases de datos que se centran en el tema específico.

3.1.3. Investigación explicativa

Este tipo de investigación se concentró exactamente en analizar las distintas relaciones que existen en las dos variables de estudio, es decir cómo y por qué están interconectadas entre sí. A través de la investigación, permitió establecer los componentes ligados de la cultura organizacional en la Feria del Perno. Al indagar sobre estos factores, se logró obtener conclusiones de gran aporte y que son fundamentales para un mejor

análisis de la gestión administrativa su influencia en la cultura organizacional de la empresa.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método deductivo

Este método permitió realizar un análisis de la gestión administrativa, junto a la cultura organizacional, observando de manera directa el comportamiento de los empleados de la Feria del Perno, sus interacciones en el medio físico y así poder entender sus opiniones y valores.

3.2.2. Método analítico

Mediante este método se indagó la información en relación con los niveles de empoderamiento, de satisfacción y del ambiente laboral desarrollado al interior de la empresa La Feria del Perno, lo que permitió que se logre los resultados de la investigación identificando el impacto de la gestión administrativa en la cultura organizacional de La Feria del Perno.

3.2.3. Método descriptivo e inferencial

Al usar este método se facilitó la obtención de datos cuantitativos susceptibles a análisis estadístico. También, permitió identificar y evaluar el impacto de las opiniones o los comportamientos dentro de la organización en relación con la gestión administrativa y su influencia en la cultura organizacional de la Feria del Perno. A través de encuestas dirigidas a empleados, se logró obtener información valiosa que ayudó a comprender mejor la dinámica interna de la empresa y a su vez estas guiaran a tomar futuras decisiones relacionadas con la gestión administrativa y la cultura organizacional. Posteriormente, se realizó una correlación lineal de regresión lineal simple, por las dos variables utilizadas.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1. Población

El grupo de interés para la investigación estuvo compuesto por el total de los empleados de la empresa La Feria del Perno, quienes fueron el enfoque principal del estudio.

Al respecto véase la tabla 1

Tabla 1.

Personal de la Empresa

Cargo	Nº Personas
Gerente	1
Personal Admirativo	1
Operarios	8
TOTAL	10

Nota: La tabla muestra la Distribución del personal de la ferretería La Feria del Perno.

3.3.1.2. Muestra

Debido a que el tamaño de la población fue finito, la muestra resultó equivalente al universo, constituido por 10 integrantes al interior de la empresa.

3.4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Para esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos con el fin de obtener la información necesaria y alcanzar las conclusiones más relevantes de este estudio.

3.4.1. Observación

Esta técnica fue fundamental para la recopilación de datos pues consistió en el registro sistemático, válido y confiable de la conducta o comportamiento observado, que dio los primeros resultados y permitieron continuar con la investigación.

3.4.2. Entrevista

La técnica de entrevista centro sus bases principalmente a la gerente de la empresa. En este caso, la obtención de información se basó en la perspectiva del funcionario en relación con la gestión administrativa y la incidencia que está tendría sobre cultura organizacional dentro de la empresa.

3.4.3. Encuestas

Se realizó un cuestionario estructurado y elaborado en Google Forms que fue dirigido hacia los empleados de la Feria del Perno con el objetivo de indagar sobre la percepción de la gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional de esta empresa. Para entender y analizar como la gestión directiva de manera directa o indirecta incidió de manera positiva o negativa sobre la cultura y el estímulo hacia los empleados.

3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se fundamentó en investigaciones previas relacionadas con el tema en estudio, respaldado por una amplia gama de fuentes bibliográficas como libros, revistas científicas y recursos en línea provenientes de Google Académico, Scielo, Redalyc, entre otros. Este enfoque permitió desarrollar un contenido teórico sólido y científicamente respaldado para nuestra investigación.

3.6. RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

La investigación se realizó en la Ferretería la Feria del Perno, centrándose en una encuesta dirigidas a los empleados de la empresa y una entrevista dirigida a la gerente. Este cuestionario se distribuyó mediante un formulario a través de Google Forms y correo electrónico para facilitar su participación y pronta obtención de los resultados.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los pasos que se llevaron a cabo para el procesamiento de datos fueron:

- Obtención de datos provenientes de los encargados de la administración de la empresa La Feria del Perno.
- Identificación de variables y criterios para estructurar la información recopilada durante la investigación de campo.
- Procesamiento y análisis de la información recopilada
 - ✓ Formularios de Google
 - ✓ Excel
 - ✓ IBM SPSS Statistics 26

3.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL PROGRAMA SPSS STATICS

Como soporte a los resultados presentados en los diferentes ítems a continuación se llevó a cabo el análisis estadístico de los datos utilizando el programa SPSS Statistics 26, este proceso permitió evaluar la confiabilidad de los datos y con ello asegurar la precisión y validez de las encuestas.

Tabla 2.

Análisis de confiabilidad de los datos

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N° de Elementos
0,936	0,954	12

Nota: La tabla muestra los resultados del análisis de confiabilidad de los datos.

Una vez aplicado el análisis estadístico mediante SPSS, se puede evidenciar que el coeficiente de alfa de Cronbach es de 0,936 este se encuentra por encima del umbral aceptable que es de 0,700 entonces este valor obtenido se considera como un rango excelente. Es decir, estos resultados están correlacionados de manera consistente entre sí, lo que nos afirma que existe una alta confiabilidad de los datos recopilados y pueden ser utilizados para evaluar las variables de interés.

A continuación, en la tabla 3 se evidencian los resultados de las medias y varianza de los elementos de la muestra.

Tabla 3.*Resumen de los elementos de la muestra*

	MEDIA	MÍNIMO	MÁXIMO	RANGO	MÁXIMO /MÍNIMO	VARIANZA	Nº DE ELEMENTOS
MEDIAS DE ELEMENTOS	3,964	3,565	4,444	,898	1,250	,069	2
VARIANZA DE ELEMENTOS	,901	,279	2,786	2,459	10,000	,427	2

Nota: La tabla muestra el resumen del análisis de los elementos de la muestra.

Como se evidencia en la tabla anterior, la media muestra el promedio de la apreciación de los encuestados siendo un alto grado de aceptación de las preguntas y del cuestionario utilizado.

Con relación a los resultados derivados del cuestionario, se encuentra que la media de 0,901 indica que en promedio los trabajadores tienen una percepción central de las variables, cultura organizacional, ambiente y satisfacción laboral.

Por otra parte, a continuación del análisis se refleja un rango de 2,459 lo que indica que hay cierta variabilidad en las respuestas de los trabajadores. Por último, el valor de la varianza es de 0,427 lo que señala que, hay una considerable diferencia en las opiniones, experiencias y vivencias entre los colaboradores de la empresa.

CAPITULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

Dar el ejemplo no es la principal manera de influir sobre los demás; es la única manera.

Albert Einstein.

4.1. NIVELES DE COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES COMO PARTE DEL ENTORNO CULTURAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO.

Para el cumplimiento de este objetivo, se realizó una encuesta a todo el personal laboral de la ferretería, para así poder indagar sobre el nivel de compromiso y satisfacción dentro de la cultura organizacional.

Pregunta 1. ¿Como calificas tu nivel de satisfacción con la cultura organizacional de La Feria del Perno?

Tabla 4.

Satisfacción con la cultura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	00,00
Insatisfecho	0	00,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	11,11
Satisfecho	6	66,66
Muy Satisfecho	3	22,22
Total	9	100

Nota: La mayoría de los colaboradores de la empresa se sienten satisfechos con la cultura organizacional.

Análisis

A partir de los resultados de la encuesta se observa que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con la cultura organizacional en la empresa, un porcentaje de 66,66 indica que están satisfechos, perciben un buen ambiente de trabajo,

un 22,22 está muy satisfecho, entonces la cultura organizacional en la empresa es generalmente favorable para ellos, y un 11,11 no está ni satisfecho ni insatisfecho, esto da a entender que se necesita un análisis para poder entender las razones de estas perspectiva.

Pregunta 2. ¿Qué tanto entiendes y te identificas con los valores y la misión de La Feria del Perno?

Tabla 5.

Entender de valores y Misión de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy poco	1	11,11
Poco	0	0,00
Ni mucho ni poco	2	22,22
Mucho	2	22,22
En gran medida	4	44,44
Total	9	100,00

Nota: En su mayoría los empleados comprenden y se identifican con los valores y misión de la empresa.

Análisis

Los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa La Feria del Perno muestra que la mayoría de los empleados comprenden en gran medida y mucho con porcentajes de 44,44% y 22,22% relativamente en cuanto a la comprensión e identificación de los valores de la empresa esto es un aspecto positivo para la cultura organizacional y el compromiso del personal sin embargo se hace notar que existe un 11,11% de los encuestados que aseguran sentirse muy poco identificado con dichos

valores esto señala que existe una brecha en la comunicación de la misión y la visión de la empresa, por otra parte un 22,22% no se identifica ni mucho ni poco, entonces a través de este resultado se hace presente la necesidad de una revisión más profunda de acuerdo a la integración y comunicación de los valores dentro de la organización.

Pregunta 3. ¿ En qué medida se siente comprometido con los objetivos de la empresa y su contribución al logro de estos?

Tabla 6.

Compromiso con el trabajo y objetivos de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Poco comprometido	0	0,00
Ni mucho ni poco comprometido	0	0,00
Comprometido	5	55,56
Muy comprometido	2	22,22
Poco comprometido	3	33,33
Total	9	100,00

Nota: Una proporción significativa de trabajadores muestran un nivel intermedio de compromiso.

Análisis

A partir de los datos recopilados de la encuesta se dio a conocer que un 55,56% de los colaboradores muestran un nivel de compromiso intermedio con el trabajo y los objetivos de la empresa, esta proporción significativa de los trabajadores resalta que existe una oportunidad para mejorar el compromiso en general. Un 33,33% de los trabajadores se siente muy comprometido lo que resulta alentador para la empresa ya que muchos

colaboradores si están al compromiso de la empresa. Por otra parte, el 22,22% restante se siente comprometido, aunque esta cifra sea menor a la anterior aun así representa una parte importante de la iniciativa laboral que demuestran un cierto grado de compromiso

Pregunta 4. ¿Cómo calificarías el apoyo recibido para tu desarrollo profesional y crecimiento en La Feria del Perno 2024?

Tabla 7.

Desarrollo profesional y crecimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0,00
Bajo	0	0,00
Ni muy bajo Ni muy alto	4	44,44
Alto	3	33,33
Muy alto	2	22,22
Total	9	100,00

Nota: Hay un grupo de empleados que se sitúan en un nivel intermedio con respecto a esta percepción de apoyo.

Análisis

Según los datos obtenidos en la encuesta se muestra una percepción de apoyo recibido para el desarrollo profesional y el crecimiento de los trabajadores es variada puesto que un 44,44% señala que el apoyo se sitúa en un nivel intermedio es decir ni muy bajo ni muy alto, esto se convierte en un grupo prioritario para mejorar la atención a los recursos dedicados a este aspecto de la empresa.

Por otra parte, hay un positivo 22,22% de los trabajadores que considera que este apoyo es alto, este grupo estima que la empresa está al tanto y valora los esfuerzos por

respaldar su crecimiento profesional. Por último, el 33,33% menciona que el apoyo es alto, este resultado respalda al anterior en donde el crecimiento personal un aspecto positivo ya que indica que la empresa intenta satisfacer completamente las expectativas de los empleadores en términos de desarrollo profesional.

Pregunta 5. ¿Cómo evalúas el nivel de calidad de las relaciones y la colaboración con tus compañeros de trabajo en La Feria del Perno?

Tabla 8.

Calidad de las relaciones y la colaboración con tus compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0,00
Bajo	0	0,00
Ni muy bajo Ni muy alto	4	44,44
Alto	2	22,22
Muy alto	3	33,33
Total	9	100,00

Nota: La mayoría de los trabajadores indican tener una percepción neutral en cuanto a calidad de relaciones con sus compañeros.

Análisis

A través de los resultados de la encuesta el 44,44% indica que el nivel de calidad de las relaciones y la colaboración como ni muy alto ni muy bajo según esto la mayoría de los trabajadores tiene una percepción neutral en cuanto a la calidad de estas relaciones es decir que hay una situación intermedia en este aspecto. Por otro lado, un 33,33% califica el nivel de calidad como muy alto esto da gran significancia de los trabajadores que percibe un alto nivel de satisfacción entre las interacciones con los compañeros a lo

que se puede decir que conllevan un ambiente laboral positivo y productivo, por último, el 22,22% restante de los trabajadores estima el nivel de calidad como alto esto quiere decir que hay mucha satisfacción por parte de los colaboradores.

Pregunta 6. ¿Qué tan efectiva es la comunicación interna dentro de la interacción entre colaboradores de la ferretería?

Tabla 9.

Comunicación interna de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Muy efectiva	5	55,56
Poco efectiva	0	0,00
Ni muy efectiva ni poco efectiva	2	22,22
Efectiva	3	33,33
Total	9	100,00

Nota: La comunicación interna es considerada un aspecto muy importante dentro de la empresa.

Análisis

A través de la encuesta se puede determinar que el 55,56% de los encuestados considera que la comunicación interna en La Feria del Perno es un aspecto muy importante y que se debe de considerar a diario. Por otro lado, un 22,22%, la considera ni muy importante ni poco importante siendo una parte considerable de los trabajadores que percibe que hay un margen de mejora en este aspecto dentro de la empresa, el 33,33% la considera importantes decir los empleados la evalúan relativamente efectiva.

4.1.2. Discusión

Los resultados de este análisis dan a conocer de manera clara las distintas opiniones y posturas de los empleados en cuanto a la cultura organizacional. Mientras que en una parte de los mismo se manifiesta muy notoriamente un nivel considerable de satisfacción con el ambiente y los valores de la empresa, otra porción adopta una posición más reservada o indiferente. Entonces se puede mencionar a (Chiang et al, 2021) en su trabajo titulado “Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario”, este concuerda con los resultados obtenidos, este autor redacta que hay diferentes puntos de vista referente a la investigación realizada, menciona que existen 3 de partes : la primea esta compuesta por aquellas de baja persepción, la segunda por las de media y la tercera por las de alta, se evidencia que los colabores de la empresa tuvieron comportamientos mas apegados a las valoraciones medias con respecto a las variables analizadas, Esto sugiere que si bien hay un segmento altamente satisfecho, la mayoría de los empleados se sitúan en un punto intermedio, lo que implica que hay un margen para fortalecer la identificación y el compromiso con la cultura organziacional, entender estas razones sera fundamental para desarrollar distintas estrategias que que impulsen una mayor satisfacción y compromiso dentro de toda la organización.

4.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS IMPLEMENTADOS EN LA GESTIÓN INTERNA DURANTE EL AÑO 2024.

Para el cumplimiento de este objetivo, se llevó a cabo una entrevista a la gerenta propietaria de la ferretería, con el fin de conocer los procesos administrativos que se desarrollan en la misma y como estos impactan en a la cultura organizacional.

4.2.1. Entrevista a la Gerente Propietaria

Tabla 10.

Preguntas y Respuestas De la Entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANALISIS
<p>COMPONENTE: Planeación</p> <p>1. ¿Cómo se estructura la gestión administrativa en La Feria del Perno durante el año 2024 y cuál fue su impacto en la cultura organizacional?</p>	<p>La gestión administrativa se estructura a través de procesos orientados que busca la eficiencia operativa, la mejora continua y el desarrollo del talento humano. Para este periodo, la empresa a unido sus fuerzas por optimizar los procesos internos, implementar tecnologías innovadoras fomentar un ambiente de trabajo adecuado y estable. La gestión administrativa ha sentado bases en los valores fundamentales de La Feria del Perno, promoviendo la transparencia, la responsabilidad y el trabajo en grupos.</p>	<p>La gerente menciona que la gestión administrativa de la empresa se encuentra estructurada de tal manera que se busca en cada proceso la eficiencia operativa, es así como el trabajo en grupo fomenta un ambiente de confianza y colaboración entre los distintos colaboradores de esta empresa.</p>
<p>2. ¿Indique cual son los principales procesos administrativos que se acoplaron en La Feria del Perno para el año 2024?</p>	<p>Sin duda alguna fue un gran reto, pero los principales procesos administrativos implementados en el 2024 fueron la operacionalización de los procesos, implementación de mejoras para la comunicación interna, se invirtió en capacitación y desarrollo del personal,</p>	<p>La empresa lleva con si el gran reto de implementar nuevos procesos administrativos que buscan el desarrollo y mejora en la cultura organización, puesto que estos motivaran al personal a lograr cumplir con los objetivos y metas de la empresa.</p>
<p>COMPONENTE: Organización</p> <p>3. ¿Se establecieron niveles de autoridad claros para la toma de decisiones relacionadas a los procesos administrativo?</p>	<p>Las bases para cada decisión recaen en el alto mando, es decir proceden a centrarse en la gerencia, esto con el fin de asegurar la eficiencia y la agilidad</p>	<p>En el gerente de la empresa es en quien recae la decisión de llevar a cabo un proceso en la ferretería, esto para asegurar la calidad de las operaciones y la</p>

<p>4. ¿Cómo influyeron los procesos administrativos implementados en la cultura organizacional de la ferretería?</p>	<p>de cada una de las operaciones que se realizan dentro de la empresa.</p>	<p>eficiencia laboral de los colaboradores.</p>
<p>COMPONENTE: Dirección</p> <p>5. ¿Cómo se comunicaron los nuevos procesos y procedimientos administrativos al personal durante el 2024?</p>	<p>Estos procesos han influido de manera positiva en la cultura ya que se promueve la eficiencia, la motivación, el desarrollo personal y el confort de los empleados.</p> <p>En cuanto a la comunicación y el aviso sobre estos nuevos procedimientos fue esencial, realizar reuniones con el personal de manera periódica, puesto que así se familiarizaron con cada nuevo procedimiento que se implementaba en el lugar de trabajo, así también se enviaron correos electrónicos para dar a conocer los horarios y días que se impartirían las distintas capacitaciones, todo esto se realizó con el fin de poder enriquecer el conocimiento laboral y personal de cada uno de los integrantes de esta organización.</p>	<p>La empresa muestra aceptación de los procesos implementados, ya que promueven el buen funcionamiento, el desarrollo laboral de los empleados</p> <p>En cuanto a la implementación de los nuevos procedimientos, la empresa realizó reuniones periódicas para que los trabajadores tuvieran conocimiento de cada uno de los procesos que se iban implementando, así también envió correos electrónicos para dar a conocer el horario y fecha de las capacitaciones, todo esto en favor del personal laboral.</p>
<p>6. ¿Considera que su rol como parte de la gestión administrativa fue efectivo para el desarrollo organizacional de la ferretería?</p>	<p>Es posible evidenciar el favorable y efectivo trabajo realizado por parte del alto mando, a través de todos los avances que ha logrado tener la empresa durante todo el año 2024. Así también la empresa muestra empleados motivados, que a través de los días desarrollan de manera eficiente y eficaz todas sus actividades.</p>	<p>El alto mando a través de su buen trabajo a logrado alcanzar resultados favorables para la empresa, también personal motivado y capacitado para realizar sus labores diarias.</p>
<p>COMPONENTE: Control</p> <p>7. ¿Con que frecuencia se monitorearon y se evaluaron los procesos administrativos implementados?</p>	<p>En la Feria del Perno, se realiza el monitoreo y la evaluación de los procesos de manera regular y sistemática, se llevan a cabo reuniones mensuales para analizar el rendimiento de los mismo.</p>	<p>La empresa se preocupa por el cumplimiento de los procesos aplicados, es así como se llevan a cabo reuniones mensualmente para monitorear y evaluar el rendimiento de estos.</p>

Nota: La tabla muestra las preguntas y respuestas realizadas en la encuesta a la Gerenta General de la Ferretería.

4.2.2. Análisis FODA de los Procesos y Procedimientos Administrativos aplicados en la gestión interna de la ferretería durante el año 2024

Tabla 11.

Análisis FODA

Procesos Aplicados	Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> Operacionalización de los procesos. Implementación de mejoras para la comunicación interna Capacitación y desarrollo del personal laboral. Monitoreo y evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> Tareas estandarizadas que se facilitan la capacitación del personal Equipo alineado con los objetivos de la empresa Personal altamente capacitado y con mayor rendimiento Procesos identificados con tendencias que permiten tomar decisiones informadas 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor satisfacción y fidelización de los clientes Reducción de los costos operativos Mejora la relación con los proveedores Expansión o apertura de nuevas sucursales
Debilidades	Amenazas	
<ul style="list-style-type: none"> Resistencia al cambio por parte de los colaboradores Falta de herramientas o tecnología para implementar los procesos. Capacitación insuficiente o relevante Demasiada carga administrativa que consume tiempo valioso 	<ul style="list-style-type: none"> Alta competencia local Economía inestable que afecta el poder adquisitivo Rotación de personal no compensada Nuevas Regulación o Normativas Locales/Nacionales 	

Nota: La tabla muestra el análisis FODA realizado a los procesos y procedimientos aplicados en la ferretería

Análisis.

Los procesos administrativos implementados en la ferretería la Feria del Perno, muestran una base sólida en la eficiencia y la toma de decisiones lo que se debe de aprovechar para

el crecimiento laboral y dar a paso a nuevas tecnologías, cabe mencionar que los colaboradores de dicha empresa fueron capacitados altamente, siendo motivo para alinearse a los objetivos claves de la empresa y así trabajar para alcanzar los mismos.

4.2.3. Discusión.

La Sra. Marcela Montero Gerente de la ferretería La Feria del Perno, indica que los procesos implementados en la empresa durante el año 2024 fueron: la operacionalización de los procesos, implementación de mejoras para la comunicación interna, capacitación y desarrollo del personal, todo esto enfocado a fortalecer la cultura organizacional de la empresa, siendo así que podemos mencionar a (Abad & Barcia, 2022) en su artículo denominado Cultura organizacional y su influencia en el proceso administrativo en instituciones educativas, en donde menciona que los procesos administrativos influyen directamente en la cultura organizacional ya que al cumplir de manera adecuada con cada uno de estos procesos, se puede evidenciar personal motivado y capacitado para desarrollar todas las funciones dentro de la empresa, esto así fortaleciendo el éxito empresarial. Esto representa un reto estratégico para la empresa ya que la implementación de estos procesos busca mejorar la efectividad y a la vez incentivar de manera positiva al personal al cumplimiento de los objetivos a través del desarrollo laboral de sus actividades diarias, siendo así que esto valida la eficiencia de la dirección y su impacto positivo en el personal de la ferretería. El monitoreo constante de la ejecución de todos los procesos asegura un crecimiento sostenible y dinámico dentro del sector laboral en el que se encuentra la ferretería.

4.3. RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON LOS VALORES, CREENCIAS Y COMPORTAMIENTOS QUE CONFORMAN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA.

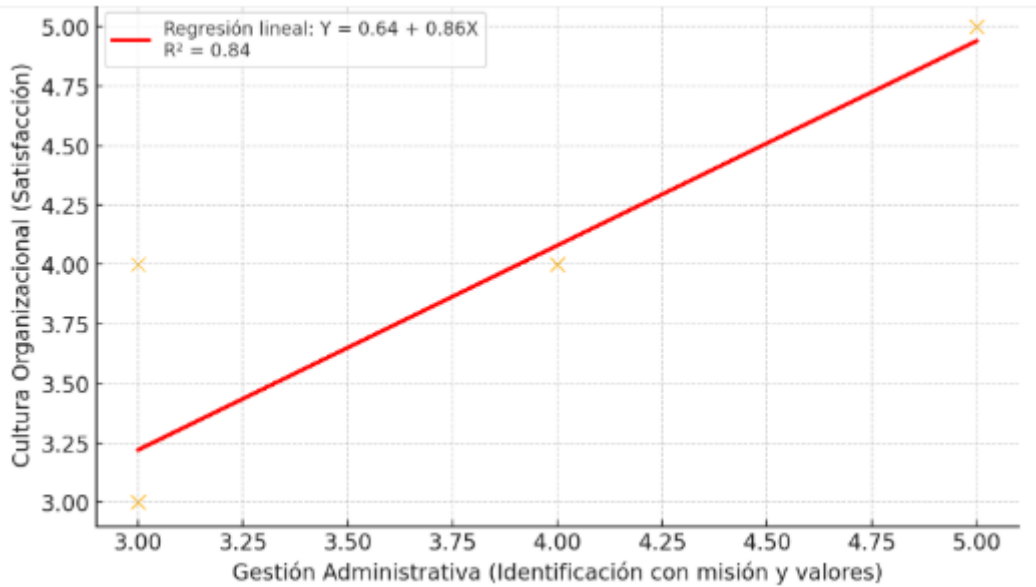
Para determinar la relación existente entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción con la cultura organizacional, se aplicó un modelo de regresión lineal simple. Esta técnica estadística permite evaluar el grado en que una variable independiente (gestión administrativa) influye en una variable dependiente (cultura organizacional), modelando la relación mediante una ecuación lineal de la forma:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \varepsilon$$

Donde:

- “ Y : Satisfacción con la cultura organizacional.”
- “ X : Identificación con la misión y valores institucionales (como indicador de gestión administrativa).”
- “ β_0 : Intercepto (valor de Y cuando $X = 0$).”
- “ β_1 : Coeficiente de regresión (indica el cambio estimado en Y por cada unidad de cambio en X).”
- “ ε : Término de error.”

Esta técnica fue seleccionada debido a que ambas variables fueron medidas mediante escalas tipo Likert y se trataban como intervalares para el análisis. El procedimiento se realizó utilizando el software Python y los resultados incluyeron la ecuación del modelo, el coeficiente de determinación (R^2) y la representación gráfica de la regresión, con el fin de validar estadísticamente la influencia de la gestión administrativa sobre la cultura organizacional.



La gráfica muestra una clara tendencia positiva entre la percepción de la gestión administrativa (X) y la satisfacción con la cultura organizacional (Y). La recta roja representa el modelo de regresión ajustado.

Ecuación del modelo:

$$Y=0.64+0.86X$$

Donde:

- Y: Satisfacción con la cultura organizacional
- X: Identificación con misión y valores (gestión administrativa)
- $R^2=0.82$: Esto indica que el 82% de la variación en la cultura organizacional puede explicarse por la gestión administrativa.

Tabla de coeficientes

Parámetro	Valor	Descripción
Intercepto (β_0)	0.64	Valor estimado de la satisfacción con la cultura organizacional cuando la gestión administrativa es 0
Pendiente (β_1)	0.86	Cambio estimado en la satisfacción por cada unidad de aumento en la gestión administrativa

Este análisis confirma que existe una relación lineal positiva y significativa entre la gestión administrativa y la cultura organizacional en la Ferretería La Feria del Perno. Es decir, a medida que los trabajadores perciben una mejor gestión administrativa (en alineación con los valores y misión), también manifiestan mayor satisfacción con la cultura organizacional.

4.3.1 Discusión

Los resultados obtenidos a través de la regresión lineal simple demuestran una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa (medida mediante la identificación del personal con la misión y valores organizacionales) y la satisfacción con la cultura organizacional. La ecuación del modelo fue: $Y=0.64+0.86X$ con un coeficiente de determinación $R^2=0,82$ lo que indica que el 82% de la variabilidad en la percepción de la cultura organizacional puede ser explicada por la percepción que tienen los colaboradores sobre la gestión administrativa. Esta relación revela que, a mayor alineación administrativa con los valores institucionales, mayor es el nivel de satisfacción del personal con la cultura organizacional.

Estos hallazgos se alinean con la investigación realizada por Ramírez y Gómez (2021), quienes en su estudio sobre empresas familiares en América Latina concluyeron que la cultura organizacional es una construcción social influenciada directamente por el estilo de gestión de la alta dirección, especialmente cuando esta promueve la coherencia entre lo que se predica y lo que se practica. Según estos autores, el alineamiento de los líderes con los valores organizacionales incrementa la cohesión interna y la percepción positiva del entorno laboral, tal como se refleja también en el presente estudio.

Asimismo, Paredes y Delgado (2022), en un estudio aplicado al sector comercial ecuatoriano, evidenciaron mediante un análisis de regresión lineal que “la identificación de los trabajadores con los principios institucionales está altamente correlacionada con la

satisfacción organizacional y la retención del talento humano”. Su modelo arrojó un $R^2=0.79$, lo cual coincide de manera notable con el resultado del presente análisis ($R^2 = 0.82$), fortaleciendo la validez externa del modelo aplicado en esta investigación.

Los datos cuantitativos confirman empíricamente que la gestión administrativa no solo influye en los resultados operativos de la empresa, sino que tiene un rol determinante en la construcción de una cultura organizacional sólida, coherente y alineada con los valores corporativos. Esta conclusión es consistente con la literatura contemporánea, y destaca la importancia de desarrollar procesos de gestión centrados en las personas y en la cultura compartida como ejes estratégicos para el desarrollo institucional.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El que tiene fe en sí mismo, no
necesita que los demás crean en
él.

Miguel de Unamuno.

5.1. CONCLUSIONES

La Feria del Perno muestra una cultura organizacional con áreas de fortaleza y oportunidad de mejora, una mayoría de trabajadores perciben un alto nivel de satisfacción y una fuerte identificación con los valores y el ambiente de la empresa, es claro que la otra parte de la plantilla laboral se mantiene en una postura más neutral, es así como esta percepción en donde la mayoría de los empleados se inclinan hacia valoraciones medias.

Los procesos administrativos implementados en la empresa La Feria del Perno durante el año 2024 han promovido la mejora continua, la optimización de recursos, la automatización de procesos y las capacitaciones que han sido cruciales para fortalecer la cultura organizacional, esto a su vez influye en la transparencia y la colaboración dentro de la empresa para aportar de manera positiva en el desarrollo empresarial. Es así como se enfatiza que un personal motivado y capacitado mediante la adecuada ejecución de estos procesos, le permitió a la ferretería mejorar su efectividad y el cumplimiento de sus objetivos empresariales.

La gestión administrativa influye significativamente en los valores, creencias y comportamientos que conforman la cultura organizacional de la ferretería La Feria del Perno. La aplicación de un modelo de regresión lineal simple evidenció una relación directa y positiva entre la identificación de los empleados con la misión y valores institucionales y su nivel de satisfacción con la cultura organizacional. El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.82$) obtenido demuestra que el 82% de la variación en la percepción cultural de los colaboradores puede explicarse por las prácticas de gestión administrativa. Esto confirma que una administración coherente y centrada en principios organizacionales consolida un entorno laboral saludable, motivador y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa

5.2. RECOMENDACIONES

Es importante establecer canales claros de comunicación, que sean efectivos y promuevan las buenas prácticas de relaciones laborales entre compañeros, se sugiere implementar estrategias para fortalecer el compromiso y reconocimiento laboral, como programas de reconocimiento, actividades de integración, oportunidades de desarrollo laboral y a su vez seguir promocionando la mejora continua con capacitaciones periódicas, mentoría y ascenso dentro de la organización para así poder tener un personal motivado a largo plazo.

Mantener el impulso de la implementación de procesos administrativos efectivos y explorar nuevas iniciativas que aporten a fortalecer aún más la cultura organizacional de la empresa, adaptar a líderes dentro de los departamentos para que sean embajadores de cultura, y a través de ellos se enfatice el trabajo conjunto de los procesos administrativos con los valores, así los trabajadores adopten una mentalidad positiva y colaborativa.

También, fortalecer los procesos de gestión administrativa con énfasis en la difusión, apropiación y vivencia de los valores institucionales por parte de todos los colaboradores. Para ello, la empresa debe implementar programas permanentes de inducción, formación en cultura organizacional, y retroalimentación continua sobre el cumplimiento de la misión. Asimismo, se sugiere establecer mecanismos de evaluación del compromiso organizacional y estrategias de liderazgo participativo, a fin de mantener la coherencia entre el discurso administrativo y la práctica diaria, elevando así la identidad y pertenencia del talento humano hacia la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, J., & Barcia, F. (2022). Cultura organizacional y su influencia en el proceso administrativo e instituciones educativas, Cantón Pedro Carbo. *Dialnet*.
Obtenido de file:///C:/Users/M%C3%A1yerlin/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalYSuInfluenciaEnElProcesoAdmin-8590715.pdf
- Alvarado, A. (2022). *Cultura organizacional: qué es y cómo definirla correctamente*.
- Arauz, X. (2022). *Modelo De Gestion Administrativa* .
- Bubano , E. (2020). *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*. (U. d. Panamá, Ed.) doi:1560-0408
- CEDEC. (2023). *CEDEC*. Obtenido de <https://cedec-group.com/es/blog/que-es-un-modelo-organizacional-y-cuales-son-los-mas-habituales>
- Chiang, M., Quijada, M., Rivera , M., & Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepcion en el sector sanitario. *Dialnet*.
- Contento, J. (2022). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL.
- Cubero, R. (2023). Eficacia y Eficiencia efectiva . *Dialnet* .
- Ecuador, A. N. (2023). *Codigo de Trabajo* . Obtenido de file:///F:/TESIS/TESIS%20SOBRE%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL.pdf
- Ecuador, C. N. (2010). *Ley del sistema ecuatoriano de calidad* . Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Etecé., E. e. (28 de 11 de 2023). *Etecé*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>

- EUROINNOVA. (2021). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-administracion-segun-varios-autores>
- Freije, A., & Freije, I. (2019). *La estrategia Empresarial con Método* . DESCLÉE DE BROUWER.
- Gamarra, G. (2024). *Descubre la cultura organizacional de tu empresa*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/cultura-organizacional/>
- Gambino, A., & Pungitore, J. (2019). *El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos*. Obtenido de Ciencia y Tecnica Administrativa : yta.com.ar/ta/article.php?id=190302
- Gomez, I. (2023). Eficacia, Eficiencia y el valor como enfoques modernos para la administracion de empresas . *POCAIP*, pp. 749 - 761.
- Gonzales, S. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad (SCIELO)*.
- Guerrero , M., & Silva , R. (2017). La cultura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA*, 2(3), 105-115. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/188/976>
- Guerrero, M. (2018). *La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas*. Ecuador .
- HubSpot. (2023). *Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos*.
- Hurtado , L., & Rodriguez , L. (2021). *Bilvioteca Digital Universidad de Antioquia* . Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/entities/publication/59b29a84-4bc2-40fe-ba74-993e1fa10e20>

- Kubiszyn, N. (2021). *UNIVERSIDAD FASTA*. Obtenido de UNIVERSIDAD FASTA:
http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/751/1/Kubiszyn_RH_2021.pdf
- Llanos, M. (2018). *La Cultura Organizacional : Eje de accion en la gestion humana* .
Guayaquil : Universidad Escotec .
- Lopez , N., & Castiblanco , K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad. *Revista Chilena de Economia y Sociedades*. Obtenido de
<https://rches.utem.cl/articulos/clima-laboral-como-factor->
- Lopez, J. (2019). *Implantación de un sistema de aprovisionamiento automático en una empresa del sector aeronáutico*. Obtenido de e-Reding :
<https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/60082/fichero/Cap%C3%ADtulo+2.pdf>
- López, M. (2019). Planeación Estratégica: Un pilar en la gestion empresarial . *El buzón de Pacioli*.
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. doi: 10.14482/pege.46.1203
- Minsal , D., & Perez, Y. (2017). Hacia una nueva cultura organizacional del conocimiento . *Dialnet*.
- Mogollon, I. (2020). *ADMINISTRACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA I*.
Guayaquil .
- Morocho, C. S. (2016). Análisis y Evaluación Económica Financiera de la Ferretería Comarpi de la Ciudad de Saraguro. *Universidad Nacional de LOJA* .
- Nacional, A. (2023). *CODIGO DE TRABAJO*. Obtenido de
https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/normativa/codigo_trabajo.pdf

- Nolber, C. (2018). *Apuntes Gestion* . Obtenido de <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Ortega, C. (2023). *QuestionPro* . Obtenido de QuestionPro : <https://www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-2/>
- Peña, D. (06 de 03 de 2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio (Articulo Cientifico)* . Jipijapa: Saberes del Conocimiento. doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131
- Personio. (2023). *Personio* . Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/cultura-organizacional/>
- Pilligua , L., & Arteaga , C. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Universidad del Bosque. Colombia: Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pinto , E. (2017). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14651/Pinto_LEM.pdf?se
- Pionce, J., & et al. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Quiñonez , G. (2020). *Repositorio ULEAM*. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1857/1/ULEAM-SE-0031.pdf>
- Rodriguez , L. (2019). *La Cultura Organizacional*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59266591/2_CULTURA_ORGANIZACIONAL20190515-48702-z0ofb7-libre.pdf?1557967864=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_CULTURA_ORGANIZACIONAL.p

df&Expires=1743196207&Signature=KNJWy03bRTKJ-
u4LFKQP5QnBOwhfcmY

Rojas, C., Bausto, G., & Mesa, P. (2018). . Enfoques teóricos de la eficiencia, eficacia y calidad en el primer nivel de atención primaria de salud en Costa Rica. *MFP*.

Sanchez, G. (2019). EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL: UNA ESTRATEGIA DE CAMBIO PARA LAS INSTITUCIONES DOCUMENTALES . *Redalyc*, PÁGS. 235-254.

Schmidt, M., & et al . (2018). LA FUNCIÓN DE CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES. *CEA*.

Torres , C., & Aristizabal , P. (2018). *1 Library* . Obtenido de <https://1library.co/document/yd77o1ly-formulacion-estrategico-institucion-educativa-republica-venezuela-buenaventura-electronico.html>

Torres, W., & Meza, S. (2019). *Biblioteca Digital UniValle*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/f7b117ad-7f5b-48ad-a5e6-819961695237/content>

UNIR. (2023). *UNIR*.

Universidad Católica Boliviana San Pablo . (2019). *ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN*. Universidad Católica Boliviana San Pablo .

Valbuena. (2019). Sistema de Valores en las organizaciones. *Redalyc*, 60-78.

Velásquez, A. (2019). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINAMICA. *Redalyc*.

Velasquez, R. (2023). *Repositorio Universidad Nacional de Ucayali*. (U. N. Ucayali, Ed.)

- Ventura , A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *Digital Publisher CEIT*.
doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>
- Yopan , J., & et al . (2020). Cultura Organizacional. *Redalyc*.
- Yopan , J., Palmero , N., & Santos, J. (2020). Cultura Organizacional Controversias y Concurrencias Latinoamericanas. *Redalyc*.
- Zendesk, B. d. (1 de 02 de 2024). *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/>
- Ramírez, L., & Gómez, J. (2021). *Gestión administrativa y su impacto en la cultura organizacional en empresas familiares latinoamericanas*. *Revista Iberoamericana de Ciencias Sociales*, 10(58), 233–251. <https://doi.org/10.35376/ricsh.v10i58.1845>
- Paredes, M., & Delgado, A. (2022). *Influencia de la gestión institucional en la identificación cultural del talento humano en el sector comercial ecuatoriano*. *Revista Científica Mundo Empresarial*, 7(2), 45–60.
<https://doi.org/10.32719/26312816.2022.7.2.4>

ANEXOS

Anexo 1. Certificación de Compilatio

Quevedo, julio de 2025

Doctor.

Byron Oviedo Bayas.

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es, **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO, DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2024**; presentado por la **LCDA. MÁYERLIN LISSETH MORÁN DELGADO**, estudiante del programa de Maestría en Administración de Empresas. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 94% y de similitud 6% del trabajo de investigación.

The screenshot shows a plagiarism analysis report for a document titled 'TRABAJO DE INVESTIGACIÓN COMPLETO LCDA. MORAN'. The report includes the following data:

- 6%** Textos sospechosos
- 3%** Similitudes: + 1% similitudes entre comillas, + 1% entre las fuentes mencionadas
- 3%** Idiomas no reconocidos

Additional document details:

- Nombre del documento: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN COMPLETO LCDA. MORAN.docx
- ID del documento: 1b261627b9f2ab78aeca392bed94c2b3011d5673
- Tamaño del documento original: 7,84 MB
- Depositante: EMILIO ALBERTO YONG CHANG
- Fecha de depósito: 12/7/2025
- Tipo de carga: interface
- Fecha de fin de análisis: 12/7/2025
- Número de palabras: 15.035
- Número de caracteres: 101.110

Valido este documento, a fin de que el consejo académico de la unidad permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Cordialmente,

**EMILIO
ALBERTO
YONG CHANG**

Firmado digitalmente
por EMILIO ALBERTO
YONG CHANG
Fecha: 2025.07.12
17:15:33 -05'00'

Ing. Emilio Alberto Yong Chang, PhD.
DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Cuestionario para Entrevista con la Gerente de la ferretería La Feria Del Perno.

<p>COMPONENTE: Planeación</p> <p>1. ¿Cómo se estructura la gestión administrativa en La Feria del Perno durante el año 2024 y cuál fue su impacto en la cultura organizacional?</p>
<p>2. ¿Indique cual son los principales procesos administrativos que se acoplaron en La Feria del Perno para el año 2024?</p>
<p>COMPONENTE: Organización</p> <p>3. ¿Se establecieron niveles de autoridad claros para la toma de decisiones relacionadas a los procesos administrativo?</p>
<p>4. ¿Cómo influyeron los procesos administrativos implementados en la cultura organizacional de la ferretería?</p>
<p>COMPONENTE: Dirección</p> <p>5. ¿Cómo se comunicaron los nuevos procesos y procedimientos administrativos al personal durante el 2024?</p>
<p>6. ¿Considera que su rol como parte de la gestión administrativa fue efectivo para el desarrollo organizacional de la ferretería?</p>
<p>COMPONENTE: Control</p> <p>7. ¿Con que frecuencia se monitorearon y se evaluaron los procesos administrativos implementados?</p>

Anexo 3. Cuestionario para Encuesta con los trabajadores de la ferretería La Feria Del Perno.

Pregunta 1. ¿Como calificas tu nivel de satisfacción con la cultura organizacional de La Feria del Perno?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

Pregunta 2. ¿Qué tanto entiendes y te identificas con los valores y la misión de La Feria del Perno?

- My poco
- Poco
- Ni mucho ni poco
- Mucho
- En gran medida

Pregunta 3. ¿ En qué medida se siente comprometido con los objetivos de la empresa y su contribución al logro de estos?

- Nada comprometido
- Poco comprometido
- Ni mucho ni poco comprometido
- Comprometido
- Muy comprometido

Pregunta 4. ¿Cómo calificarías el apoyo recibido para tu desarrollo profesional y crecimiento en La Feria del Perno 2024?

- Muy bajo
- Bajo
- Ni muy bajo Ni muy alto
- Alto
- Muy alto

Pregunta 5. ¿Cómo evalúas el nivel de calidad de las relaciones y la colaboración con tus compañeros de trabajo en La Feria del Perno?

- Muy bajo
- Bajo
- Ni muy bajo Ni muy alto
- Alto
- Muy alto

Pregunta 6. ¿Qué tan efectiva es la comunicación interna dentro de la interacción entre colaboradores de la ferretería?

- Muy importante
- Poco importante
- Ni muy importante ni poco importante
- Importante

Anexo 3. Solicitud de petición de la investigación

Quevedo, 16 de diciembre del 2024

Señora. -

Marcela Montero

GERENTE PROPIETARIO DE LA FERIA DEL PERNO

Presente.

Reciba un atento y cordial saludo de parte de la Lcda. Máyerlin Lisseth Morán Delgado estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, deseándole éxito en las funciones que usted acertadamente desempeña como Gerente Propietario de la ferretería La Feria del Perno.

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle muy comedidamente me permita realizar una entrevista a vuestra autoridad y encuesta a personal a su cargo, como parte del proceso investigativo que me encuentro efectuando para alcanzar los objetivos propuesto en el Proyecto de Investigación titulado, **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO, DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2024.** La información obtenida durante el proceso investigativo será de gran aporte e interés a nivel académico y empresarial, que sin duda alguna realzará el Proyecto de Investigación. Le quedo sinceramente agradecida por la atención brindada a la presente solicitud y a la espera de una respuesta favorable.

Atentamente;



Lcda. Máyerlin Lisseth Morán Delgado

MAESTRANTE UTEQ

e-mail: mmorand2@uteq.edu.ec

Anexo 5. Solicitud de aceptación de la investigación.

Quevedo, 19 de diciembre del 2024

Señorita. -

Lcda. Máyerlin Lisseth Morán Delgado

MAESTRANTE UTEQ

Presente. –

En atención a su solicitud, respecto de la entrevista a mi persona como Gerente de la ferretería La Feria del Perno, además de las encuestas al equipo Administrativo y Operativo, es para mí un agrado poderle ayudar en su proceso investigativo, ya que la intención de esta gran organización es crear lazos académicos y social entre la empresa La Feria del Perno y la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ya que es de gran importancia aportar al desarrollo social, laboral y profesional del cantón.

La ferretería La Feria del Perno del cantón La Maná le da apertura para que usted pueda efectuar su investigación académica titulada; “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERÍA LA FERIA DEL PERNO, DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2024, por lo tanto, establecemos una fecha de visita para la respectiva entrevista, el día 28 de enero del 2025.

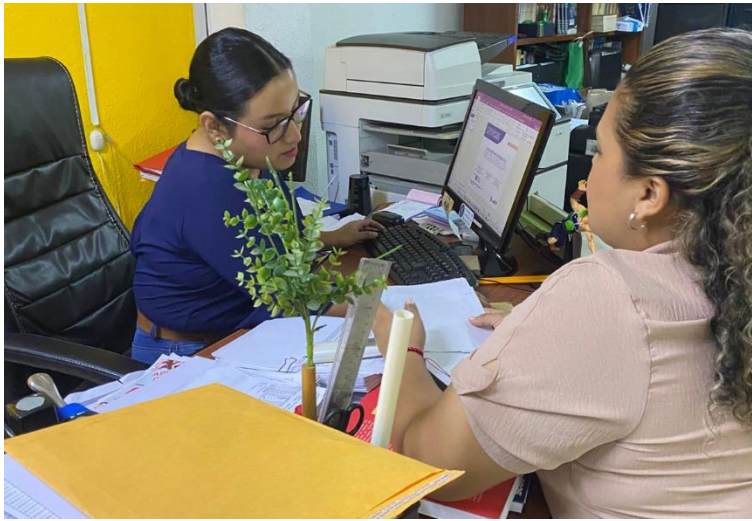
Atentamente;



Sra. Marcela Montero

GERENTE PROPIETARIO

Anexo 6. Foto de la Entrevista realizada a la Gerente.



Anexo 7. Foto de la realización de la encuesta realizada por parte de los colaboradores de la empresa.



Anexo 8. Instalación de la ferretería “La Feria del Perno”

