



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG
Facultad de Estudio de Postgrados

Tesis en opción al título de Magister en:
Administración de Empresas

Tema de Tesis:
La Cultura Organizacional y su Impacto Rentabilidad de la empresa
Multiservic S.A. del cantón la Libertad provincia de Santa Elena

Autor:
Ing. Víctor Ramón Arias Sánchez

Director de Tesis

MSc. Karina Muñoz

Mayo - 2022
Guayaquil - Ecuador

DECLARACION EXPRESA

Yo, **Víctor Ramón Arias Sánchez**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Tesis, La Cultura Organizacional y su Impacto Rentabilidad de la empresa Multiservic S.A. del cantón la Libertad provincia de Santa Elena, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del trabajo de tesis referido y brindo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG).

Ing. Víctor Ramón Arias Sánchez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud, sabiduría y fortaleza para continuar con mis estudios, a mis padres por enseñarme la importancia de estudiar, a mi familia que siempre ha estado apoyando en cada momento, a mi esposa por ser un pilar fundamental en cada paso que doy, gracias a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron que para pueda cumplir una meta más en mi vida.

Ing. Víctor Ramón Arias Sánchez

DEDICATORIA

Le digo mi trabajo de titulación a Dios, a mi familia, esposa e hijo por siempre impulsarme a lograr mis objetivos a que cumpla todos mis sueños para ellos es este logro tan importante en mi vida profesional.

Ing. Víctor Ramón Arias Sánchez

RESUMEN

La presente investigación titulada la cultura organizacional y su influencia en la rentabilidad de la empresa Multiservic S.A., tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la cultura organizacional en la rentabilidad de la empresa, para lo cual utilizó un proceso metodológico aplicado en donde apoyados de la investigación cuantitativa de tipo correlacional y descriptiva se obtuvo una muestra que estuvo constituida por 27 personas que conforman el total personal de la empresa entre administrativo y operativo. La muestra obtenida permitió medir el nivel de la cultura organizacional de la empresa en tres factores como la filosofía corporativa, políticas y la comunicación, obteniendo resultados positivos respecto a la cultura organización de la empresa, también se analizaron los estados financieros de los años 2019 y 2020 con el fin de conocer la rentabilidad del negocio. La investigación concluye que la cultura organizacional, si afecta a la rentabilidad de negocio ya que cuenta con una correlación negativa fuerte lo cual quiere decir que, si incrementa una mala cultura organizacional, la rentabilidad del negocio bajará.

Palabras Claves

Cultura organizacional, rentabilidad, ventaja competitiva.

ABSTRACT

The present investigation titled the organizational culture and its influence on the profitability of the company Multiservic SA, had as its main objective to determine the influence of the organizational culture on the profitability of the company, for which it used an applied methodological process where, supported by the correlational and descriptive quantitative research, a sample was obtained that consisted of 27 people who make up the total staff of the company between administrative and operational. The sample obtained allowed to measure the level of the organizational culture of the company in three factors such as corporate philosophy, policies and communication, obtaining positive results regarding the organizational culture of the company, the financial statements of the years 2019 and 2020 in order to know the profitability of the business. The research concludes that the organizational culture, if it affects the profitability of the business since it has a strong negative correlation, which means that, if it increases a bad organizational culture, the profitability of the business will decrease.

Keywords:

Organizational culture, profitability, competitive advantag

INDICE GENERAL

DECLARACION EXPRESA	I
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
INDICE GENERAL.....	VI
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE GÁFICOS.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
1 CAPITULO I MARCO TEORICO CONCEPTUAL	3
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema	5
1.2.1 Formulación del problema	6
1.2.2 Sistematización del problema.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Justificación	7
1.5 Marco de referencia de la investigación	9
1.5.1 Cultura Organizacional	9
1.5.2 Tipos de cultura organizacional	10
1.5.3 Elementos de la cultura organizacional	11
1.5.4 Características de la Cultura Organizacional.....	12
1.5.5 Factores de la cultura organizacional	13
1.5.6 Importancia de la cultura organizacional	14

1.5.7	Funciones de la cultura Organizacional.....	15
1.5.8	Rentabilidad de la empresa.....	17
1.5.9	Importancia de la rentabilidad.....	18
1.5.10	Elementos de la rentabilidad.....	19
1.5.11	Variables que afectan la rentabilidad.....	20
1.5.12	Índices de rentabilidad.....	21
2	CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO.....	22
2.1	Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	22
2.1.1	Alcance de la investigación.....	22
2.1.2	Diseño de Investigación.....	22
2.1.3	Enfoque de la investigación.....	23
2.2	Método de investigación.....	23
2.3	Unidad de Análisis, Población y Muestra.....	23
2.3.1	Unidad de análisis.....	23
2.3.2	Población y muestra.....	23
2.4	Variables de investigación y operacionalización.....	23
2.5	Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información 25	
2.5.1	Fuentes Primarias.....	25
2.5.2	Fuentes Secundarias.....	25
2.6	Tratamiento de información.....	25
3	CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
3.1	Análisis de la situación actual.....	26
3.2	Presentación de resultados y discusión.....	27
3.2.1	Identificar el nivel de rentabilidad de la empresa.....	27
3.2.2	Identificar el nivel de la cultura organizacional.....	33
3.2.3	Correlación de las variables cuantitativas.....	63

CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS.....	72
Anexo 1. Indicadores de Rentabilidad	72
Anexo 2. Calculo de la correlación entre las variables.....	72
Anexo 3. Balance General 2020.....	73
Anexo 4. Balance General 2019.....	74
Anexo 5. Resultados de las dimensiones Filosofía Corporativa, Políticas y Comunicación.....	75
Anexo 6. Formato de Encuesta de Cultura Organizacional	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índices financiero a corto plazo	21
Tabla 2 Índices financiero a largo plazo.....	21
Tabla 3 Operacionalización de las variables.....	24
Tabla 4 Estado de Resultados Comparativo Multiservic S.A.	27
Tabla 5 Rentabilidad de los fondos propios	28
Tabla 6 Rentabilidad del activo.....	29
Tabla 7 Margen de ganancias brutas	30
Tabla 8 Utilidad en ventas	31
Tabla 9 Margen neto	32
Tabla 10 Estadísticos válidos de la variable edad.....	33
Tabla 11 Edad del colaborador.....	33
Tabla 12 Estadísticos válidos de la variable género	35
Tabla 13 Género del colaborador	35
Tabla 14 Estadísticos válidos de la variable Instrucción Académica.....	37
Tabla 15 Instrucción Académica.....	37
Tabla 16 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?	39
Tabla 17 ¿En qué nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?	39
Tabla 18 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel la visión de la empresa es clara y precisa?	41
Tabla 19 ¿En qué nivel la visión de la empresa es clara y precisa?	41
Tabla 20 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?	43
Tabla 21 ¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?.....	43
Tabla 22 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?	45
Tabla 23 ¿En qué nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?	45
Tabla 24 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?	47

Tabla 25 ¿En qué nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?.....	47
Tabla 26 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?.....	49
Tabla 27 ¿En qué nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?.....	49
Tabla 28 Estadísticos validos de la pregunta ¿En qué nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?.....	51
Tabla 29 ¿En qué nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?.....	51
Tabla 30 Estadísticos validos ¿En qué nivel la empresa genera sanciones ante una falta?	53
Tabla 31 ¿En qué nivel la empresa genera sanciones ante una falta?	53
Tabla 32 Estadísticos validos ¿En qué nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?	55
Tabla 33 ¿En qué nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?	55
Tabla 34 Estadísticos validos pregunta ¿En qué nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?.....	57
Tabla 35 ¿En qué nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?.....	57
Tabla 36 Estadísticos validos pregunta En qué nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos.....	59
Tabla 37 ¿En qué nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos?	59
Tabla 38 Estadísticos válidos pregunta ¿En qué nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?.....	61
Tabla 39 ¿En qué nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?	61
Tabla 40 Correlación de las variables cuantitativas	63

INDICE DE GÁFICOS

Gráfico 1 Elementos de la cultura organizacional	11
Gráfico 2 Razones financieras	18
Gráfico 3 Rentabilidad de los fondos propios	28
Gráfico 4 Rentabilidad del activo.....	29
Gráfico 5 Utilidad en ventas	31
Gráfico 6 Margen neto	32
Gráfico 7 Edad del colaborador.....	34
Gráfico 8 Género del colaborador	36
Gráfico 9 Instrucción Académica.....	38
Gráfico 10 ¿En qué nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?	40
Gráfico 11 ¿En qué nivel la visión de la empresa es clara y precisa?	42
Gráfico 12 ¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?.....	44
Gráfico 13 ¿En qué nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?	46
Gráfico 14 En qué nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?	48
Gráfico 15 ¿En qué nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?.....	50
Gráfico 16 ¿En qué nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?.....	52
Gráfico 17 ¿En qué nivel la empresa genera sanciones ante una falta?	54
Gráfico 18 ¿En qué nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?	56
Gráfico 19 ¿En qué nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?	58
Gráfico 20 ¿En qué nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos?	60
Gráfico 21 ¿En qué nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?	62
Gráfico 22 Correlación de las variables cuantitativas	63

INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial se encuentra sujeto a fluctuaciones que para muchos representan grandes amenazas en sus empresas, es por ello que cada compañía debe tomar decisiones, así como crear y desarrollar estrategias que se encaminen a obtener una ventaja competitiva las cuales le permitan alcanzar un posicionamiento en el mercado y con ello mantenerse en el tiempo.

La continúa guerra de la competitividad entre las empresas consideradas como Pymes, tienen factores tales como la cultura organizacional, la rentabilidad, el talento humano, entre otros que permiten que una empresa pueda competir en el mercado local y con ello trascender hacia lo internacional.

La cultura organizacional en las pequeñas y medianas empresas Pymes del Ecuador no manejan de manera técnica todos aquellos factores que involucran la cultura de la empresa tales como; valores, principios, políticas, comunicación o sentido de pertenencia, lo cual permite a los colaboradores generar un compromiso hacia la empresa. Una gestión inadecuada de la cultura organizacional tiene como consecuencia una reducción en la productividad del negocio, así como de su rentabilidad y rendimiento financiero, lo cual pone en riesgo la sostenibilidad del mismo y claro está el comportamiento de los colaboradores, más sin embargo una adecuada gestión permite una ventaja competitiva frente a los competidores siendo el factor principal para el desarrollo de las pymes.

La empresa MULTISERVIC S.A., es una entidad con personería jurídica ubicada en la provincia de Santa Elena, cuya principal actividad económica se centra en prestar servicios de limpieza a empresas públicas y privadas a través de la colaboración de personal capacitado en el área de limpieza, así como personal administrativo que garantiza una correcta organización, comunicación y trabajo en equipo de todos de todo el personal.

La presente investigación considero analizar cómo influye la cultura organizacional de la empresa MULTISERVIC S.A., en la rentabilidad de la misma lo cual a través de un estudio descriptivo y correlacional se pudo determinar que existe una correlación negativa fuerte, lo cual indica que la cultura organizacional influye en la rentabilidad del negocio, para lo cual se requirieron tres capítulos los cuales sirvieron de guía en el la obtención de los resultados.

En el capítulo 1 se realizó el planteamiento de problema y las respectivas preguntas de investigación, desarrollando a partir de ellas los objetivos tanto generales como específicos y se justificó la investigación con la necesidad de determinar como la cultura organizacional afecta la rentabilidad del negocio. Se tomó en consideración el aporte de las diferentes teorías encontradas textos, artículos y revistas académicas las cuales aportan a la temática planteada y con estas teorías se pudieron interpretar las variables de estudio.

El capítulo 2 estableció la metodología de investigación estableciendo los métodos y las técnicas a seguir los cuales permitieron el diseño de un cuestionario aplicado para realizar encuestas al personal de la empresa MULTISERVIC S.A., con el fin de medir la cultura organizacional.

Por último, en el capítulo 3 se realizó el análisis y la discusión de los datos obtenidos a través de la encuesta y la revisión de los estados financieros del negocio, pudiendo a partir de ello realizar un análisis correlacional y determinar la incidencia de las dos variables de estudio.

1 CAPITULO I MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes de la Investigación

Existen diversas opiniones y conceptos en torno a la conceptualización de la rentabilidad, por esa razón se procede a analizar los diferentes trabajos e investigaciones académicas previos, con el fin de dar una idea general de la problemática a estudiar.

El trabajo de titulación de (Vásquez Delgado, 2020); “La cultura organizacional y su influencia en la rentabilidad de la empresa Abali Contratistas S.A.C., Chiclayo 2018”; tuvo como objetivo general determinar la influencia de la cultura organizacional en la rentabilidad de la empresa antes mencionado, por lo cual estableció objetivos específicos los cuales le permitieron cumplir con el objetivo general propuesto a través de una descripción de la cultura organizacional de la empresa, identificando los niveles de rentabilidad y realizando un análisis comparativo de ambas variables.

Utilizando el método de investigación deductivo, cualitativo, descriptivo y correlacional con enfoque transversal, se obtuvieron como resultados un nivel de correlación de 0.67, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables. El estudio concluye que la cultura organizacional tiene una relación alta con la rentabilidad de la empresa.

Por su parte el trabajo de investigación realizado por (Liger Zapata & Ocaña Zapata, 2019); el cual se titula “ La cultura organizacional y su influencia en el desempeño financiero de las PYMES del cantón Latacunga reguladas por la superintendencia de compañías, valores y seguros”, estableció como objetivo principal investigar las pymes del cantón Latacunga , utilizando instrumentos de investigación para medir la influencia en el desempeño financiero.

El trabajo de titulación se fundamentó en conceptos y teorías en torno a la cultura organizacional y el desempeño financiero apoyando la evaluación de la variable independiente con modelos que evaluaron el desempeño económico de

las pymes con los balances presentados en la Super de Compañías, Valores y Seguros. Utilizando un tipo de investigación descriptiva con enfoque de investigación mixto, utilizando la técnica documental.

El trabajo de investigación concluyó que la cultura organización, no influye en el desempeño financiero de las pymes; sin embargo, existe correlación entre las ratios financieras por lo cual el autor propone la utilización de un modelo de estrategias que permitan mejorar la cultura organizacional en las pymes y así se incrementaría la rentabilidad de las mismas.

La investigación realizada por (Baldeón Bazan, 2019), titulada: “La cultura organizacional y su incidencia en el crecimiento económico de las Pymes del sector comercial de la ciudad de Babahoyo”, se planteó como objetivo determinar la cultura organizacional de las PYMES del sector comercial de la ciudad de Babahoyo incide en su crecimiento económico, partiendo de ello el autor hace énfasis en analizar las características de las cultura organización que tienen las pymes , estableciendo factores de incidencia y evaluando la cultura organizacional utilizando una metodología de tipo descriptico por su parte también, investigación de campo y documental y también un método inductivo y deductivo para el análisis de los resultados.

El estudio concluye que las pymes no cuentan con estrategias y políticas internas que definan su cultura organización lo cual debilita a la organización y por consecuencia el crecimiento económico, así mimos las pymes no cuentan con un plan de crecimiento económico que facilite en la toma de decisiones y esto tiene que ver con la poca capacitación y preparación de quienes la conforman.

La investigación realizada por (Bejarano & Siu, 2017) cuyo título es: “La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas”, establece que las organizaciones buscan sobrevivir en el mercado en que se desarrollan , en este sentido establece la importancia que las empresas tengan una cultura organizacional que guie las decisiones empresariales del negocio , generando compromiso de quienes la conforman y así tener éxito empresarial.

1.2 Planteamiento del problema

El presente trabajo de titulación pretende establecer el impacto de la cultura organizacional en la rentabilidad de la empresa Multiservic S.A., del cantón la Libertad provincia de Santa Elena.

- **Síntomas**

El ciclo de una empresa se ve sujeto a superar factores internos propios de la falta de procesos con la que administran su negocio, para postrero enfrentar los factores externos que están relacionados a las regulaciones estatales, para por ultimo y lograr los resultados financieros proyectados.

La empresa Multiservic S.A., ha presentado problemas de rentabilidad los cuales se han ligado a los diversos factores externos al negocio que han perjudicado la operación regular del negocio, sin embargo, una vez superada la situación de emergencia aún persisten los problemas de rentabilidad.

En la actualidad muchas pymes han fracasado en su intento de permanecer en el mercado, esto se lo relaciona a la falta de interés a los problemas internos del negocio, los cuales se relacionan directamente con: No hay planeación financiera, falta de objetivos organizacionales, talento humano poco calificado, falta de tecnología y sobre todo la falta de procesos internos.

Pero sumado a todo lo expuesto en el párrafo anterior, las pequeñas y medianas empresas en donde se encuentra Multiservic S.A., corren el riesgo de desaparecer del mercado por una falta de cultura organizacional, la cual está ligada a la administración operativa que tienen sus dueños fundadores, los cuales muchas veces olvidan que el cumplimiento de los objetivos organizacionales esté ligado a la colaboración de todos quienes la confirman.

- **Causas**

Dentro de las principales causas que provocan la falta de cultura organizacional en una empresa, se puede resaltar que los empresarios no tienen

conocimientos administrativos, lo cual hace una empresa no tenga filosofía administrativa y políticas que permitan mejorar los procesos internos.

La falta de comunicación entre los diferentes niveles de la organización es otra de las principales causas de no contar con una cultura organizacional ya que, al no tener los objetivos organizacionales claros, el personal no puede cumplir de forma adecuada con sus tareas y esto se ve reflejado en los resultados del negocio.

- **Pronósticos**

La falta de cultura organizacional en la empresa, desencadenará un sin número de problemas internos en el negocio que en el corto plazo provocará el cierre de la empresa. Es importante destacar que las pymes contribuyen considerablemente al desarrollo económico del país aportando en el Producto Interno Bruto (PIB), y si progresivamente cierran sus puertas no solo disminuirían la contribución que realizan al estado, sino que dejarían de ser la principal fuente generadora de empleo.

1.2.1 Formulación del problema

¿Qué impacto tiene la cultura organizacional en la rentabilidad de la empresa Multiservic S.A., del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?

1.2.2 Sistematización del problema

- ¿De qué manera se puede medir la rentabilidad de la empresa Multiservic S.A., del cantón La Libertad?
- ¿En qué nivel se encuentra la cultura organizacional en la empresa Multiservic S.A., del cantón la Libertad?
- ¿Cómo la cultura organizacional influye en la rentabilidad la empresa Multiservic S.A., del cantón La Libertad?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el impacto de la cultura organizacional en la rentabilidad de la empresa Multiservic S.A. del cantón la Libertad provincia de Santa Elena

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar el nivel de rentabilidad en la empresa Multiservic S.A., del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena
- Describir la cultura organizacional en la empresa Multiservic S.A.
- Medir la influencia de la cultura organizacional en la rentabilidad de la empresa Multiservic S.A. del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena

1.4 Justificación

• Justificación Teórica

La presente investigación se fundamenta teóricamente en la importancia que tiene la cultura organizacional en la rentabilidad de la pymes, enfocándose el estudio en la empresa Multiservic S.A. que está ubicada en el cantón la Libertad provincia de Santa Elena, este cantón es muy representativo a pesar limitadas excepciones las debilidades y fragilidades que las han caracterizados durante décadas; continúan al margen de los mercados más dinámicos y su contribución a las exportaciones sigue siendo extremadamente limitada, participan de forma marginal en relaciones productivas más dinámicas con grandes empresas, y raramente se integran en modelos asociativos con otras empresas para generar economías de escalas y bienes colectivos. Así mismo no logran acelerar su proceso de innovación y los procesos de producción continúan operando tecnología obsoleta o escasamente productiva. (Delgado & Chávez, 2018)

De acuerdo al instituto Nacional de Estadísticas y Censo en la actualidad las Pymes en el Ecuador representan un 90% de la economía del país y una de las

principales fuentes generadora de empleos, las pymes en nuestro país se encuentran en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo.(INEC, 2021)

En el cantón La Libertad es el centro económico de la provincia de Santa Elena, y uno de los principales del país, alberga grandes organismos financieros y comerciales del país, existen un aproximado de 1.500 Pymes legalmente establecidas pertenecientes a los diferentes sectores y en un 70% pertenece al sector comercial, las misma que tienen diferentes carencia de una cultura organizacional, ya sea por desconocimiento de que una buena aplicación les permitirá mejorar su rendimiento en el mercado.(Ascencio Lindao, 2020)

- **Justificación Práctica**

La competitividad de las Pymes se podrá mejorar de una forma más efectivo con la aplicación de adecuada de la cultura organizacional, la misma que juega un papel importante y de gran influencia en el funcionamiento interno, en las estrategias para la ejecución de la planificación en pro de la consecución de los objetivos y metas, en las decisiones y la forma de gerenciar ante lo que acontece en el entorno, ya que implica los valores costumbres y creencias que poseen los miembros de cualquier organización.

Razón por las cuales; se hace primordial mantener en la medida de lo posible una cultura organizacional adecuada, a fin de alcanzar un nivel de funcionamiento interno, que permita el desarrollo de habilidades competitivas. Es necesario impulsar en la empresa Multiservic S.A las medidas necesarias que les brinden una mejor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo, sabiendo que es una Pyme la cual es una de los generadores de plazas de trabajo en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

1.5 Marco de referencia de la investigación

1.5.1 Cultura Organizacional

Los primeros estudios en torno a la cultura organizacional fueron desarrollados por Elton Mayo en el año de 1972, en donde Elton Mayo prestó mucha atención al colaborador y los factores que inciden en su desempeño laboral, en donde se pudo determinar que las condiciones y el ambiente influyen en el empleado y en la percepción que tienen de los objetivos de la organización.(Solarte et al., 2021)

La cultura organizacional forma parte de la estructura empresarial del negocio, lo cual no solo agrupa a la compañía y su entorno, sino también a las personas que la integran a los que se conoce como talento o recurso humano quienes al tener clara la filosofía de la empresas en cuanto a la misión, visión, valores, normas y procedimientos marcara una diferencia con la competencia.(Castillo, 2011)

La globalización hace mucho más exigente a los negocios; por esta razón los gobiernos deben ser dinámicos en sus políticas económicas las cuales apoyan al desarrollo de las empresas con el fin de mejorar el bienestar de la población. La interacción entre el hombre y la empresa, la empresa y la sociedad y la sociedad y el Estado, crean una conciencia social el cual resulta ser muy importante para cumplir con los objetivos empresariales a mediano y largo plazo.(Belalcázar, 2012)

La cultura organizacional está compuesta por percepciones, sentimientos, hábitos, valores, tradiciones y formas que se relacionan con los integrantes de una organización, esta permitirá implementar estrategias que de existir una cultura en la empresa podrá permitir el éxito; de lo contrario la llevará al fracaso.(Sánchez et al., 2018)

Dentro de la cultura organizacional debe existir flexibilidad para adaptarse a la dinámica de los gobiernos, y que junto a la participación de todo el talento humano guiados bajo la filosofía de la empresa, podrán cumplir con las estrategias propuestas para el negocio y se fomentará el trabajo en equipo.(Quijano García et al., 2019)

La conceptualización de cultura organizacional considera dos aspectos fundamentales que se deben tomar en cuenta tanto aquellos aspectos intangibles, tales como el conocimiento o los mismos valores, como aquellos aspectos tangibles propios del sistema.(Martínez Méndez et al., 2014)

1.5.2 Tipos de cultura organizacional

Basados en el modelo de Cameron y Quinn (2005), se procede a describir los tipos de cultura organizacional los cuales se clasifican en 4 tipos:

- **Cultura Organizacional basada en clanes**

El tipo de cultura que se basa en clanes promueven los valores familiares, permitiendo el aprendizaje y trabajo en equipo, aquí se presta mayor atención al desarrollo del talento humano y al crecimiento profesional del personal que trabaja en la compañía, esta cultura es la más aplicada ya que actualmente es importante motivar a los colaboradores.(Armenteros Acosta et al., 2012)

- **Cultura organizacional adhocrática**

Este tipo de cultura se basa en la innovación que las empresas aplican y que servirán en la toma de decisiones, pues aquí la cultura se propone ser horizontal en donde se fomenta un ambiente colaborativo, permitiendo que en las empresas exista un ambiente flexible y dinámico.(Amoros Tirado et al., 2019)

- **Cultura organizacional jerárquica**

Este tipo de cultura se caracteriza por ser corporativa, busca ser estable y segura guiadas en el cumplimiento de las normas y reglas que se manejan en el interior de la empresa, guiados en la eficiencia y eficacia, en donde debe existir un líder quien coordine los procesos controlando al personal y guiándolos en la consecución de objetivos, sin embargo este modelo actualmente está siendo mejorado y actualizado por aquellos modelos que tienen mayor flexibilidad.(Amoros Tirado et al., 2019)

- **Cultura organizacional orientada al mercado**

Este tipo de cultura se orienta en la optimización de procesos que incrementan la efectividad y la productividad logrando el cumplimiento de objetivos al corto plazo , esta cultura también se la considera de rentabilidad , elaborando un estudios de los competidores utilizando herramientas de marketing para posicionarse de forma disruptiva sin dejar de ser eficientes.(Vásquez Delgado, 2020)

1.5.3 Elementos de la cultura organizacional

Los elementos de la cultura organizacional se basan en la organización vista desde el interior, a continuación, se detallan:

Gráfico 1 Elementos de la cultura organizacional



Elaborado por: El autor

Fuente: (Martínez Méndez et al., 2014)

1.5.4 Características de la Cultura Organizacional

La cultura organización tiene elementos diferenciadores y evoluciona con el tiempo, por ende, su aplicación no debe ser una imposición en el negocio, sino que debe darse según la experiencia y el desarrollo del negocio ya que las reglas que la rigen no están escritas pues la forma de la cultura organizacional se desarrolla con el tiempo y con el personal que la conforma.(D. M. Gómez & Prowesk, 2011)

- **La cultura se aprende:** Es importante crear una cultura positiva dentro del negocio, ya que este constantemente tiene nuevos talentos que se incorporan al negocio y en esa nueva etapa la cultura que perciben es la que definirá el desempeño laboral que tendrán y que influirá en los resultados organizacionales.
- **Interacción:** Esta característica es importante ya que la cultura organizacional no se trata de trabajo individual, sino más bien un trabajo en grupo que traspase hacia la demás actitud positiva y propicie el trabajo en equipo.
- **Recompensas:** Dentro de la organización la cultura organizacional se relaciona directamente con el plan de incentivos laboral, y el que los empleados conozcan los beneficios que obtendrían de culminar con sus actividades y acciones dentro de la compañía.
- **Personas:** La cultura organización tiene elementos muy importantes, sin duda el principal y más importante es el personal que conforman los grupos de trabajo.
- **Difícil de cambiar:** La cultura organización se compone de valores, creencias y comportamientos que se van creando con el pasar de los años y que no se pueden cambiar de la noche a la mañana.
- **Distintiva:** Debe existir siempre un elemento diferenciador por ello es importante crear una cultura distinta que no solo diferencie a la empresa sino a las personas que la conforman.

La cultura organizacional es un concepto integral que tiene que ver con todas las prácticas en las que se encuentra inmersa la empresa para lograr su crecimiento tanto a nivel interno como externo, es por ello que todos los directivos analizan cada aspecto que pudiera impedir su desarrollo.

Los elementos de la cultura organizacional están presentes en las empresas sin importar el tamaño de la misma, pero su control depende mucho de los líderes que dirigen el negocio y su capacidad para adaptarse a los cambios y la comunicación que tiene con su equipo de trabajo.

1.5.5 Factores de la cultura organizacional

El análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional se conforma en variables de tipos comportamentales, estratégicos y estructurales, que facilitan la operacionalización de dichas variables y procesos, en la alineación y determinación de la cultura organizacional.(J. M. Gómez & Herrera, 2014)

- **Factores Estratégicos**

Este factor es clave dentro de la organización y de su cultura. Diseñar una estrategia requiere conocer el contexto en el que se desempeña la empresa con el fin que se logren alcanzar los objetivos más allá de lo que se planificó, entre los que se destacan los factores culturales que permiten la materialización de la visión de la empresa.

- **Factores Estructurales**

Los factores estructurales tienen variables que permiten coordinar el trabajo de los miembros de equipo, esto resulta de los procesos que se realizan dentro de la empresa los cuales permiten ideas y rutinas diferenciadoras y estandarizadas para controlar el comportamiento del personal, esto también influye en la imagen que la empresa proyecta.

- **Factores comportamentales**

Aquí se centran factures que permiten administrar el negocio y determinan su cultura organizacional entre los que se destacan:

- **Trabajo en Equipo:** La clave del éxito organizacional es orientar los esfuerzos al trabajo en conjunto guiados bajo un mismo objetivo para establecer una buena cultura y clima laboral.
- **Estilo de liderazgo:** El estilo de liderazgo influye mucho en la cultura organizacional, pues es lo que determina el accionar de cada uno de los integrantes ya que es el líder es quien ayuda a cumplir las metas de la empresa.
- **Características operacionales:** Las empresas difieren según sus atributos, dimensiones y complejidad. Entre la cultura de las organizaciones y el tamaño de las mismas hay una proporción directa en su permanencia. Por otra parte, las grandes organizaciones tienden a un mayor grado de especialización en sus procesos.
- **Fundadores y propietarios:** Es importante destacar que la cultura organizacional, sus tributos, creencias y valores son transmitidas por los dueños o fundadores del negocio y ellos influyen en las mismas.
- **Ambiente:** El ambiente sea jurídico, económico y tecnológico constituyen la principal fuente de información para los directivos del negocio los cuales permitirían tomar decisiones referentes a la cultura y a los factores internos y externos que pudieran influenciarla.

1.5.6 Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional es importante ya que en función a ella se alinean las estrategias del negocio, su presencia tiene un gran impacto en la motivación, satisfacción y productividad de los colaboradores que forman parte de la

organización. Si existe una adecuada cultura dentro de la empresa y los empleados se sienten identificada por ella podrán trabajar en equipo y cumplir con los objetivos.(Ostrowiak, 2005)

Es importante destacar que la cultura organizacional es importante ya que al aplicarse de forma correcta se pueden definir estrategias que generen una conducta positiva de forma personal o en grupo y que se vean reflejados en los resultados del negocio. Los principales beneficios de la Cultura Organizacional se encuentran:

- Creación de una identidad para la empresa
- Incremento de la productividad de los trabajadores
- Proyección de una imagen corporativa excelente
- Creación del sentido de pertenencia
- Atracción de un talento humano capacitado

1.5.7 Funciones de la cultura Organizacional

Según Díez Gutiérrez (1996) como lo cita (Mena Méndez & Mena Méndez, 2019) existen siete funciones principales que tiene la cultura organizacional en una empresa entre las que se destacan las siguientes:

- **Función epistemológica:** Esta función permite a la empresa estructurarse de forma conceptual es decir aquí los procesos que esta lleva para su funcionamiento se forman de manera lógica y comprensible.
- **Función de adaptación:** Como su palabra lo indica es la capacidad que tiene la empresa de sobrevivir a los cambios de su entorno, siempre guiados con la misión del negocio cabe mencionar que los cambios a los que deben adaptarse las empresas en su mayoría están ligados a la tecnología.
- **Función legitimadora:** Esta función permite que las prácticas cotidianas de la empresa tengan sentido en cada uno de sus procesos para justificar su funcionamiento.

- **Función instrumental:** La función busca encontrar instrumentos que permiten la eficacia en los procesos internos, para lo cual es importante la mediación y el consenso entre los encargados de su ejecución.
- **Función reguladora:** También conocido como control, esta función tiene como objetivo principal controlar los procesos y sus ejecutores, apoyados en instrumentos tales como indicadores de gestión, los cuales no solo permiten evaluar el desempeño laboral sino también como el crecimiento de la empresa.
- **Función motivadora:** La motivación dentro de la organización permite que se desarrollen políticas y estrategias que permitan a los miembros del equipo tener libertad de expresión para proponer mejoras y con ello optimizar el desempeño.
- **Función simbólica:** Representa de forma social a la organización y a sus integrantes y esta se caracteriza por los medios de comunicación que utiliza para difundir el mensaje que se tiene para lograr los objetivos que tienen para su posicionamiento en el mercado.

La cultura organizacional no debe ser manejada por los directivos para evitar manipulación de resultados, ya que el éxito empresarial debe ser un trabajo conjunto con todos los miembros del equipo. Su interpretación debe ser subjetiva con bases teóricas que permitan su comprensión y se debe considerar que la Cultura Organizacional es dinámica y por ende todos deben estar en sintonía para cumplir con los objetivos del negocio conscientes de los cambios que se generan en el entorno.(Pérez Martínez, 2009)

La cultura organizacional considera todos los elementos que lo componen, su análisis debe ser en su totalidad, mas no se deben analizar sus variables o elementos por separado. Los encargados del análisis deben involucrarse en el negocio para comprender mejor los elementos que están afectando en la cultura organizacional, la misma que por tener un sistema abierto e influenciarse de otros sistemas culturales dentro y fuera de la organización puede atraer resultados poco favorables en el corto plazo.(Carrillo et al., 2019)

Dentro de la cultura organizacional, es importante que se fomente el espíritu empresarial, de superación y progreso permitiendo con ello que se identifiquen oportunidades que complementen a la visión de largo plazo que tiene el negocio donde los factores tales como la innovación, autonomía, capacidad de toma de decisiones, confianza, ética, solidaridad y sobre todo liderazgo que permitan a los colaboradores crear el sentido de pertenencia del negocio y que se involucren con los resultados del mismo. (Guerrero & Escorcía, 2011)

1.5.8 Rentabilidad de la empresa

La clave del éxito de la empresa es sin duda la rentabilidad, por lo cual es importante conocer el porcentaje que la empresa ha ganado o perdido en relación a la inversión realizada, esto permitirá tomar decisiones al corto y mediano plazo para corregir errores en caso de existir. El análisis de la rentabilidad permite la toma de decisiones por lo cual es importante que la empresa sea dinámica y capaz de adaptarse al cambio. (Eslava, 2016)

Cuando se habla de rentabilidad no es necesario creer en milagros o en presentimientos, para ser rentables es necesario un análisis de los resultados y las cifras del negocio a través de los elementos más significativos que permitan enfocar estrategias para proyectar ventas y con ello crecer.

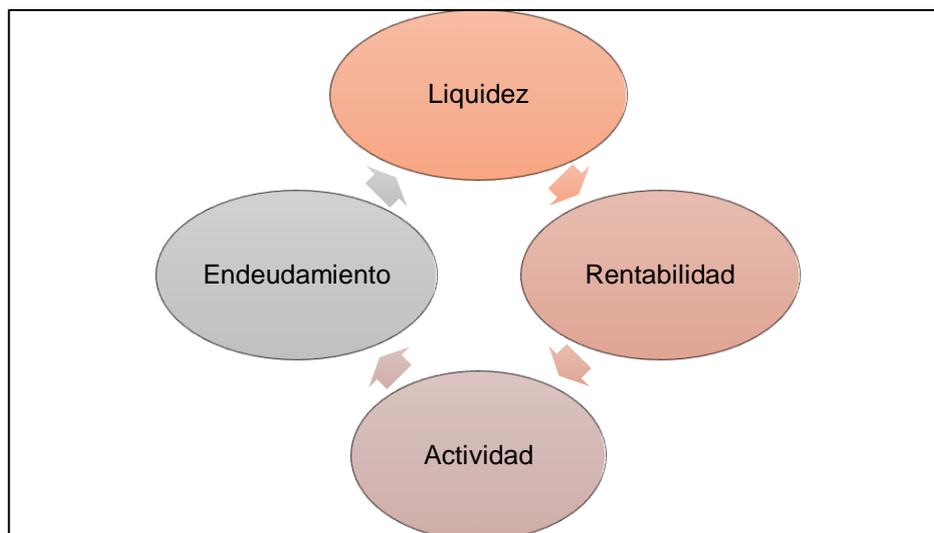
Actualmente las empresas se evalúan de forma constante no solo con el simple hecho de medirse en relación a las proyecciones, sino para buscar mejoras en las estrategias planteadas. Una forma de medir el desempeño es a través de indicadores, los que permitirán analizar de forma financiera la liquidez y el endeudamiento del negocio. (Chinchilla & Fallas, 2011)

En el momento que los mercados en el que el negocio se desenvuelve son necesarios que los gerentes elaboren estrategias para estimular las ventas y la reducción de los gastos. Estas medidas logran que el negocio mejore su rentabilidad y tenga una visión integral que le permita trascender y sobreponerse a cualquier inestabilidad del mercado. (Chinchilla & Fallas, 2011)

El crecimiento económico de la empresa depende en gran medida de la capacidad financiera, es decir el poder cubrir sus gastos de operación con las ventas proyectadas y ejecutadas en los niveles exigibles de deuda y la inversión en proyectos y con ello mejorar la productividad de los activos adquiridos para el giro del negocio (Ascencio Lindao, 2020)

Para un análisis financiero correcto es importante conocer las razones financieras para identificar dentro del negocio que áreas son las más fuertes o débiles en las que se deben trabajar y entre las razones financiera se encuentran:

Gráfico 2 Razones financieras



Elaborado por: El autor

Fuente:(Chinchilla & Fallas, 2011)

1.5.9 Importancia de la rentabilidad

La rentabilidad es importante ya que permite conocer si la inversión ha sido eficiente o no , de tal forma que se puede conocer si el capital invertido se está recuperando conforme a lo proyectado en el plan de negocio o en la planificación financiera anual que realiza el negocio que tiene ya varios años en el mercado, para ellos es importante considerar los indicadores de gestión que permitirá saber si es viable o no invertir en el negocio y en contraste conocer si la inversión ya realizada a ido eficiente.(Molina et al., 2002)

1.5.10 Elementos de la rentabilidad

Dentro de los elementos que permiten medir la rentabilidad del negocio se destacan cinco los cuales tienen mucho que ver con el giro del negocio y que su correcto análisis permitirá cumplir con las proyecciones, entre las que se destacan:

- **Ventas**

Las ventas sin duda es el elemento más importante dentro de la empresa, de su correcta proyección y cumplimiento se podrán cubrir todas las responsabilidades operativas que contrae la empresa con el fin de permanecer y crecer en el mercado en el que desarrolla su actividad. Cuando la empresa ha realizado un correcto estudio de mercado y a estimado correctamente su demanda, las ventas tienden a maximizarse y también se puede apoyar de promociones para generar más.(Slywotzky, 2003)

- **Gastos**

La rentabilidad de la empresa tiene mucho que ver con la habilidad que esta tiene de cubrir sus gastos con los ingresos operativos del negocio. Los gastos que incurran en ingresos deben ser analizados, proyectados y controlados para que generen ingresos en el tiempo estipulado.

- **Precios**

Fijar precios en un mercado competitivo representa la decisión más difícil para el que inicia un negocio, de tal forma que decidir los precios es fundamental el momento de proyectar ganancias en el negocio y claro estar a la par con la competencia, el reto está en ofrecer productos diferenciadores.

- **Permanencia**

La permanencia se mide con la tasa interna de retorno, para lo cual es importante tener flujos positivos proyectados, esta tasa debe ser mayor a la que podrían ganar los inversionistas si pusieran su capital en algún banco o en pólizas de acumulación que ofrecen instituciones financieras.

- **Medición**

Medir la rentabilidad de la empresa es sin duda el elemento importante del negocio, el estado financiero que muestra el resultado del negocio es el estado de resultado en donde se muestran los ingresos y gastos durante el año fiscal y con este se pueden sacar los índices de rentabilidad y conocer la salud financiera de la empresa. (Torres, 2021)

1.5.11 Variables que afectan la rentabilidad

La rentabilidad depende de cuatro variables que intervienen directamente en el negocio entre las cuales se destacan:

- **Capitales Propios:** Este rubro se compone por el capital social aportado por los socios
- **Activos:** Está compuesto por los bienes muebles y créditos otorgados a los clientes, describiendo así la composición de la estructura económica del negocio.
- **Ventas:** Se compone por la cantidad de bienes o servicios entregados y disponibles para la actividad comercial, y este compuesto por el volumen de transferencias que se realicen en función a estos disponibles.
- **Beneficios:** Este rubro es el resultado de los ingresos menos los costos o gastos para su generación.(Abreu & Campos, s. f.)

Es importante resaltar que existen cuatro variables que ayudan a la determinación de las ratios de rentabilidad los cuales son:

- **Margen:** Se obtiene del resultado de los ingresos sobre los costos vinculados al negocio,
- **Apalancamiento;** Es el endeudamiento que tiene la empresa para financiar proyectos, activos y otros necesarios para su operación.
- **Rotación:** número de veces con la que se mueve las variables importantes en relación a actividad económica, por ejemplo: el inventario y la cartera.(Ascencio Lindao, 2020)

1.5.12 Índices de rentabilidad

Los índices de rentabilidad económica y financiera del negocio se dividen en el corto y largo plazo. En el corto plazo la rentabilidad se mide con el ROA (Return On Assets) es una ratio que indica la rentabilidad sobre los activos. El ROE (Return on Equity), es una ratio que mide la rentabilidad de la compañía sobre sus fondos propio.(Orellana, 2003)

Tabla 1 Índices financiero a corto plazo

Indicador	Formula
Rentabilidad sobre la inversión	Utilidad Neta / Activo total
Rentabilidad de los fondos propios	Utilidad Neta / Patrimonio neto
Rentabilidad del activo	Beneficio antes de intereses e impuestos / Activo
Margen de ganancias brutas	Utilidad bruta / Ventas netas
Utilidad ventas	Beneficio antes de intereses e impuestos / Ventas
Margen neto	Utilidad neta / Ventas netas

Elaborado por: El autor
Fuente:(Ramírez, 2020)

En cuanto a los índices de rentabilidad económica y financiera en el largo plazo se encuentran el TIRF y TIRE, este análisis de largo plazo determina la necesidad de medir los retornos de la inversión a través del tiempo, la tasa interna de retorno o tasa de descuento realiza un análisis año por año del saldo del proyecto/inversión.(Borja, 2017)

Tabla 2 Índices financiero a largo plazo

Indicador	Fórmula
TIRE: Se obtiene a partir del flujo de caja económico	$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1+i)^n} = 0$
TIRF: Se obtiene a partir del flujo de la caja financiero	

Elaborado por: El autor
Fuente:(Ramírez, 2020)

2 CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo, con un enfoque mixto el cual ayudará el análisis y posterior detalle de los resultados a obtener. La investigación también utilizará un análisis correlacional a fin de establecer la relación entre las variables de estudios como la cultura organizacional y rentabilidad.

2.1.1 Alcance de la investigación

El proceso de investigación tiene como finalidad encontrar soluciones para las diversas necesidades que enfrenta el ser humano el alcance de la investigación es descriptivo y correlacional, dicho alcance permitirá describir las variables y correlacionarlas a fin de conocer la influencia entre las variables.(Galarza, 2020)

2.1.2 Diseño de Investigación

La investigación es experimental realizando un estudio descriptivos que permiten al investigador que se limita a medir características o factores de la población objetivo de investigación, por tanto, la principal característica de los estudios descriptivos es que se limitan simplemente a plasmas un fenómeno estudiado, sin pretender establecer ninguna relación de causa o efecto sobre las variables y con ello se procede a utilizar un estudio analítico.(González, 2004)

Partiendo de lo anterior se procede a utilizar el presente tipo de investigación con el fin de detallar las variables de estudios y llegar a conocer los conceptos, características y demás necesarios para determinar la dinámica en que se desenvuelve la cultura organización y la rentabilidad en la empresa Multiservic S.A. del cantón la Libertad provincia de Santa Elena.

2.1.3 Enfoque de la investigación

El presente estudio tiene un enfoque mixto es decir está es una investigación contendrá datos cualitativos y cuantitativos para e respectivo análisis. El enfoque es cualitativo permitirá conocer las características de la cultura organizacional que la empresa Multiservic S.A., por su parte la investigación cuantitativa permitirá analizar los datos financieros del negocio y su rentabilidad.

2.2 Método de investigación

Método Inductivo: El método inductivo o inductivismo es “aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares”, este método permitirá investigar a modo integral en donde la colaboración de cada uno de los involucrados dio valiosa información para explicar el impacto de la cultura organización en la rentabilidad de las Pymes del sector comercial del cantón La Libertad.(Hernández Sampieri et al., 2014)

2.3 Unidad de Análisis, Población y Muestra

2.3.1 Unidad de análisis

La población de estudio utilizada en la presente investigación es finita porque se enfoca específicamente en la empresa Multiservic S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

2.3.2 Población y muestra

La empresa cuenta con un total de 27 colaboradores al año 2021, para ser más específicos y conocer a fondo los niveles en que se encuentra la cultura organizacional, se procederá a utilizar la totalidad de la población objeto de estudio.

2.4 Variables de investigación y operacionalización

Variable Independiente: Cultura Organizacional

Variable Dependiente: Rentabilidad

Tabla 3 Operacionalización de las variables

Variable Independiente	No.	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumento	Fuente	Tipo de Información
Cultura Organizacional	I1	Filosofía Corporativa	Misión - Visión	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Valores	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Objetivos	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
	I2	Políticas	Normas	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Procedimientos	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
	I3	Comunicación	Medios de comunicación interna y externa	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
I4	Orientación Corporativa		Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa	
Variable Dependiente	No.	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumento	Fuente	Tipo de Información
Rentabilidad	D1	Rentabilidad de fondos propios	Nivel de rentabilidad de fondos propios	Análisis Documental	Lista de Cotejo	Secundaria	Cuantitativa
	D2	Rentabilidad de activos	Nivel de rentabilidad de activos	Análisis Documental	Lista de Cotejo	Secundaria	Cuantitativa
	D3	Margen de ganancias brutas	Nivel de margen de ganancias brutas	Análisis Documental	Lista de Cotejo	Secundaria	Cuantitativa
	D4	Utilidad en ventas	Nivel de utilidad en ventas	Análisis Documental	Lista de Cotejo	Secundaria	Cuantitativa
	D5	Margen neto	Nivel de margen neto	Análisis Documental	Lista de Cotejo	Secundaria	Cuantitativa

Elaborado por: El autor

2.5 Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

2.5.1 Fuentes Primarias

- Encuesta: Direccionadas a las empresas a los colaboradores de la empresa Multiservic S.A., utilizando un formulario enviado a través de Google Formas a los respectivos correos.
- Estados Financieros: Con el fin de conocer los índices de rentabilidad del negocio, se analizaron los indicadores financieros de los años 2019 y 2020,

2.5.2 Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias contribuirán en el desarrollo de la presente investigación y servirán de base para los estudios que se realizan con el fin de obtener los resultados, entre las principales se tiene:

- Datos estadísticos de instituciones públicas.
- Tesis de maestrías que guardan relación con la problemática de estudio.
- Artículos científicos de revistas indexadas.

2.6 Tratamiento de información

Para organizar y procesar la información obtenida a través de las encuestas que se analizarán por medio del programa Microsoft Office Excel, con el fin de medir el grado de asociación r de Pearson.

3 CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de la situación actual

La empresa fue creada en el año 2017 con el fin de brindar servicio de mantenimiento y limpieza a empresas tanto del sector público como privado. La oferta de servicios de limpieza en el Cantón La Libertad era muy escasa y la oferta cada vez iba en aumento. Ante la necesidad de crear un emprendimiento y ofrecer plazas de empleo se crea la empresa Multiservic S.A.

Multiservic S.A., se crea bajo la clasificación Pymes, es importante destacar que se encuentra en una clasificación muy importante ya que dichos negocios son considerados los más importantes no solo en la provincia de Santa Elena, sino también en el Ecuador, por ello garantizar su permanencia en el mercado resulta tarea importante no solo para las entidades públicas responsables, sino también para sus directivos quienes deben buscar estrategias que fomenten su crecimiento.

La empresa Multiservic S.A., cuenta con un total de 27 trabajadores entre personal administrativo y operativo, los mismos que se han mantenido a pesar de las medidas económicas debido a la pandemia por el Covid-19 que azoto no solo al país sino al mundo. Sin embargo, a pesar de preservar los puestos de trabajo, la empresa ha presentado ciertos problemas tanto operativos como administrativos a medida que han aumentado las ventas. Los problemas son principalmente internos ya que no existen procesos, políticas, valores o una filosofía que guía a la empresa.

Es importante destacar que la empresa al momento de su creación, salto varios procesos administrativos y de gestión que hasta un par de años les había funcionado sin problemas, pues el número de personal y los contratos recibidos no eran tan significativos y no eran un obstáculo para que se prestara el servicio de limpieza.

3.2 Presentación de resultados y discusión

3.2.1 Identificar el nivel de rentabilidad de la empresa

Para analizar la rentabilidad del negocio se procede a realizar un análisis comparativo del estado de resultado de la empresa de los últimos 2 años a fin de sacar los índices de rentabilidad del negocio y analizar el resultado financiero del mismo.

Tabla 4 Estado de Resultados Comparativo Multiservic S.A.

MULTIVERVIC S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO		
	2020	2019
Ingresos:		
Ventas brutas	\$ 86.125,00	\$ 106.526,23
Intereses ganados		
Total Ventas	\$ 86.125,00	\$ 106.526,23
Costo de las ventas		
Inventario inicial		
Más:		
Compras	\$ 29.212,23	\$ 38.526,23
Costo		
Mano de obra directa		
Gastos indirectos		
Menos:		
Inventario final		
Costo de las ventas		
Ganancia (pérdida) bruta	\$ 56.912,77	\$ 68.000,00
Gastos:		
Administrativos	\$ 9.255,63	\$ 12.014,00
Operativos	\$ 22.602,00	\$ 27.800,00
Personal	\$ 12.732,23	\$ 14.450,00
Total de gastos	\$ 44.589,86	\$ 54.264,00
Ganancias antes de participación	\$ 12.322,91	\$ 13.736,00
Participación Trabajadores	\$ 1.848,44	\$ 2.060,40
Ganancias antes de impuesto a la renta	\$ 10.474,47	\$ 11.675,60
Impuesto a la renta	\$ 2.304,38	\$ 2.568,63
Ganancia antes de reserva legal	\$ 8.170,09	\$ 9.106,97
Reserva legal	\$ 817,01	\$ 910,70
Ganancia Neta	\$ 7.353,08	\$ 8.196,27

Elaborado por: El Autor

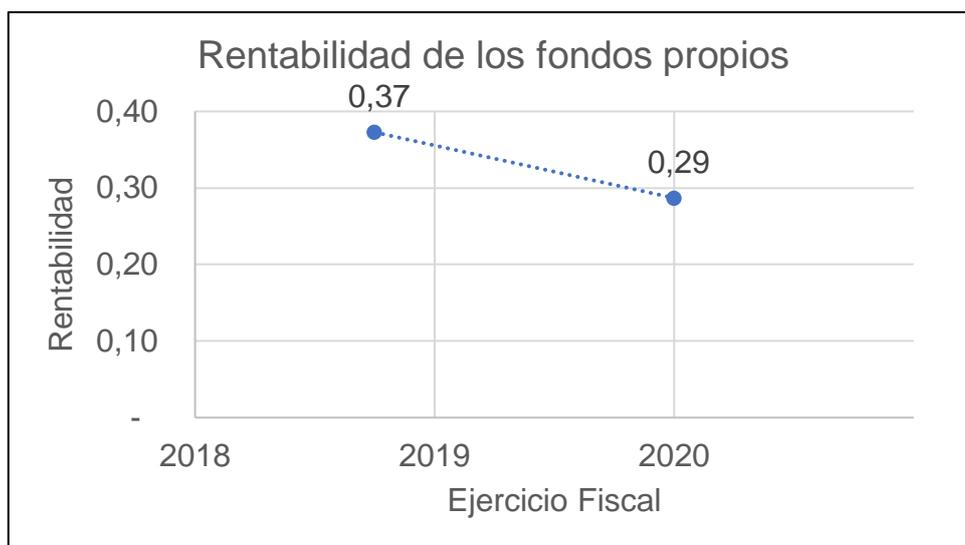
Tabla 5 Rentabilidad de los fondos propios

	2020	2019
Rentabilidad de los fondos propios	0,29	0,37

Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

Gráfico 3 Rentabilidad de los fondos propios



Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

En el gráfico No.3 se muestra claramente que en relación al año 2019, en el año 2020 existió una contracción en la rentabilidad de los fondos propio, es evidente según el estado de resultado que existió una baja en ventas, esto no solo por la administración en general, sino que se le atribuyen factores externos tales como la pandemia provocada por el Covid-19 que afectó a empresas de diversos sectores del país, sin embargo la empresa por su giro del negocio, continuó prestando sus servicios aun en pandemia.

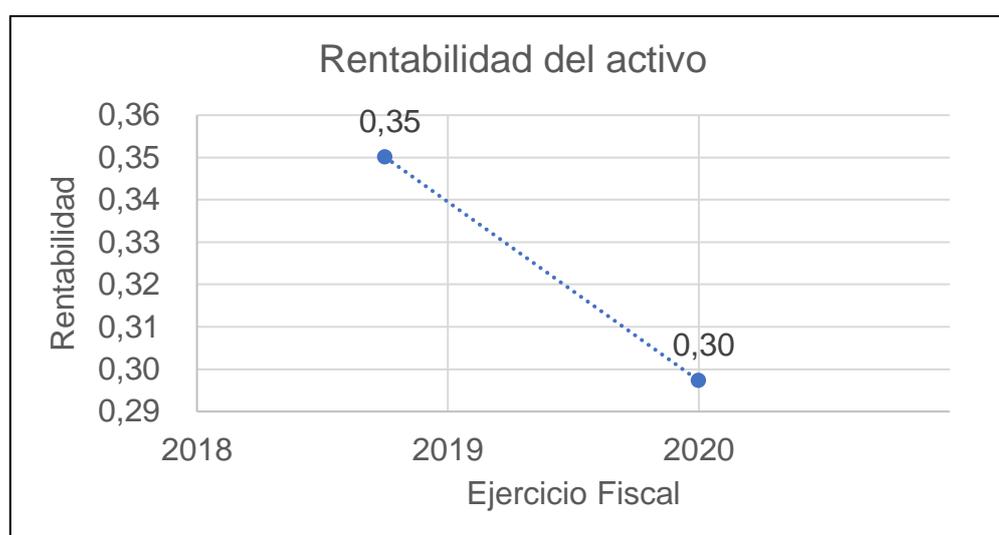
Tabla 6 Rentabilidad del activo

	2020	2019
Rentabilidad del activo	0,30	0,35

Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

Gráfico 4 Rentabilidad del activo



Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

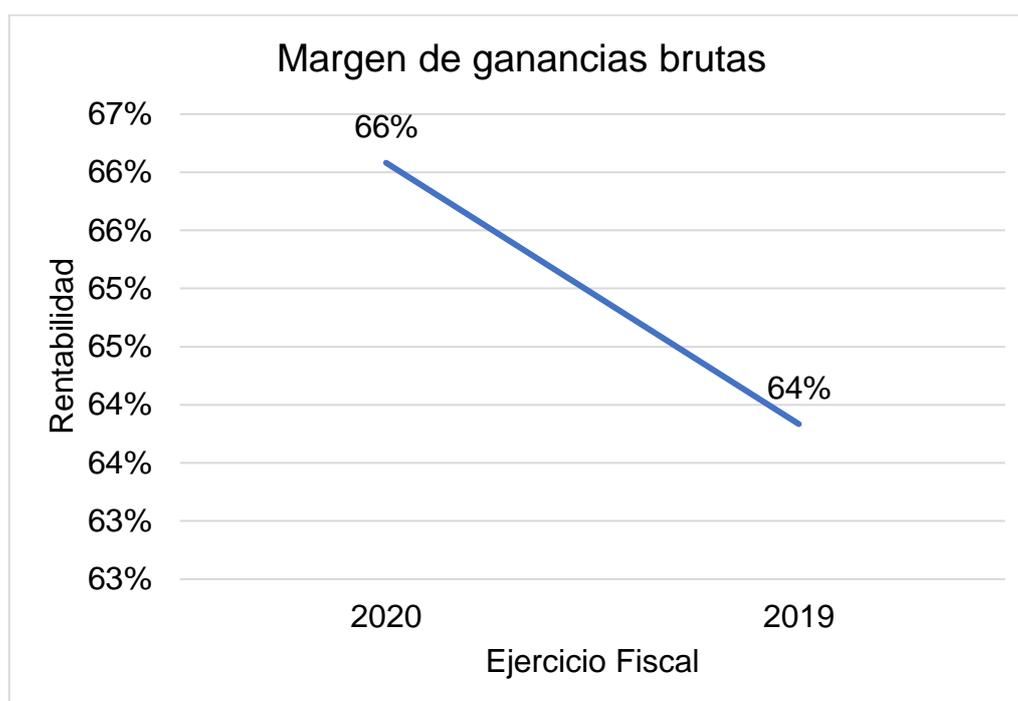
La rentabilidad del activo muestra que, en el 2020, existe una disminución en la rentabilidad del activo y esto debido al bajo margen de ingresos que existió en el año 2020, es importante destacar que existió una baja no tan considerable en el total de activos producto de la depreciación.

Tabla 7 Margen de ganancias brutas

	2020	2019
Margen de ganancias brutas	66%	64%

Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.



Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

El margen de ganancias muestra una pequeña variación entre el año 2019 y 2020 esto debido a la disminución en ventas que existió en el año 2020 , es claro destacar que esto se asocia al incumpliendo de contratos debido a la ausencia de personal entre los meses de abril a mayo , sin embargo también la perdida de contratos se asocia a la poca organización administrativa que se tiene con el fin de cubrir todas las plazas que se requieren en los diferentes puntos donde se tiene contratado el servicio de limpieza.

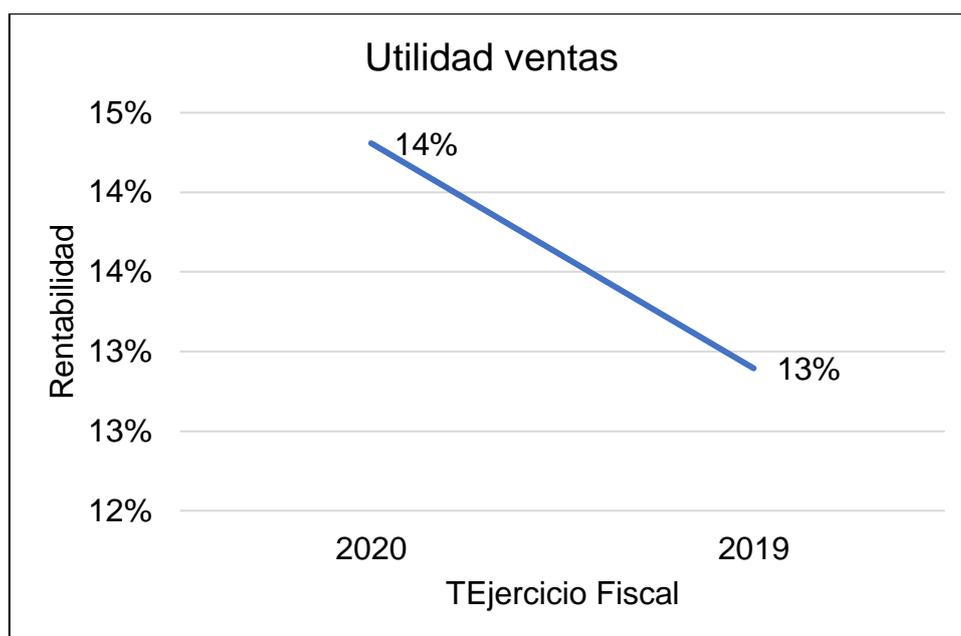
Tabla 8 Utilidad en ventas

	2020	2019
Utilidad ventas	14%	13%

Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

Gráfico 5 Utilidad en ventas



Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

Los resultados muestran que en el 2020 existe una utilidad en ventas un punto superior en relación al 2019 esto se asocia a los gastos que existieron entre el 2019 y 2020, es importante destacar que se tuvieron que adquirir nuevos equipos e implementos necesarios para la limpieza y protección del personal ya que la pandemia y las medidas que se adoptaron con ella.

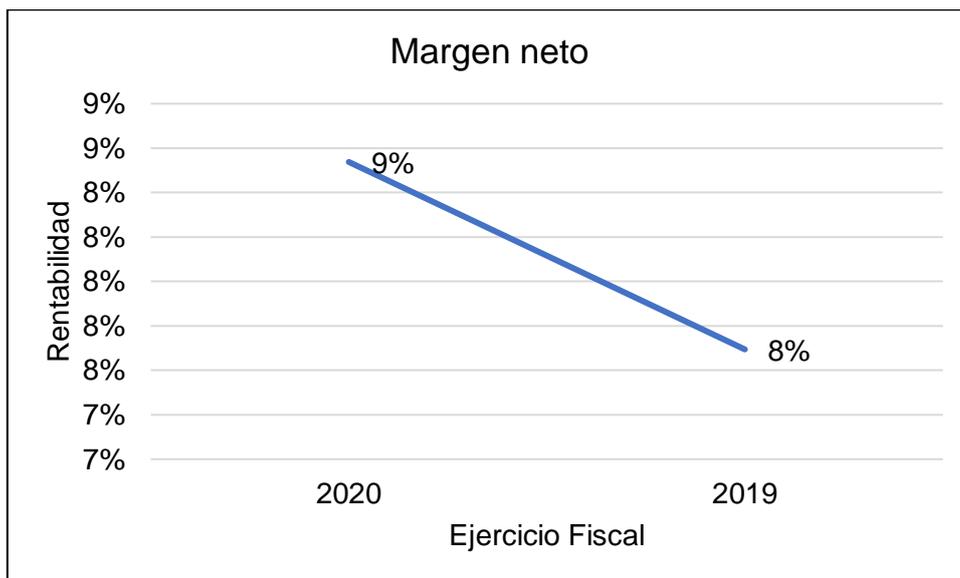
Tabla 9 Margen neto

	2020	2019
Margen neto	9%	8%

Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

Gráfico 6 Margen neto



Elaborado por: El autor

Fuente: Hoja de análisis relacionado a la variable rentabilidad de la empresa MULTUSERVIC S.A.

El gráfico No.6 muestra un margen neto con un punto de diferencia entre el año 2019 y 2020, se nota evidentemente que a pesar de la baja en ventas la empresa logró tener un margen neto, se nota que la empresa está logrando ser eficiente a pesar de las dificultades que afrontó en el año 2020, cabe resaltar que la empresa ha logrado ser eficiente debido a la renovación de contratos ya estipulados y gestionados por su gerente, por ello es importante contrastar si los resultados de la cultura organizacional contrastan la eficiencia de la empresa y su personal.

3.2.2 Identificar el nivel de la cultura organizacional

Luego del análisis de las encuestas aplicadas a los 27 colaboradores de la empresa MULTISERVIC S.A., se procede a analizar el nivel de cultura organizacional.

Pregunta 1. Edad

Tabla 10 Estadísticos válidos de la variable edad

Edad		
N	Válido	27
	Perdidos	0

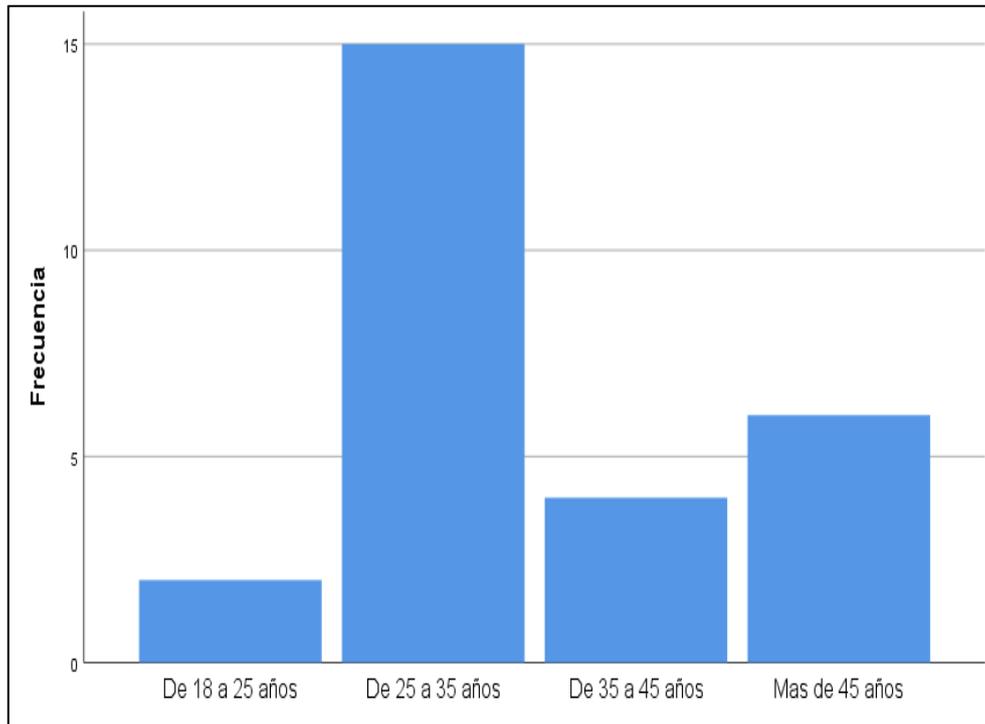
Elaborado por: El autor

Tabla 11 Edad del colaborador

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 25 años	2	7,4	7,4	7,4
	De 25 a 35 años	15	55,6	55,6	63,0
	De 35 a 45 años	4	14,8	14,8	77,8
	Mas de 45 años	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 7 Edad del colaborador



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.1. Edad

Los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa MULTISERVIC S.A., muestra que la edad que posee la mayoría de los colaboradores activos y esta oscila entre los 25 y 35 años seguido de los que tienen más de 45 años. Se puede evidenciar que la empresa considera dentro de su nómina tanto a personal joven, como personal adulto permitiendo con ello la inclusión y la participación con el fin de brindar oportunidades a través de las plazas laborales disponibles en la empresa.

Pregunta 2. Género

Tabla 12 Estadísticos válidos de la variable género

Género		
N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		1,52

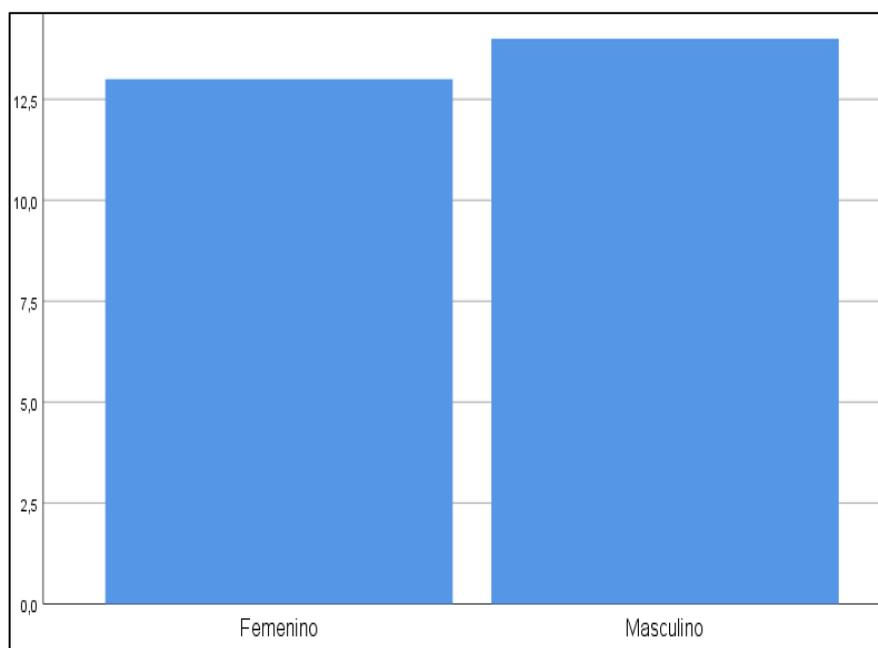
Elaborado por: El autor

Tabla 13 Género del colaborador

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	13	48,1	48,1	48,1
	Masculino	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 8 Género del colaborador



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.2. Género

La frecuencia que da como resultado la pregunta género a los colaboradores de la empresa MULTISERVIC S.A., muestra que existe un porcentaje casi equitativo es decir, la empresa cuenta con un 48% de personal femenino y un 52% de personal masculino, cabe recalcar que la empresa tiene como actividad principal el servicio de limpieza, lo cual para el proceso de selección y contratación de a su personal operativo y administrativo, no distingue de género sino más bien de las capacidades que con las que cuenta para realizar la actividad dentro de la empresa.

Pregunta 3. Instrucción académica

Tabla 14 Estadísticos válidos de la variable Instrucción Académica

Instrucción Académica		
N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,19

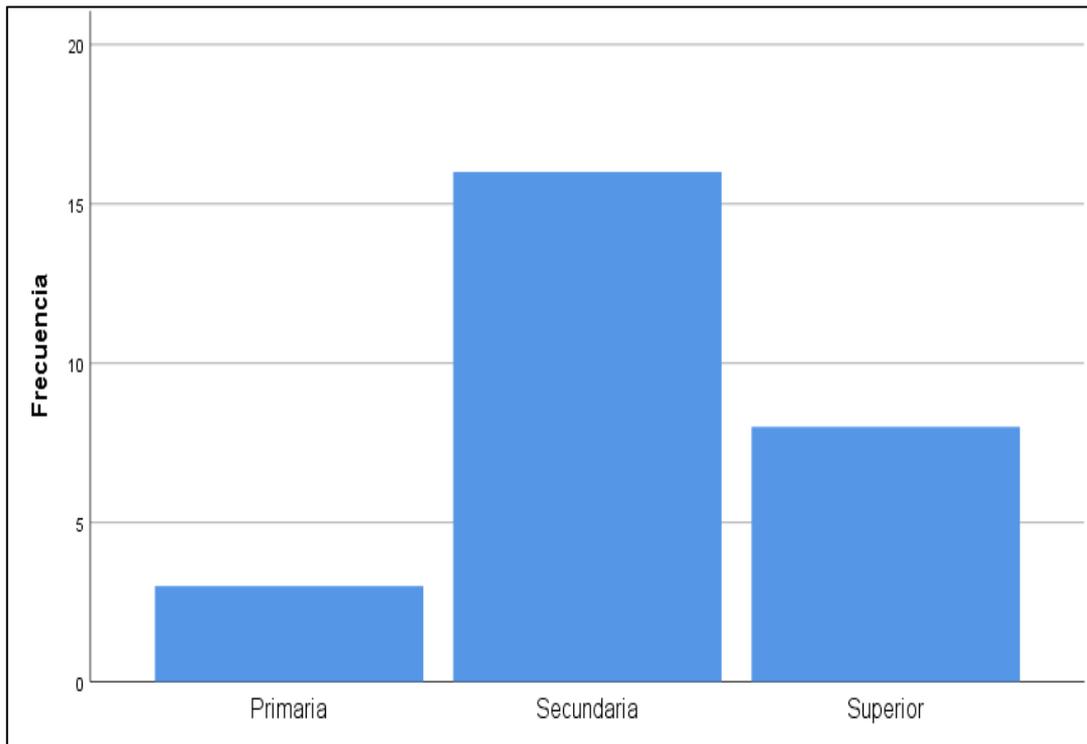
Elaborado por: El autor

Tabla 15 Instrucción Académica

Instrucción Académica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	3	11,1	11,1	11,1
	Secundaria	16	59,3	59,3	70,4
	Superior	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 9 Instrucción Académica



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.3 Instrucción Académica

La instrucción académica de los colaboradores se puede distinguir claramente, que como la empresa se dedica a brindar servicios de limpieza el personal operativo tiene como requisito mínimo contar con el título de bachiller, por ende, el mayor porcentaje de colaboradores cuenta con esta instrucción académica. Se puede considerar que el personal que ocupa el área administrativa tiene escolaridad superior, lo que le permite desempeñar sus funciones en el área en el que se encuentran designado, cabe destacar que las oportunidades se han brindado dentro de la institución y personal que cuenta con las capacidades y con la capacitación requerida y el grado de escolaridad o instrucción académica con el que cuentan es básica.

Pregunta 4. ¿En qué nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?

Tabla 16 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,15

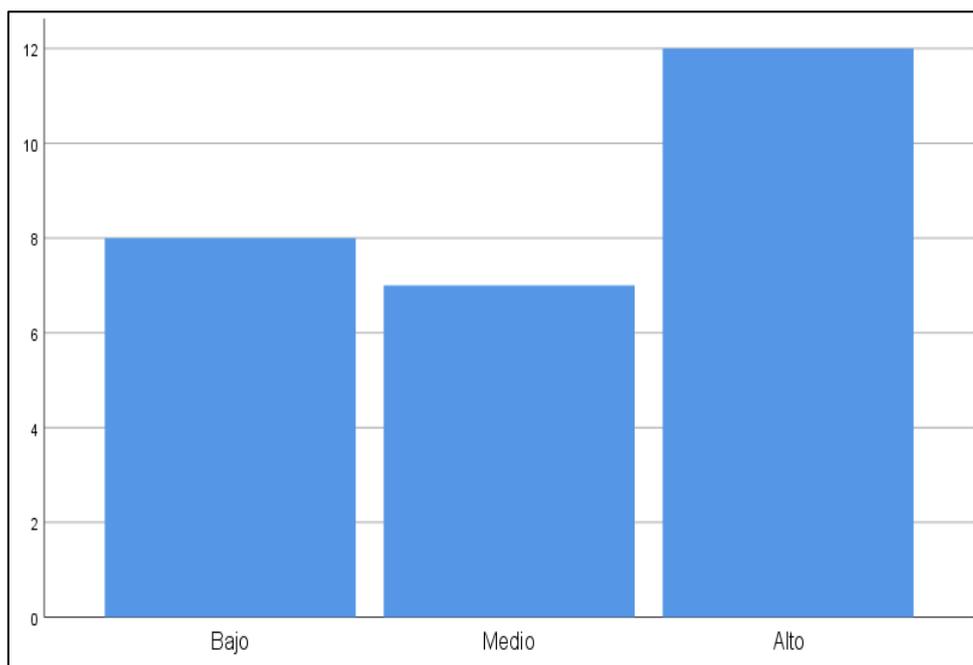
Elaborado por: El autor

Tabla 17 ¿En qué nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	29,6	29,6	29,6
	Medio	7	25,9	25,9	55,6
	Alto	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 10 ¿En qué nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.4 ¿En qué nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?

Los resultados de las encuestas realizadas muestran que el 44% del personal encuestado conoce la misión de la empresa y trabaja por ella, asimismo se puede considerar que existe un 29% los cuales indican que no conocen en la misión y por ende solo cumple su trabajo sin que esto implique un esfuerzo adicional por cumplir la misión que tiene la organización. Es importante destacar que se debe de trabajar más en los 8 colaboradores que no tienen noción de la misión de la empresa ya que esto implica que su contratación no ha pasado por un filtro que le dé a conocer el panorama interno y las proyecciones de la empresa.

Pregunta 5 ¿En qué nivel la visión de la empresa es clara y precisa?

Tabla 18 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel la visión de la empresa es clara y precisa?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,44

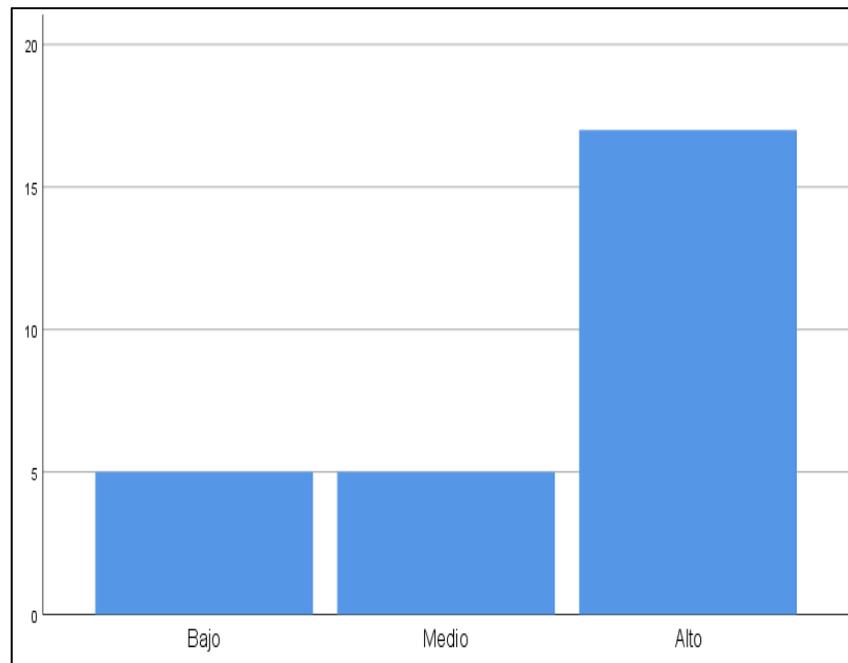
Elaborado por: El autor

Tabla 19 ¿En qué nivel la visión de la empresa es clara y precisa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	18,5	18,5	18,5
	Medio	5	18,5	18,5	37,0
	Alto	17	63,0	63,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 11 ¿En qué nivel la visión de la empresa es clara y precisa?



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.5 ¿En qué nivel la visión de la empresa es clara y precisa?

Los resultados de la pregunta muestran que los colaboradores en su mayoría tienen clara la visión de la empresa y aseguran que es precisa en cuanto a sus estrategias, se puede evidenciar que de las 27 personas encuestadas 17 es decir el 63% creen que la visión de la empresa está acorde a las actividades que realizan, sin embargo, existe una frecuencia equitativa entre los que consideran que es bajo y medio. Por lo cual la empresa debe considerar direccionar mayor comunicación con estos colaboradores y por qué no, en su conjunto con todos para recordar la misión y la visión que tiene la empresa e involucrarlos a todos en los resultados.

Pregunta 6 ¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?

Tabla 20 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?

¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,07

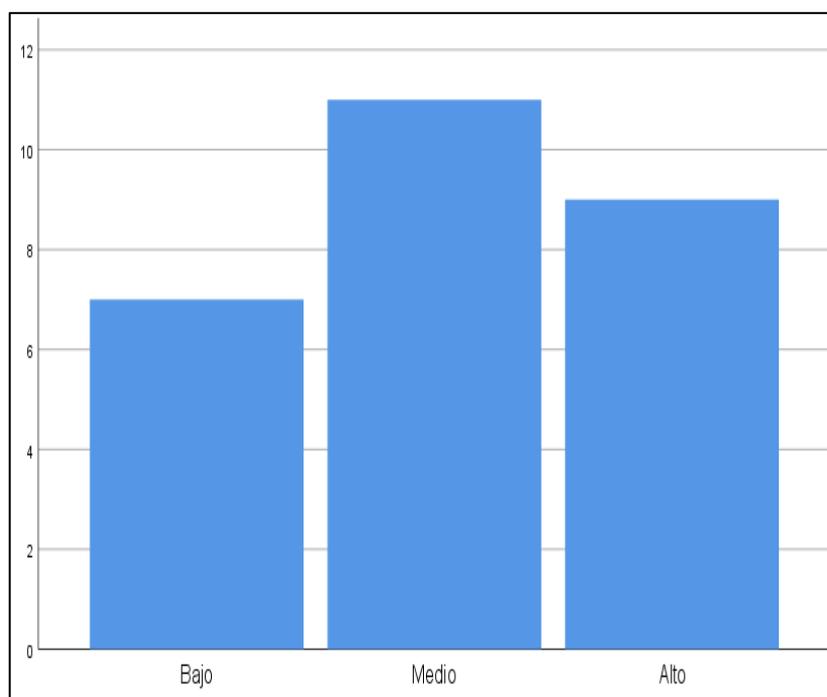
Elaborado por: El autor

Tabla 21 ¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	25,9	25,9	25,9
	Medio	11	40,7	40,7	66,7
	Alto	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 12 ¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.6 ¿En qué nivel conozco los objetivos de la empresa?

Los resultados muestran que existe un nivel medio con un porcentaje superior, el cual quiere decir que el 40% de los colaboradores tienen ciertos conocimientos o tienen cierta información de los objetivos de la empresa, por su parte existe un 25% que no conoce los objetivos de la empresa y un 33% que si lo conoce, es importante destacar que se debe trabajar sobre aquellos que representan un nivel medio y bajo pues los objetivos de la empresa son la principal guía que requiere una organización si quiere mantenerse en el tiempo una ventaja competitiva frente a los competidores.

Pregunta 7. ¿En qué nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?

Tabla 22 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,33

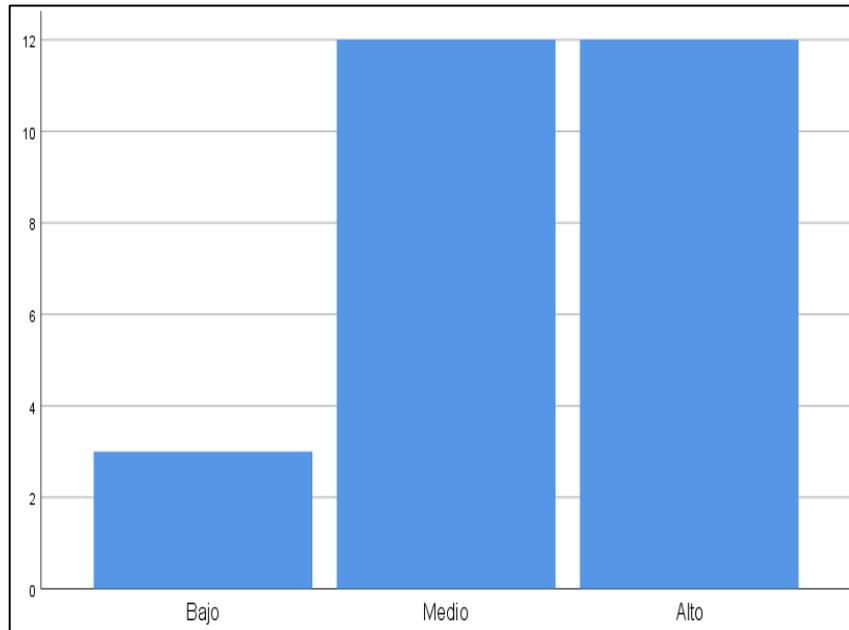
Elaborado por: El autor

Tabla 23 ¿En qué nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	11,1	11,1	11,1
	Medio	12	44,4	44,4	55,6
	Alto	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 13 ¿En qué nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.7 ¿En qué nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?

Los resultados muestran que de forma equitativa existe un nivel medio y alto entre los colaboradores que conocen la historia de la empresa, cabe recalcar que el personal que labora en MULTISERVIC S.A., están desde sus inicios, por lo cual han ido creciendo a medida que la empresa lo ha hecho, sin embargo, existe un nivel muy bajo y es relativamente considerando los colaboradores nuevos, los mismos que no sean familiarizados con la empresa y su historia.

Pregunta 8. ¿En qué nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?

Tabla 24 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,44

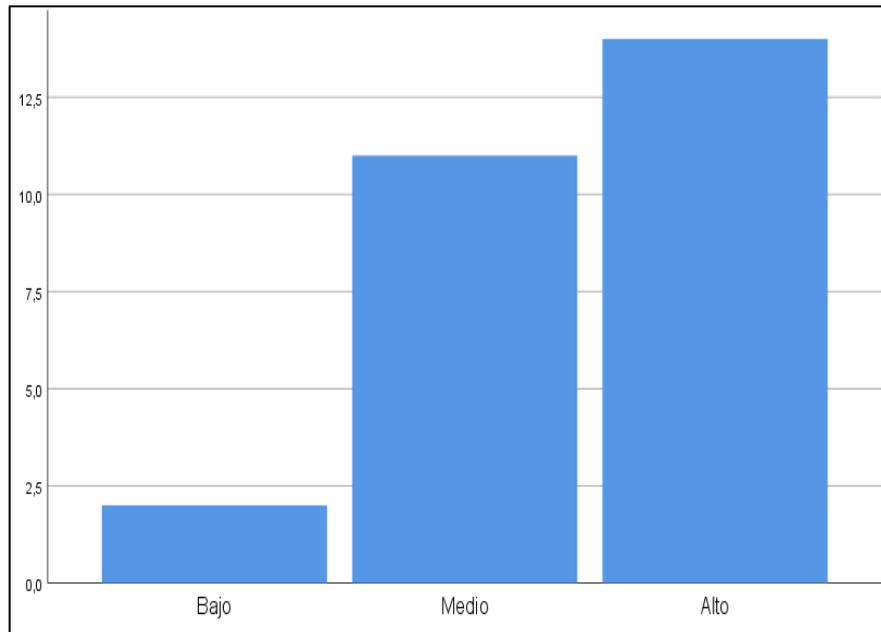
Elaborado por: El autor

Tabla 25 ¿En qué nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	7,4	7,4	7,4
	Medio	11	40,7	40,7	48,1
	Alto	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 14 En qué nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.8 ¿En qué nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?

Los resultados de la encuesta muestran que los colaboradores conocen y respetan los valores que guían la empresa, por lo cual es importante seguir fomentándolos en la empresa con el fin de crear un ambiente laboral tranquilo y más que nada permita cumplir los objetivos bajo el trabajo en equipo.

Pregunta No.9 ¿En qué nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?

Tabla 26 Estadísticos válidos de pregunta ¿En qué nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,15

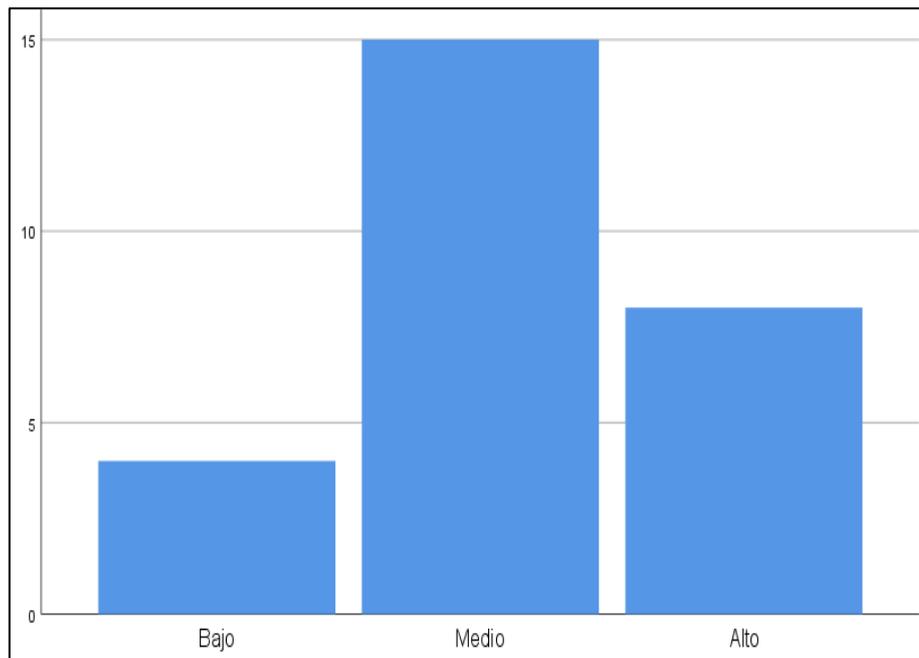
Elaborado por: El autor

Tabla 27 ¿En qué nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	14,8	14,8	14,8
	Medio	15	55,6	55,6	70,4
	Alto	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 15 ¿En qué nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.9 ¿En qué nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?

Las respuestas que sean obtenidos muestran que en un 56% ubicándose en un nivel medio, las normas de la empresa se han socializado lo cual quiere decir que muchos colaboradores no tienen completa noción de las normas que rigen la empresa por ende es un punto considerable a tratar ya que de ello depende que los empleados se rijan dentro de la organización y puedan cumplir con sus actividades basados en las normas de la organización.

Pregunta No.10 ¿En qué nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?

Tabla 28 Estadísticos validos de la pregunta ¿En qué nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,41

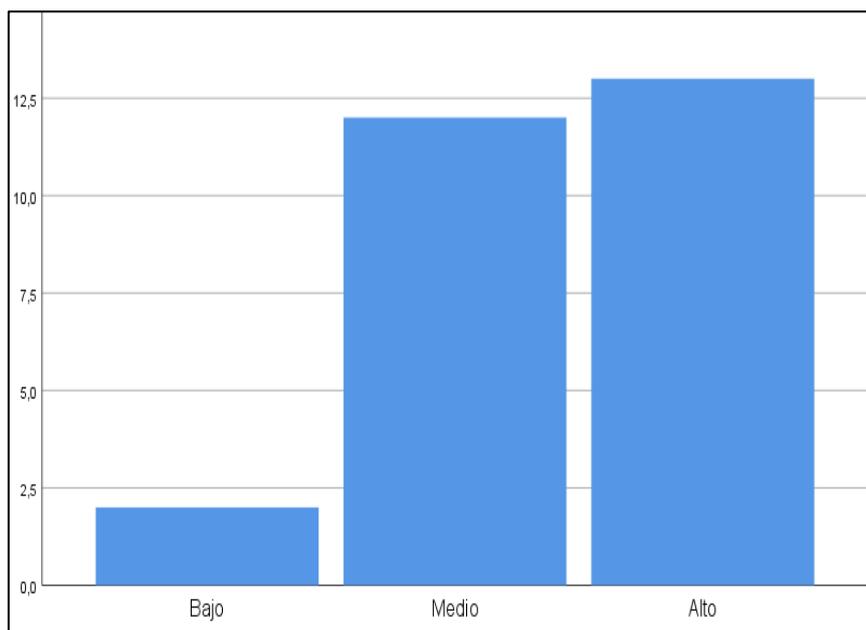
Elaborado por: El autor

Tabla 29 ¿En qué nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	7,4	7,4	7,4
	Medio	12	44,4	44,4	51,9
	Alto	13	48,1	48,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 16 ¿En qué nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?



Elaborado por: El autor

Análisis de la pregunta No.10 ¿En qué nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?

Los resultados muestran que el personal que labora en MULTISERVIC S.A. ,tiene un conocimiento medio-alto de los procedimientos internos de la empresa cabe recalcar que los servicios que prestan dependen de un manual de Procedimientos y estrictas normas de bioseguridad ya que la empresa realiza como principal actividad, limpieza en entidades del sector público y privado y el éxito para la recontractación está ligado a los procedimientos que se cumplan bajo unos procedimientos bien establecidos y que se han puesto en práctica por los cargadores.

Pregunta No.11 ¿En qué nivel la empresa genera sanciones ante una falta?

Tabla 30 Estadísticos validos ¿En qué nivel la empresa genera sanciones ante una falta?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,37

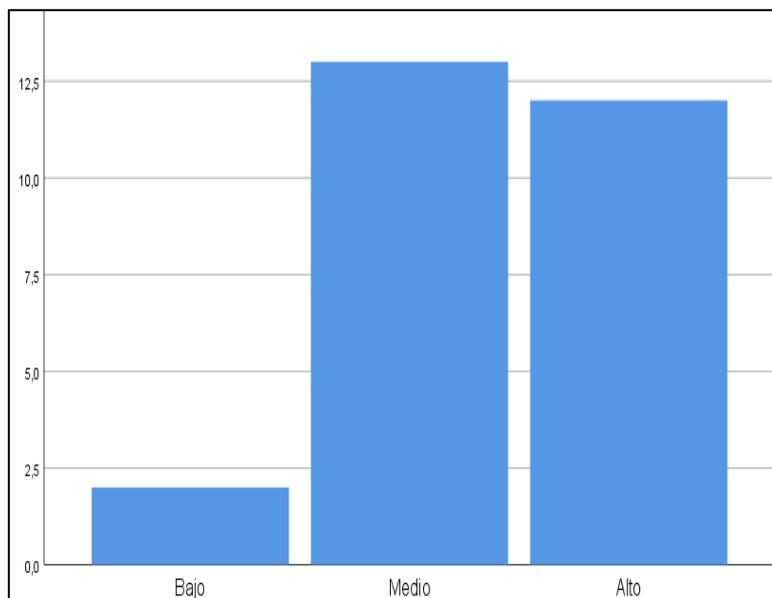
Elaborado por: El autor

Tabla 31 ¿En qué nivel la empresa genera sanciones ante una falta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	7,4	7,4	7,4
	Medio	13	48,1	48,1	55,6
	Alto	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 17 ¿En qué nivel la empresa genera sanciones ante una falta?



Elaborado por: El autor

Análisis de la pregunta No.11 ¿En qué nivel la empresa genera sanciones ante una falta?

La encuesta muestra que la empresa en un nivel medio y alto sanciona los actos irregulares y las faltas que existan dentro de la organización, esto como una forma de prevenirlas y editarlas cabe mencionar que dentro de las faltas se consideran aquellas estipuladas dentro de la ley laboral y que se encuentre relacionadas a la actividad de negocio, así mismo otras que afecten el normal funcionamiento de la empresa.

Pregunta No.12 ¿En qué nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?

Tabla 32 Estadísticos validos ¿En qué nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,48

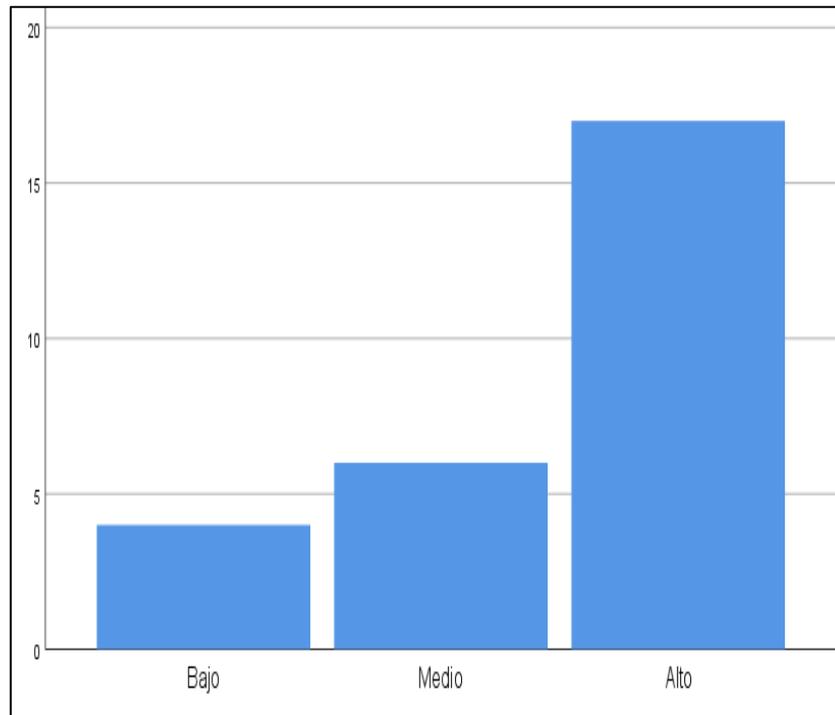
Elaborado por: El autor

Tabla 33 ¿En qué nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	14,8	14,8
	Medio	6	22,2	37,0
	Alto	17	63,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0

Elaborado por: El autor

Gráfico 18 ¿En qué nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?



Elaborado por: El autor

Análisis de la pregunta No.12 ¿En qué nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?

Los resultados muestran que la empresa trabaja por mantener un nivel de comunicación e integración entre los trabajadores, cabe recalcar que el 63% del personal se siente integrado y cree que la empresa mantiene una buena comunicación, sin embargo cabe recalcar que existe un nivel medio y bajo que ambos suman 27% y es en ellos en los que se debe trabajar ya que es importante destacar que los malos comentarios por la percepción que se tiene un colaborador puede expandirse a toda la empresa afectando los resultados.

Pregunta No.13. ¿En qué nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?

Tabla 34 Estadísticos validos pregunta ¿En qué nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,33

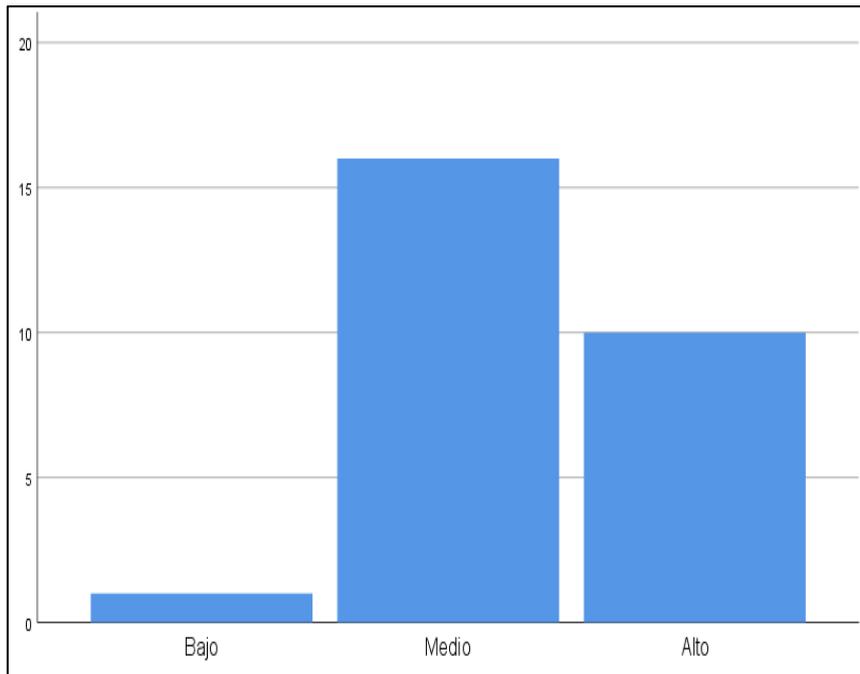
Elaborado por: El autor

Tabla 35 ¿En qué nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,7	3,7	3,7
	Medio	16	59,3	59,3	63,0
	Alto	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 19 ¿En qué nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?



Elaborado por: El autor

Análisis de la pregunta No.13. ¿En qué nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?

Los esfuerzos realizados por la empresa para establecer una comunicación y participación entre los colaboradores, aún necesita refuerzos ya que los resultados muestran que un 59% creen que se ha desarrollado en un nivel medio mientras que un 37% considera que está en un nivel alto, es importante destacar que para realizar las actividades los colaboradores reciben charlas y capacitaciones en dónde se les comunica los resultados que se esperan obtener, asimismo las nuevas medidas que se tomen en relación a la actividad que se realiza.

Pregunta No.14 ¿En qué nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos?

Tabla 36 Estadísticos validos pregunta En qué nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,44

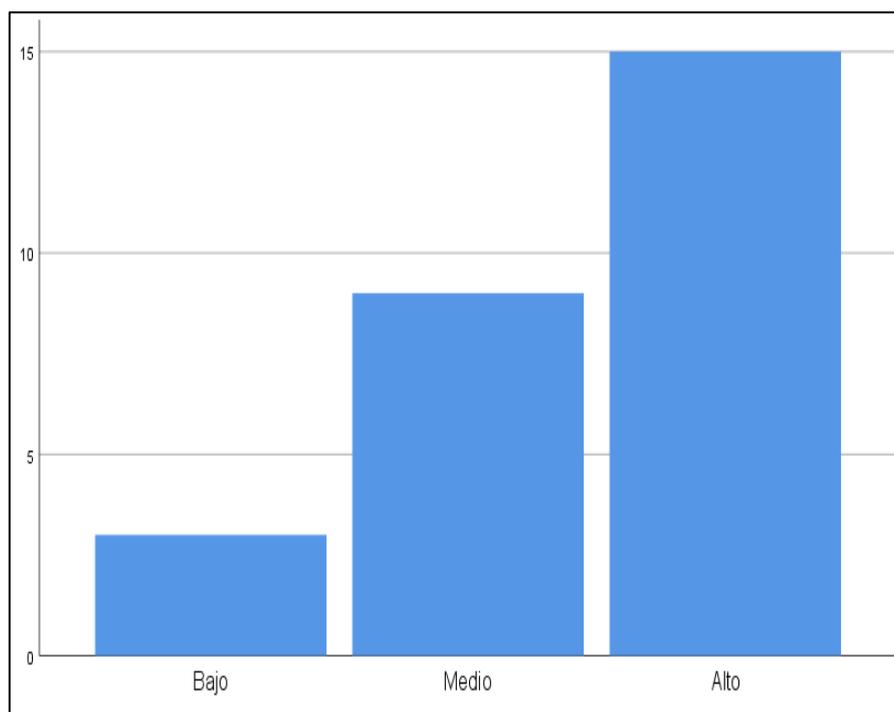
Elaborado por: El autor

Tabla 37 ¿En qué nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	11,1	11,1	11,1
	Medio	9	33,3	33,3	44,4
	Alto	15	55,6	55,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 20 ¿En qué nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos?



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.14 ¿En qué nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos?

El acceso información según los resultados de la encuesta es alto el 56% de los encuestados indicaron que tienen acceso información necesaria para poder cumplir las actividades es bueno, y con ello se pueden cumplir con los objetivos de la empresa. Es importante destacar que semanalmente la empresa realiza reuniones en dónde comunica a todos sus colaboradores las actividades a realizar y las empresas a visitar con el fin de distribuir al personal y contar con todos los mecanismos necesarios para cumplir con el contrato. Asimismo, se crean grupos de WhatsApp donde se comunica cualquier cambio del programa semanal.

Pregunta No.15 ¿En qué nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?

Tabla 38 Estadísticos válidos pregunta ¿En qué nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?

N	Válido	27
	Perdidos	0
Media		2,48

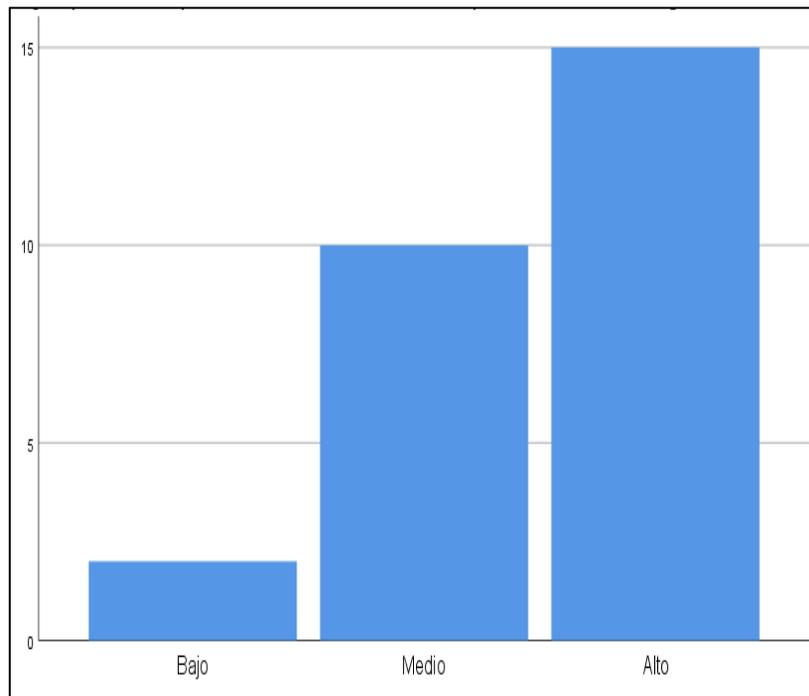
Elaborado por: El autor

Tabla 39 ¿En qué nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	7,4	7,4	7,4
Medio	10	37,0	37,0	44,4
Alto	15	55,6	55,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Gráfico 21 ¿En qué nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?



Elaborado por: El autor

Análisis pregunta No.15 ¿En qué nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?

Los resultados obtenidos muestran que los colaboradores de la empresa tienen una percepción positiva en cuanto a los medios de comunicación que se utilizan dentro de la organización, se puede evidenciar que existe un nivel medio - alto en el que manifiestan que si existen canales informáticos para comunicarse. La empresa cuenta con grupos de WhatsApp en dónde se facilita todos los datos y se mantiene informado al colaborador de los cambios o nuevos procesos con el fin de cumplir con los contratos y brindar un buen servicio.

3.2.3 Correlación de las variables cuantitativas

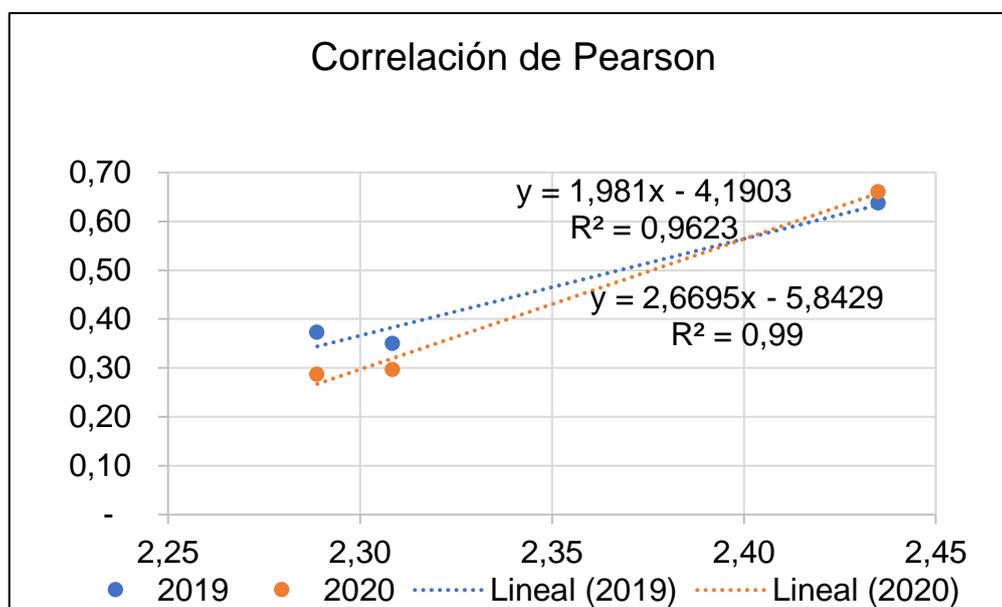
Para realizar un análisis de la correlación de las variables cuantitativas dentro de la cultura organizacional y la rentabilidad se procede a desarrollar el coeficiente de correlación para ello se determinará la media de las dimensiones de la cultura organizacional detallados en el Anexo No.4 y se correlacionaran con los valores de los índices de rentabilidad analizados en el Anexo No.1.

Tabla 40 Correlación de las variables cuantitativas

Cultura Organizacional	Media	Indicador	Índices de Rentabilidad (2019)	Índices de Rentabilidad (2020)
Filosofía Corporativa	2,29	Rentabilidad de los fondos propios	0,37	0,29
Políticas	2,31	Rentabilidad del activo	0,35	0,30
Comunicación	2,44	Margen de ganancias brutas	0,64	0,66
		Utilidad ventas	0,13	0,14
		Margen neto	0,08	0,09
Coeficiente de correlación de Pearson (r)			0,98	0,99

Elaborado por: El autor

Gráfico 22 Correlación de las variables cuantitativas



Elaborado por: El autor

La tabla No. 40 muestra el nivel de correlación entre las variables en donde a través de analizar la media de las dimensiones propuestas para la cultura organizacional y los índices de rentabilidad, se pudo determinar que para el año 2019 la correlación de Pearson fue de 0.98 y para el 2020 la correlación fue de 0.99, para ambos casos la correlación es positiva muy alta, lo que quiere decir que a mayor cultura organizacional, mayor serán los índices de rentabilidad en la empresa Multiservic S.A.

CONCLUSIONES

Las teorías que se analizaron en el proceso de investigación, contribuyeron considerablemente en el análisis de las variables y permitieron determinar su incidencia, con el fin de proporcionar datos que permitan a la empresa Multiservic S.A., tomar las medidas necesarias para contribuir con su crecimiento en el mercado en el que desarrolla su actividad.

A través de la revisión de los datos financieros se pudo determinar que la rentabilidad del negocio en comparación en el año 2019 al 2020 hubo un decrecimiento, esto se debe a factores externos del negocio tales como la pandemia ocasionada por el covid-19, en la que muchos negocios se vieron en la obligación de cerrar sus puertas y confinarse durante una cuarentena que afectó el desarrollo normal de las actividades, sin embargo la empresa también consiguió una oportunidad de negocio debido a las medidas de bioseguridad que se implementaron posterior a la cuarentena creando así nuevas oportunidades de crecimiento.

Por su parte los factores de la cultura organizacional analizados en la encuesta fueron: la filosofía corporativa, las políticas y la comunicación los cuales a través de resultados generales mostraron estar en un nivel medio- alto, lo que quiere decir que existe buena cultura organizacional y que la empresa puede aprovecharla con el fin de crear una ventaja competitiva en el sector en el que presta sus servicios.

Se concluye también que a través del análisis correlacional de las variables que tanto para el año 2019 y 2020 existe una correlación positiva alta entre la cultura organizacional y rentabilidad de la empresa Multiservic S.A., lo que quiere decir que a mayor cultura organizacional , mayor será la rentabilidad del negocio y según el coeficiente de determinación la influencia es alta por lo que la empresa debe considerar mantener una cultura organizacional sana en la empresa para tener altos índices de rentabilidad en el negocio.

RECOMENDACIONES

Analizar de manera semestral los índices de rentabilidad en base a los estados financieros de la empresa Multiservic S.A., para una mejor toma de decisiones que favorezca el incremento de rentabilidad en los años siguientes.

Implementar mejoras en la comunicación, optando por la tecnología a través de programas o sistemas que permitan al negocio crecer así también desarrollar con un uso más eficiente los recursos e ingresos de la empresa.

También se recomienda evaluar anualmente la cultura organizacional en sus diferentes dimensiones del negocio con el fin de prevenir cualquier problema que pueda presentar la empresa y que pueda perjudicar los resultados anuales del negocio,

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, A., & Campos, I. A. (s. f.). Rentabilidad de las farmacias independientes y de tipo franquicias del municipio Maracaibo. *Anales De La Universidad Metropolitana*. Recuperado 20 de septiembre de 2021, de https://www.academia.edu/29425254/Rentabilidad_de_las_farmacias_independientes_y_de_tipo_franquicias_del_municipio_Maracaibo
- Amoros Tirado, G. I. Y., Cataño Machado, P. Y., Liñan Quintanilla, C. J., & Rosell De Almeida, M. L. (2019). *Tipos de cultura organizacional y Síndrome de Burnout*. <https://repositorio.esan.edu.pe///handle/20.500.12640/1562>
- Armenteros Acosta, M. del C., Guerrero Ramos, L., Noyola del Rio, F. G., & Molina Morejón, V. M. (2012). *Cultura Organizacional Y Organización Que Aprende Un Análisis Desde La Perspectiva De La InnovaciónOrganizational (Culture and the Learning Organization: An Analysis from Innovation Perspective)* (SSRN Scholarly Paper ID 1952800). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=1952800>
- Ascencio Lindao, M. C. (2020). *El financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las Pymes del cantón La Libertad—Provincia de Santa Elena en el año 2019*. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/23541>
- Baldeón Bazan, F. E. (2019). *La cultura organizacional y su incidencia en el crecimiento económico de las Pymes del sector comercial de la ciudad de Babahoyo*. [Thesis]. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/961>

- Bejarano, M. A. G., & Siu, D. R. S. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110-115.
- Belalcázar, S. B. (2012). Cultura organizacional. *Informes Psicológicos*, 12(1), 41-51.
- Borja, L. (2017, enero 16). *Cómo calcular la Tasa Interna de Rendimiento*. www.mundodeportivo.com/uncomo.
<https://www.mundodeportivo.com/uncomo/negocios/articulo/como-calcular-la-tasa-interna-de-rendimiento-20818.html>
- Carrillo, A. M. M., Vallejo, A., Ramos, V., & Laborde, Z. B. (2019). Cultura organizacional e innovación en las empresas. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 8(2 (julio-diciembre)), 84-102.
- Castillo, H. P. (2011). Cultura organizacional para el desarrollo empresarial de Bucaramanga. *Rastros Rostros*, 13(25), 20-24.
- Chinchilla, A. L., & Fallas, M. V. (2011). La rentabilidad como fuente de crecimiento y sostenibilidad en el entorno empresarial. *Revista de Ciencias Económicas*, 29(1), Article 1.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7056>
- Delgado, D., & Chávez, G. (2018). Las Pymes en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, abril.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>
- Eslava, J. de J. (2016). *La rentabilidad: Análisis de costes y resultados*. ESIC Editorial.

- Galarza, C. A. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Gómez, D. M., & Prowesk, K. S. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 9(17), 57-68.
- Gómez, J. M., & Herrera, T. J. F. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado*, 10(1), 96-105.
- González, F. A. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: Modelos normativos y descriptivos. *Empiria. Revista de metodología de ciencias sociales*, 0(8), 139-160. <https://doi.org/10.5944/empiria.8.2004.982>
- Guerrero, E. F. C., & Escorcía, J. M. D. (2011). Influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas. *Escenarios*, 9(1), 18-23.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- INEC. (2021, noviembre 20). *Directorio de Empresas*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Liger Zapata, J. W., & Ocaña Zapata, M. M. (2019). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño financiero de las PYMES del cantón Latacunga reguladas por la superintendencia de compañías, valores y seguros*. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/15592>
- Martínez Méndez, R., Vera Muñoz, M. A. M., & Vera Muñoz, J. G. S. (2014). *Cultura Organizacional Y Efectividad En Las Pequeñas Empresas*

- Constructoras De Puebla, México (Organizational Culture and Effectiveness in Small Construction Businesses in Puebla, Mexico)* (SSRN Scholarly Paper ID 2329993). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=2329993>
- Mena Méndez, D., & Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión, 46*, 11-47. <https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Molina, M. A., Rodríguez, A. C., & Pérez, A. L. G. (2002). Factores determinantes de la rentabilidad financiera de las Pymes. *Revista española de financiación y contabilidad, 112*, 395-430.
- Orellana, S. B. (2003). *Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera*. 14.
- Ostrowiak, A. N. (2005). *Culturas Organizacionales: Origen, Consolidación y Desarrollo*. Netbiblo.
- Pérez Martínez, A. (2009). Cultura organizacional: Algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos. *Revista Venezolana de Gerencia, 14*(46), 183-194.
- Quijano García, R. A., Argüelles Ma, L. A., Magaña Medina, D. E., & Aguilar-Morales, N. (2019). *Cultura Organizacional Y Liderazgo Bajo La Percepción Gerencial En Mipymes Del Sector Hotelero (Organizational Culture and Leadership from the Managerial Perception in MSMEs of the Hotel Sector)* (SSRN Scholarly Paper ID 3463260). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=3463260>
- Ramírez, J. L. M. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial. *Orbis Cognita, 4*(2), 140-157.

- Sánchez, A. S., Gracia, T. J. H., Muñoz, E. M., González, E. V., & Lirios, C. G. (2018). Cultura organizacional en microempresas activadoras del desarrollo local. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, 89, 6.
- Slywotzky, A. J. (2003). *El arte de hacer rentable una empresa*. Editorial Norma.
- Solarte, M. G., Arbeláez, L. S., & Azuero, A. R. (2021). *Cultura organizacional y liderazgo de la pequeña y mediana empresa en Cali: Análisis desde el género del gerente*. Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle.
- Torres, D. (2021, diciembre 8). *Rentabilidad empresarial: 9 estrategias para potenciar tu negocio*. <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>
- Vásquez Delgado, J. J. (2020). Cultura organizacional y su influencia en la rentabilidad de la empresa Abali Contratistas S.A.C, Chiclayo 2018. *Repositorio Institucional - USS*.
<http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/7051>

ANEXOS

Anexo 1. Indicadores de Rentabilidad

Indicador	Formula	2019	2020
Rentabilidad de los fondos propios	Utilidad Neta / Patrimonio neto	0,37	0,29
Rentabilidad del activo	Beneficio antes de intereses e impuestos / Activo	0,35	0,30
Margen de ganancias brutas	Utilidad bruta / Ventas netas	0,64	0,66
Utilidad ventas	Beneficio antes de intereses e impuestos / Ventas	0,13	0,14
Margen neto	Utilidad neta / Ventas netas	0,08	0,09

Anexo 2. Calculo de la correlación entre las variables

	A	B	C	D	E
	Cutura Organizacional	Media	Indicador	Indices de Rentabilidad (2019)	Indices de Rentabilidad (2020)
1					
2	Filosofica Corporativa	2,29	Rentabilidad de los fondos propios	0,37	0,29
3	Políticas	2,31	Rentabilidad del activo	0,35	0,30
4	Comunicación	2,44	Margen de ganancias brutas	0,64	0,66
5			Utilidad ventas	0,13	0,14
6			Margen neto	0,08	0,09
7	Coeficiente de correlación de Pearson (r)				0,99
8				=COEF.DE.CORREL(B2:B6;D2:D6)	
9				REL(B2:B6;D2:D6)	
10				D6)	

Anexo 3. Balance General 2020

MULTISERVIC S.A.			
Balance general			
[31/12/ 2020]			
Activo			
Activo corriente:			
Efectivo		\$3.926,23	
Cuentas por cobrar			
Menos: Reserva para incobrables			
credito tributario por iva		752,00	
credito tributario por renta		46,25	
Pagarés por cobrar		<u>0</u>	
Total activo corriente			\$4.724,48
Activo fijo:			
Vehículos	24.902,68		
Menos: Depreciación	2.692	22.210,68	
Bienes muebles	4.512		
Menos: Depreciacion	1.052	3.460	
Equipos Computacion	2.562		
Menos: Depreciación	680	1.882	
otros activos	12.113		
Menos: Depreciación	2.938	9.175	
Terrenos			
Total activo fijo			36.728
Otro activo:			
Valor llave		<u>0</u>	
Total otro activo			0
Activo total			\$41.453
Pasivo y patrimonio			
Pasivo corriente:			
Cuentas por pagar		\$1.400,00	
Impuestos sobre las ventas		280	
obligaciones por pagar		404,50	
Impuesto a la renta por pagar		510,00	
Ingresos no percibidos		0	
Otros pasivos		900	
Préstamos bancarios por pagar a corto plazo			
Total pasivo corriente			\$3.495
Pasivo no corriente:			
Pagarés por pagar a largo plazo		0	
Hipotecas por pagar		<u>0</u>	
Total pasivo no corriente			0
Pasivo total			3.495
Patrimonio:			
Patrimonio neto		25.635	
Utilidad Periodo		12.322,91	
Total patrimonio			37.958
Total pasivo y patrimonio			\$41.452

Anexo 4. Balance General 2019

MULTISERVIC S.A.
Balance general
[31/12/ 2019]

Activo			
Activo corriente:			
Efectivo		\$3.200,00	
Cuentas por cobrar			
Menos: Reserva para incobrables			
credito tributario por iva		850,00	
credito tributario por rent		60,00	
Pagarés por cobrar		0	
Total activo corriente			\$4.110,00
Activo fijo:			
Vehículos	24.902,68		
Menos: Depreciación	2.930	21.972,68	
Bienes muebles	4.512		
Menos: Depreciacion	1.400	3.112	
Equipos Computacion	2.562		
Menos: Depreciación	900	1.662	
otros activos	12.113		
Menos: Depreciación	3.732	8.381	
Terrenos			
Total activo fijo			35.128
Otro activo:			
Valor llave		0	
Total otro activo			0
Activo total			\$39.238
Pasivo y patrimonio			
Pasivo corriente:			
Cuentas por pagar		\$1.200,00	
Impuestos sobre las ventas		350	
obligacionwes iess por pagar		430,00	
Impuesto a la renta por pagar		530,00	
Ingresos no percibidos		0	
Otros pasivos		1.000	
Préstamos bancarios por pagar a corto plazo			
Total pasivo corriente			\$3.510
Pasivo no corriente:			
Pagarés por pagar a largo plazo		0	
Hipotecas por pagar		0	
Total pasivo no corriente			0
Pasivo total			3.510
Patrimonio:			
Patrimonio neto		21.992	
Utilidad Periodo		13.736,00	
Total patrimonio			35.728
Total pasivo y patrimonio			\$39.238

Anexo 5. Resultados de las dimensiones Filosofía Corporativa, Políticas y Comunicación

FILOSOFÍA					POLÍTICAS			COMUNICACIÓN				
P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	
1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	
3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	
3	3	2	1	1	1	3	2	3	2	3	3	
3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	
2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	
1	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	
1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	
1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	
Media Filosofía					Media Políticas			Media Comunicación				
2,29					2,31			2,44				

Anexo 6. Formato de Encuesta de Cultura Organizacional

Cultura Organizacional Multiservic S.A

Filosofía Corporativa

1. ¿En que nivel conozco la misión de la empresa y trabajo por ella?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

2. ¿En que nivel la visión de la empresa es clara y precisa?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

3. ¿En que nivel conozco los objetivos de la empresa.?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

4. ¿En que nivel conozco la historia de la empresa y sus logros más importantes?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

5. ¿En que nivel los valores de la empresa son respetados y guían nuestra vida laboral?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

Políticas

6. ¿En que nivel cree Ud. que se han socializados las normas de la empresa?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

7. ¿En que nivel conoce Ud. los procedimientos internos de la empresa?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

8. ¿En que nivel la empresa genera sanciones ante una falta?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

Comunicación

9. ¿En que nivel la empresa trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

10. ¿En que nivel se ha desarrollado la relación, comunicación y apoyo entre todos los trabajadores?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

11. ¿En que nivel se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto

12. ¿En que nivel cree que se utilizan los medios informáticos para comunicarse en la organización?

Marca solo un óvalo.

- Bajo
 Medio
 Alto