



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL**

**ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE PLAN DE DESARROLLO  
ORGANIZATIVO AL PERSONAL DE LA  
COMPAÑÍA GALABLUE, PARA LA  
SATISFACCIÓN DE  
LOS CLIENTES.**

Autor:

**Vera Apolinario Carlos Andrés**

Tutor:

**PHD. Ricardo Rodríguez**

PORTADA

Guayaquil, Ecuador

2018



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de plan de desarrollo organizativo al personal de la COMPAÑÍA GALABLUE, para la satisfacción de los clientes.”, Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera influye la inexistencia de un plan organizativo en el incremento de la satisfacción de clientes, dirigido al personal de la compañía GALABLUE en el año 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

Carlos Andres Vera A.

Tutor:

PHD. Ricardo Rodríguez

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: Propuesta de plan de desarrollo organizativo al personal de la COMPAÑÍA GALABLUE, para la satisfacción de los clientes, de la carrera Administración de Empresa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

.....

**Carlos Andrés Vera Apolinario**

**C.C.0930197504**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Dios, por haberme brindado la salud, la protección y con esto permitirme estudiar y concluir esta carrera.

A mi madre, gracias al apoyo, cariño, esfuerzo y comprensión que me brinda para lograr terminar la carrera.

A mi familia, porque han influenciado en mi vida, los mejores consejos guiándome por un buen camino.

A mi trabajo que también ha sido de mucha importancia en el crecimiento personal y profesional.

Carlos Andrés Vera Apolinario

## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado a:

A Dios por estar conmigo espiritualmente en cada momento de mi vida.

A mi madre por guiarme hacia el camino de la superación y un gran ejemplo a seguir.

A mis hijos por su pequeña y grandiosa ayuda.

Carlos Andrés Vera Apolinario

## ÍNDICE

TEMA.....	I
PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	II
AUTORÍA NOTARIADA .....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIA .....	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA .....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto .....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.3. Situación conflicto.....	2
2. Delimitación del problema.....	3
2.1. Formulación del problema .....	3
2.2. Variables de la investigación .....	3
3. Objetivo de la investigación.....	4
3.1. Objetivo General .....	4
3.2. Objetivos Específicos.....	4
4. Justificación.....	4
CAPÍTULO II.....	6

2. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Fundamentación teórica .....	6
2.1.1. Cultura Organizacional.....	6
2.1.2. Desempeño laboral .....	10
2.1.3. Modelo de análisis.....	16
2.2. Fundamentación legal.....	16
2.3. Fundamentación conceptual .....	17
CAPÍTULO III.....	18
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.1. Tipos de estudio .....	18
3.1.1.1. <i>Métodos empíricos</i> .....	19
3.2. Población .....	19
CAPITULO IV.....	20
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	20
4.1. Encuestas .....	20
PROPUESTA.....	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	36
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Bibliografía.....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tiempo de labores en la entidad .....	20
Tabla 2 Forma de conocimiento.....	21
Tabla 3 Prueba de ingreso.....	22
Tabla 4 Rendimiento del talento humano .....	23
Tabla 5 Organización estructural .....	24
Tabla 6 Consecuencias de la falta de organización.....	25
Tabla 7 Clima laboral de la empresa .....	26
Tabla 8 Quejas de los clientes .....	27
Tabla 9 Existencia de la misión y visión.....	28
Tabla 10 Tipo de alojamiento.....	29
Tabla 11 Comunicación por medios escritos .....	33
Tabla 12 Comunicación por medios visuales.....	34
Tabla 13 Comunicación por medios auditivos .....	34
Tabla 14 Coordinación y logística.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tiempo de labores en la entidad.....	20
Figura 2 Forma de conocimiento de la vacante .....	21
Figura 3 Prueba de ingreso .....	22
Figura 4 Rendimiento del talento humano .....	23
Figura 5 Organización estructural.....	24
Figura 6 Consecuencias de la falta de organización.....	25
Figura 7 Clima laboral de la empresa .....	26
Figura 8 Quejas de los clientes.....	27
Figura 9 Existencia de la misión y visión .....	28
Figura 10 Importancia de un proceso de organización .....	29
Figura 11 Propuesta del plan organizativo.....	30
Figura 15 Propuesta de modelo de gestión para la comunicación interna .....	32



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración  
de Empresas

**Tema**

“Propuesta de plan de desarrollo organizativo al personal de la Compañía Galablu, para la satisfacción de los clientes.”

**Autora:** Vera Apolinario Carlos Andrés

**Tutor:** PHD. Ricardo Rodríguez.

**RESUMEN**

La organización en toda entidad cumple un papel transcendental puesto que eso depende el desarrollo de sus funciones tanto colectivas como individuales, cuando existen falencias en este aspecto, la empresa puede presentar problemas que desemboca en pérdidas económicas. Ese es el caso de la compañía GALABLU S.A., entidad que se escogió para la estructuración del presente trabajo, su principal problema radicó en tiene un desorden estructural, que ha permitido la falta de una estructura de personal que contribuya a satisfacer a los clientes que pertenecen a su cartera y a los nuevos o potenciales. Es por ello que para poder exponer una solución a dicha problemática se realizó una investigación teórica de temas como cultura organizacional, desempeño laboral que permitieron extender los conocimientos previos; una marco metodológico donde se planteó sistemas y técnicas de recolección de datos para poder desarrollar una eficaz investigación tener los datos necesarios, se analizó los datos para concretar las conclusiones del mismo y al final propuesta que es la solución a la problemática.

**Palabras claves:** organización, empresa, talento humano



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración  
de Empresas

**Tema**

“Propuesta de plan de desarrollo organizativo al personal de la Compañía Galablue, para la satisfacción de los clientes.”

**Autora:** Vera Apolinario Carlos Andrés

**Tutor:** PHD. Ricardo Rodríguez.

**ABSTRACT**

The organization in any entity plays a transcendental role since that depends on the development of their collective and individual functions, when there are flaws in this aspect, the company can present problems that lead to economic losses. That is the case of the company GALABLUE SA, entity that was chosen for the structuring of the present work, its main problem is that it has a structural disorder, which has allowed the lack of a personnel structure that contributes to satisfy the clients that belong to your portfolio and to new or potential ones. For this reason, in order to present a solution to this problem, a theoretical investigation was carried out on topics such as organizational culture, work performance that allowed to extend the previous knowledge; a methodological framework where systems and techniques of data collection were proposed to be able to develop an effective investigation to have the necessary data, the data was analyzed to specify the conclusions of the same and the final proposal that is the solution to the problem.

**Keywords:** organization, company, human talent

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. Ubicación del problema en un contexto**

La compañía GALABLUE S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil en la Precooperativa Nueve de Enero, provincia del Guayas.

La compañía GALABLUE S.A. fue creada en Agosto del 2009 por el señor Francisco Sinche Riofrío. Esta compañía se dedica a prestar servicios generales tales como Mantenimiento de viviendas, jardines, locales comerciales y otros bienes muebles e inmuebles públicos y privados, servicios de recolección de basura así como su procesamiento y transporte de proveeduría y mobiliarios.

La experiencia acumulada durante años por el equipo humano de GALABLUE S.A., en la gestión y prestación de servicios, tanto técnicos como auxiliares, así como las necesidades de un mercado maduro, nos ha permitido evolucionar hacia soluciones y enfoques de gestión y servicios más integrados que permiten a los clientes como Banco del Pacífico, El Universo, Corporación El Rosado, entre otras, la explotación óptima de su patrimonio, todo ello, basado en una política de costes transparentes y adecuados a las necesidades y calidad de los servicios requeridos en cada momento

GALABLUE S.A le ofrece el mantenimiento Integral de instalaciones de todo tipo, contando con los recursos humanos más especializados en cada área del mantenimiento y con una premisa clara hacia sus clientes: la vocación del servicio. Gestiona y mantiene las instalaciones en las mejores condiciones, optimizando su rendimiento y su durabilidad en el

tiempo. Sirve como consejero en todo momento sobre las novedades en el mercado y diseña, adapta e instala para cada cliente las mejores soluciones técnicas que permitan la optimización de los costes. En la actualidad este tipo de empresas sirven como base para realizar un crecimiento de las mismas para el desarrollo de planes y estrategias entre estas se las incluye a la satisfacción de los clientes por medio de la atención al cliente. Por lo cual la satisfacción al cliente en el desarrollo organizacional, aporta una herramienta empresarial y administrativa permite el crecimiento de las empresas en un mercado nacional y global.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Las empresas mantienen una división de áreas, cada una ejerce sus funciones específicas, que una vez unidas todas las funciones, la empresa puede realizar su fin, es decir el propósito por el cual fue creada. Una vez que este orden se pasa por alto, o que las áreas quieran hacer cada cual sus propias funciones, es la entidad que el final se expuesta a brindar un servicio o producto insatisfactorio, generando un malestar en los clientes.

Ese es el problema que se identifica en el presente trabajo, donde GALABLUE S.A., tiene un desorden estructural, que ha permitido la falta de una estructura de personal que contribuya a satisfacer a los clientes que pertenecen a su cartera y a los nuevos o potenciales.

Se puede indicar, que el desarrollo de una estructura organizacional, puede permitir que el personal cumpla las labores específicas para los cuales fueron contratados, mantendría en el ambiente laboral el cumplimiento de los objetivos estratégicos y por ende las metas proyectadas, que es en sí lo que hace falta en esta empresa.

## **1.3. Situación conflicto**

El problema se presenta a causa de que el desarrollo y organización en la compañía GALABLUE S.A. identificada para la investigación no hay

un proceso administrativo que demuestre que su desarrollo sea eficiente por lo cual se identificó un problema en sus procesos de desarrollo organizacional el mismo que se obtiene por la falta de control en la administración general de la compañía GALABLUE S.A.

Los recursos del personal en varias etapas se ve afectados por la falta de control en la dirección del personal esto genera como respuesta que no haya una relación con los procesos de trabajo de la compañía GALABLUE S.A.

La atención al cliente de la compañía GALABLUE S.A. no cumple, con procesos de atención que estos brindan no genere una satisfacción en los clientes, por lo cual se presentará una propuesta, para generar una solución alterna al tema de estudio de la investigación.

## **2. Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Desarrollo organizacional

**Aspectos:** Satisfacción al cliente

### **2.1. Formulación del problema**

¿De qué manera influye la inexistencia de un plan organizativo en el incremento de la satisfacción de clientes, dirigido al personal de la compañía GALABLUE en el año 2017?

### **2.2. Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Plan de desarrollo organizativo.

**Variable dependiente:** Satisfacción de sus clientes.

### **3. Objetivo de la investigación**

#### **3.1. Objetivo General**

- Desarrollar un plan organizativo estructural, para el incremento de la satisfacción de clientes de la compañía GALABLUE S.A.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Revisar los aspectos teóricos del desarrollo organizacional en la compañía GALABLUE S.A. a través de los valores humanísticos que pretende mejorar la eficiencia en la organización para el bienestar de los empleados.
- Identificar las principales causas que afectan la falta de un plan para el desarrollo organización en la compañía GALABLUE S.A.
- Plantear la propuesta de mejora para el desarrollo organizacional y la atención al cliente de la empresa GALABLUE S.A. a partir del último periodo del 2017.

### **4. Justificación**

La elaboración de la investigación en la compañía GALABLUE S.A. es principalmente, a causa de la falta de control en el desarrollo organizacional de los procesos internos de la compañía.

Por tanto es menester la utilización de ciertos argumentos de autores que permitan extender el conocimiento sobre la estructura organizativa y sus efectos en el personal de una empresa; también es necesario analizar las ventajas de un plan estratégico y su enfoque a satisfacer a los clientes. Por lo cual el motivo de la investigación es plantear propuestas para la situación descrita de la compañía GALABLUE S.A., de esta manera servirá para ayudar a solucionar el problema real de la compañía identificada y así

poder plantear los valores organizacionales que son pilares bases en dicha compañía ya mencionada.

La investigación tiene relevancia social debido a que beneficiara al desarrollo de la población y de la compañía, con las propuestas que se presentará en el proceso investigativo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentación teórica**

##### **2.1.1. Cultura Organizacional**

###### **2.1.1.1. Definición**

Según Morens (2013), La cultura organizacional incluye las expectativas, experiencias, filosofía y valores de una organización que la mantienen unida, y se expresa en su autoimagen, funcionamiento interno, interacciones con el mundo exterior y expectativas futuras. Se basa en actitudes compartidas, creencias, costumbres y reglas escritas y no escritas que se han desarrollado a lo largo del tiempo y se consideran válidas. (p. 57)

De acuerdo a Robert (2015), indica que La cultura organizacional abarca valores y comportamientos que "contribuyen al entorno social y psicológico único de una organización". La cultura organizacional representa los valores, creencias y principios colectivos de los miembros de la organización y es producto de factores tales como historia, producto, mercado, tecnología, estrategia, tipo de empleados, estilo de gestión y nacional. cultura; La cultura incluye la visión, los valores, las normas, los sistemas, los símbolos, el lenguaje, las suposiciones, el entorno, la ubicación, las creencias y los hábitos de la organización.. (p. 40)

Es un conjunto de suposiciones compartidas que guían lo que sucede en las organizaciones al definir el comportamiento apropiado para diversas situaciones. También es el patrón de tales comportamientos y suposiciones

colectivas que se les enseña a los nuevos miembros de la organización como una forma de percibir e, incluso, pensar y sentir. Por lo tanto, la cultura organizacional afecta la forma en que las personas y los grupos interactúan entre sí, con los clientes y con las partes interesadas. Además, la cultura organizacional puede afectar la cantidad de empleados que se identifican con una organización

### **2.1.1.2. *Importancia***

La importancia de la cultura organizacional radica en la decisión de la forma en que los empleados interactúan en su lugar de trabajo. Una cultura saludable alienta a los empleados a mantenerse motivados y leales con la gerencia.

La cultura del lugar de trabajo también contribuye en gran medida a promover una competencia sana en el lugar de trabajo. Los empleados intentan su mejor nivel para desempeñarse mejor que sus compañeros de trabajo y obtener reconocimiento y apreciación de los superiores. Es la cultura del lugar de trabajo la que realmente motiva a los empleados a desempeñarse. (Robbins & Judge, 2013) (p. 553)

Cada organización debe haber establecido pautas para que los empleados trabajen en consecuencia. La cultura de una organización representa ciertas políticas predefinidas que guían a los empleados y les dan un sentido de dirección en el lugar de trabajo. Cada individuo es claro sobre sus roles y responsabilidades en la organización y sabe cómo realizar las tareas antes de los plazos.

No hay dos organizaciones que puedan tener la misma cultura de trabajo. Es la cultura de una organización lo que la diferencia de los demás. La cultura del trabajo contribuye en gran medida a crear la imagen de marca de la organización. La cultura del trabajo le da identidad a la organización. En otras palabras, una organización es conocida por su cultura.

La cultura de la organización acerca a todos los empleados a una plataforma común. Los empleados deben ser tratados por igual y nadie debe sentirse descuidado o abandonado en el lugar de trabajo. Es esencial que los empleados se adapten bien en la cultura de la organización para que puedan ofrecer su mejor nivel.

La cultura del trabajo une a los empleados que, por lo demás, provienen de diferentes contextos, familias y actitudes y mentalidades variadas. La cultura les da a los empleados un sentido de unidad en el lugar de trabajo (Barragán, y otros, 2013).

### **2.1.1.3. Tipos de cultura organizacional**

Cada organización es diferente, y todas ellas tienen una cultura única para organizar grupos de personas. Sin embargo, pocas personas saben que cada organización en realidad combina una mezcla de cuatro tipos diferentes de cultura organizacional bajo un estilo cultural, (2013), presentan la siguiente clasificación:

- **Cultura:** Las culturas y subculturas existen en los niveles nacional e interno del mundo de los negocios. La globalización de los negocios ha hecho que estas culturas se adapten unas a otras. Las subculturas surgen de las grandes culturas en general. Comprender la subcultura de una empresa y cómo se deriva de la cultura empresarial más amplia le ayudará a evitar ofender a sus compañeros de trabajo, clientes y otras personas. (Guízar, 2013).
- **Cultura fuerte vs débiles:** Una cultura es débil cuando sus creencias, reglas de comportamiento, tradiciones y rituales no son evidentes para sus miembros o existe una incongruencia entre los valores y el comportamiento establecidos. Esto puede suceder por una variedad de razones. Sin conocimiento de lo que representa la organización o cómo se hacen las cosas (en lugar de cómo la política

indica que las cosas deben hacerse), las culturas débiles trabajan en contra del éxito de una organización.

Una cultura se considera fuerte cuando hay cohesión alrededor de creencias, reglas de comportamiento, tradiciones y rituales. Las culturas fuertes suelen presentar sus creencias, reglas de comportamiento, tradiciones y rituales en exhibiciones públicas para que los empleados puedan utilizar estos elementos culturales para la toma de decisiones en toda la organización

- **Cultura y el poder:** La cultura orientada hacia el poder es una dimensión del modelo de cultura organizacional. En cualquier organización dada, existe la necesidad de utilizar el poder para ejercer control e influenciar el comportamiento. Se define cultura orientada al poder como "cultura organizacional que se basa en la desigualdad de acceso a los recursos
- **Cultura orientada a resultados:** Para elevar el nivel de talento en la empresa, se debe olvidar de las competencias, las entrevistas de comportamiento, las descripciones de puestos de trabajo tradicionales y las pruebas de evaluación. En cambio, se debe pensar en los resultados: cómo medirlos y cómo contratar personas que puedan ofrecer resultados más sólidos de los que ahora se está logrando. Si se continúa usando las herramientas que se utiliza ahora para buscar y seleccionar personas, se obtendrán los mismos resultados que ahora.
- **Cultura orientada a la persona o de motivación:** Dado que la cultura está inextricablemente conectada a la motivación personal, un "buscar primero en entender" la orientación hacia los estudiantes es sabia". Esta sabiduría puede se encuentra en muchas comunidades étnicas y de fe y es particularmente relevante en las aulas de hoy. Sin embargo, para entender a otras personas, para

evitar estereotipos basado en un conjunto estrecho de características de grupo asumidas, y para estar abierto al significado que se crea a través de interacciones auténticas requiere que los educadores apliquen personalmente tal sabiduría.

- **Cultura autoritaria:** Una cultura autoritaria puede potencialmente fomentar una mala moral de los empleados ya que el personal siente que no tienen aportes y son tratados como números y no como personas.

## **2.1.2. Desempeño laboral**

### **2.1.2.1. Definición**

De acuerdo a Correa (2015.) El desempeño laboral evalúa si una persona realiza bien un trabajo. El desempeño laboral, estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, también forma parte de la gestión de los recursos humanos. El rendimiento es un criterio importante para los resultados y el éxito de la organización. Describe el desempeño laboral como una variable a nivel individual, o algo que hace una sola persona. Esto lo diferencia de construcciones más abarcativas, como el rendimiento organizacional o el rendimiento nacional, que son variables de alto nivel. (p. 10)

Se afirma que una cultura empresarial que reconoce y celebra el éxito motiva a los empleados a trabajar duro. Cuando se reconocen los logros, ya sea con incentivos monetarios, promociones u otras recompensas, se anima a una persona a funcionar de acuerdo con sus más altos estándares. El elogio por un trabajo bien hecho hace que un trabajador se sienta apreciado y valorado, lo que generalmente se refleja en su desempeño.

### **2.1.2.2. Importancia**

Medir el rendimiento es una función esencial en la gestión empresarial. Los dueños de negocios deben tener procedimientos de análisis cuantitativos o cualitativos para revisar las operaciones de sus compañías. El análisis cuantitativo usa cálculos matemáticos para medir el rendimiento del rendimiento. El análisis cualitativo permite a los propietarios de negocios hacer juicios personales o inferencias a partir de información comercial. El desempeño del empleado es una pieza clave del éxito de una empresa. Los empleados generalmente representan el mayor gasto para una empresa, y la medición del rendimiento es esencial para el proceso de gestión de los empleados.

Chiavenato (2015.) Los dueños de negocios generalmente miden el desempeño de los empleados al evaluar el rendimiento de producción de cada empleado. La producción del empleado representa la cantidad de bienes o servicios que un empleado puede producir en un período específico de tiempo. El rendimiento de los empleados también se puede relacionar con la eficiencia con que una empresa utiliza los recursos económicos. Los recursos económicos incluyen los materiales directos y las instalaciones necesarias para producir productos individuales. Un desempeño deficiente del empleado puede resultar en un desperdicio de recursos y mayores costos de operación comercial. (p. 365)

Las pequeñas empresas generalmente tienen un proceso formal de revisión de empleados en su sistema de gestión del desempeño. Este proceso formal evalúa a los empleados sobre sus habilidades individuales, el conocimiento de las operaciones comerciales, la puntualidad, la capacidad de trabajo en equipo y otras características similares. Los propietarios de negocios a menudo mantienen esta información en el archivo del empleado para que la compañía tenga un registro histórico del

desempeño de los empleados. Los propietarios de negocios pueden comparar el desempeño actual del empleado con los años anteriores para determinar si el empleado está mejorando.

El desempeño deficiente de los empleados puede disminuir la ventaja competitiva de una empresa en el entorno comercial. Una ventaja competitiva es cuando una empresa puede producir bienes o servicios de manera más eficiente y efectiva que otra empresa. Las pequeñas empresas generalmente confían en los empleados para presentar una imagen positiva de la empresa en el mercado económico. Los empleados a menudo representan a la compañía en funciones de servicio al cliente, como cajeros, recepcionistas, agentes de servicio al cliente y otros puestos similares.

La tecnología empresarial puede ayudar a los propietarios de pequeñas empresas a mejorar el rendimiento de sus empleados. El software empresarial puede automatizar procesos manuales tradicionales y eliminar errores de entrada de datos en ciertas funciones. La tecnología también puede aumentar la producción de los empleados que trabajan en departamentos específicos. Por ejemplo, los empleados de contabilidad a menudo pueden procesar más facturas o facturas usando software de contabilidad. En lugar de gastar grandes cantidades de tiempo usando diarios en papel o diarios para registrar esta información, los empleados ingresan la información de la factura en el software contable para su procesamiento. (Chiavenato, 2015.) (p. 366)

Los empleados individuales pueden no ser los únicos responsables del bajo rendimiento. Los dueños de negocios que usan un sistema de administración estricto pueden crear un ambiente de trabajo difícil. Los dueños de negocios pueden requerir que los empleados obtengan la aprobación antes de tomar decisiones en su trabajo. Esto puede ralentizar el proceso de producción de la empresa e impedir que el empleado alcance

el máximo rendimiento. Los empleados mal capacitados también pueden disminuir el desempeño comercial general de la compañía.

### **2.1.2.3. Evaluación de desempeño laboral**

Un sistema de evaluación de desempeño es una manera sistemática de examinar qué tan bien está desempeñando un empleado en su trabajo. Si lo nota, la palabra sistemática implica que el proceso de evaluación del desempeño debe ser un sistema planificado que permita que la retroalimentación se dé en un sentido formal, en oposición al informal. Las evaluaciones de desempeño también se pueden llamar evaluaciones de desempeño, evaluaciones de desempeño o evaluaciones de empleados.

Hay cuatro razones por las cuales se debe implementar un sistema de evaluación de desempeño sistemático. En primer lugar, el proceso de evaluación debe fomentar el desempeño y el comportamiento positivos. En segundo lugar, es una forma de satisfacer la curiosidad de los empleados sobre lo bien que se desempeñan en su trabajo. También se puede usar como una herramienta para desarrollar empleados. Por último, puede proporcionar una base para aumentos salariales, promociones y acciones disciplinarias legales. (Aamodt, 2010) (p. 25)

Hay una serie de factores a considerar antes de diseñar o revisar un sistema de evaluación de desempeño existente. Algunos investigadores sugieren que el sistema de evaluación del desempeño es quizás una de las partes más importantes de la organización, mientras que otros sugieren que los sistemas de evaluación del desempeño son en última instancia defectuosos, lo que los hace inútiles. Para el propósito de este capítulo, supongamos que podemos crear un sistema de evaluación de desempeño que proporcionará valor a la organización y al empleado. Al diseñar este proceso, debemos reconocer que cualquier proceso tiene sus limitaciones,

pero si lo planificamos correctamente, podemos minimizar algunos de estos Chiavenato (2015.)

**Método de las escalas gráficas:** La escala de calificación gráfica es un tipo de método de evaluación del desempeño. En este método, los rasgos o comportamientos que son importantes para un rendimiento efectivo se enumeran y cada empleado se califica en contra de estos rasgos. La calificación ayuda a los empleadores a cuantificar los comportamientos que muestran sus empleados (Chiavenato, 2015.) (p. 371)

#### Características

- Las medidas de evaluación del desempeño contra las cuales un empleado debe ser calificado deben estar bien definidas.
- Las escalas deben basarse en el comportamiento.
- Deben evitarse las definiciones de comportamientos ambiguos, como lealtad, honestidad, etc.
- Las calificaciones deben ser relevantes para el comportamiento que se mide. Por ejemplo, para medir las tasas de "Habilidad de hablar en inglés", las tasas deben ser fluidas, vacilantes y laboriosas en lugar de excelentes, promedio y deficiente.

Las **ventajas** de utilizar este método son:

- El método es fácil de entender y es fácil de usar.
- Estandarización de los criterios de comparación
- Los comportamientos se cuantifican haciendo que el sistema de evaluación sea más fácil

También se pueden mencionar los perjuicios:

- Error de juicio: los comportamientos de calificación pueden ser o no precisos ya que la percepción de los comportamientos puede variar con los jueces
- Dificultad en la calificación: la calificación frente a las etiquetas como excelente y pobre es difícil, incluso a veces difícil, ya que la escala no ejemplifica los comportamientos ideales necesarios para lograr una calificación.
- Problemas de percepción: error de percepción como efecto Halo, efecto Recency, estereotipos, etc. pueden causar clasificación incorrecta.
- Son buenos para identificar a los mejores y más pobres de los empleados. Sin embargo, no ayuda a la hora de diferenciar a los empleados promedio.
- No es efectivo para comprender las fortalezas de los empleados. Diferentes empleados tienen diferentes características fuertes y estos pueden cuantificar con el mismo puntaje. (Chiavenato, 2015.) (p. 371)

**Método de elección forzada:** Es un método de evaluación del desempeño en el que el evaluador debe hacer una elección forzada entre las características disponibles, sobre los empleados. Es en la forma de un cuestionario de encuesta. En este método, se establecen diferentes categorías de actuaciones; la proporción en cada categoría no necesita ser simétrica. Todos los empleados son lugares en cualquiera de estas categorías (Chiavenato, 2015.) (p. 374)

### **2.1.3. Modelo de análisis**

Los modelos de cultura organizacional juegan un papel importante en el éxito (o el fracaso) de cualquier empresa. El empleado más inteligente y motivado puede prosperar en un entorno que adopta un enfoque holacrático de la gobernanza. Pero esa misma persona podría no ser capaz de alcanzar su máximo potencial en una organización jerárquica.

Hace años, la mayoría de las organizaciones miraban lo mismo. El jefe del jefe estaba en la cima. Esa persona supervisó un equipo de administración lleno de gente que supervisó a otros equipos de administración, y así sucesivamente, hasta llegar al empleado gruñón de bajo nivel. Esta estructura tradicional se conoce generalmente como una cultura organizacional jerárquica. Hoy en día, están surgiendo nuevos modelos de cultura organizacional, lo que hace que muchas empresas reconsideren por completo su enfoque de la cultura. (p. 26)

Según los autores mencionados, como su nombre indica, las culturas de clanes adoptan un enfoque familiar para las operaciones. En lugar de competir entre sí, los empleados son notablemente colaboradores y los empleadores están comprometidos con su personal. Esto, a su vez, impulsa el compromiso y la lealtad de los empleados.

Clan culturas ciertamente tienen sus beneficios. Pero los críticos argumentan que es más difícil innovar en estos entornos familiares. Con el deseo de llevarse bien, las opiniones disidentes no se pueden compartir tan a menudo en organizaciones gobernadas por mentalidades de clanes. (Zapata & Rodríguez, 2012) (p. 26)

## **2.2. Fundamentación legal**

**Resolución No. Senres-Proc-2006-0000046**

**Art. 4.- Objeto.-** Establecer los procesos técnicos de diseño organizacional, con el propósito de dotar a las instituciones señaladas en el ámbito de esta norma de: políticas. Normas e instrumentos técnicos, que permitan mejorar la calidad, productividad y competitividad de los servicios públicos, para optimizar y aprovechar los recursos del Estado.

**Art. 7.- De la Unidad de Administración de Recursos Humanos - UARHs.-** Son obligaciones de esta unidad en el proceso de diseño organizacional o reestructuración, las siguientes:

- a. Administrar el proceso de diseño organizacional, de manera desconcentrada bajo los lineamientos, políticas, normas e instrumentos técnicos emitidos por la SENRES;
- b. Preparar los informes técnicos justificativos del diseño organizacional o reestructura;

### **2.3. Fundamentación conceptual**

**Organización:** Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

**Eficiencia:** Se refiere a la habilidad, capacidad o posibilidad de alcanzar un objetivo o lograr un fin utilizando la menor cantidad de recursos disponibles.

**Desarrollo organizacional:** Es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipos de estudio**

El enfoque de la presente investigación es mixto, de acuerdo con los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2010) denotan que la indagación cualitativa permita investigar las razones que de la problemática, ahora bien la cuantitativa ayuda a controlar las variables y poder evidenciar las hipótesis.

Es por ello, que la investigación presente alcanza datos concretos y reales de la problemática expuesta. Así también se realizará una *investigación de campo*, la cual trata de recolectar la información desde el lugar donde se origina el problema (Montes, 2011).

El alcance de la investigación es:

- *Exploratoria*. – Busca cada una de las razones que dan origen a la problemática, así como las circunstancias en la que se desarrolla.
- *Descriptiva*. – Mide las variables y busca concretar la posible solución a la problemática.

#### **3.1.1.1. Métodos empíricos**

Por otro lado, Machado (2016) refiere que los métodos empíricos son una forma práctica y objetiva de recoger información. Para la presente investigación se utilizarán los siguientes:

- *Observación*: Por medio de esta técnica se pretende dar claridad al problema objetado.
- *Encuesta*: Basada en 10 preguntas cerradas, la técnica permite el procesamiento de la información en datos estadísticos, con lo que se puede medir las variables. (Ruiz J. , 2012)

### **3.2. Población**

La población que se escogió son el por el personal de la empresa que son: 10 personas.

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

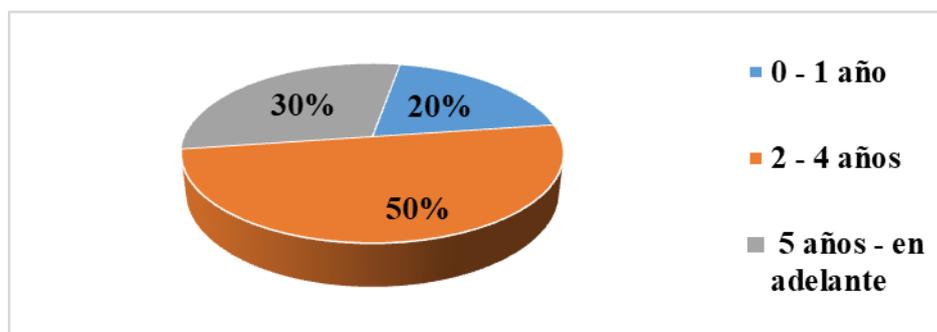
#### 4.1. Encuestas

##### 1.- ¿Qué tiempo lleva usted laborando en la empresa?

Tabla 1

*Tiempo de labores en la entidad*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
0 - 1 año	2	20%
2 - 4 años	5	50%
5 años - en adelante	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 1* Tiempo de labores en la entidad

#### Análisis

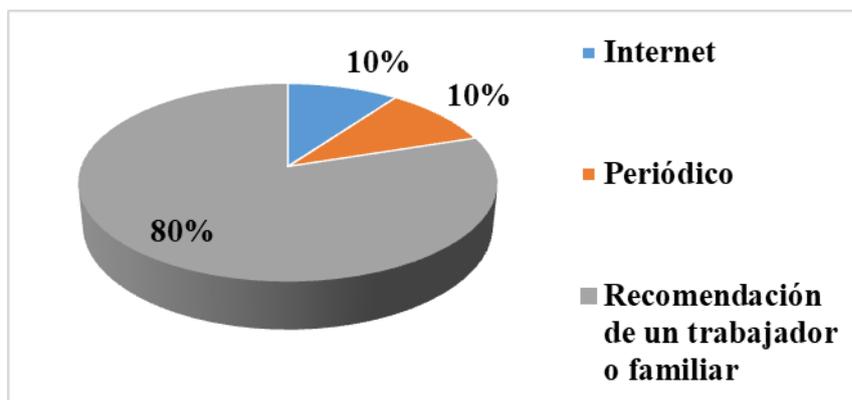
Como se puede observar en la figura correspondiente, el 50% de los encuestados trabajan en la empresa alrededor de 2 a 4 años, siendo un tiempo prudencial para poder conocer sus gestiones internas.

**2.- ¿Cuál fue la manera por la cual usted pudo conocer el anuncio sobre la vacante en la institución?**

Tabla 2

*Forma de conocimiento de la vacante*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Internet	1	10%
Periódico	1	10%
Recomendación de un trabajador o familiar	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 2* Forma de conocimiento de la vacante

**Análisis**

El 80% de los encuestados manifestaron que conocieron de la vacante de la empresa por medio de recomendaciones, es decir un reclutamiento interno.

**3.- ¿En el momento que su carpeta fue seleccionada, tuvo que desarrollar alguna prueba?**

Tabla 3

*Prueba de ingreso*

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Sí	4	40%
No	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

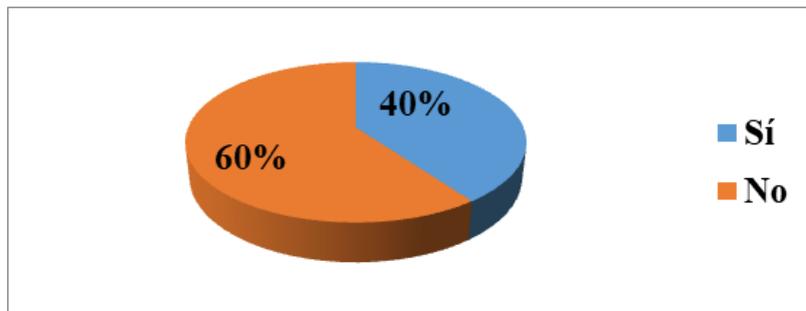


Figura 3 Prueba de ingreso

**Análisis**

El 60% de los encuestados estipularon que no desarrollaron pruebas de ingreso sobre la vacante disponible en la empresa, es por ello que se puede evidenciar que existen falencias en la organización en el área de talento humano.

#### 4.- ¿Cómo califica el rendimiento que efectúa el talento humano?

Tabla 4

*Rendimiento del talento humano*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	2	20%
Bueno	2	20%
Regular	4	40%
Malo	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

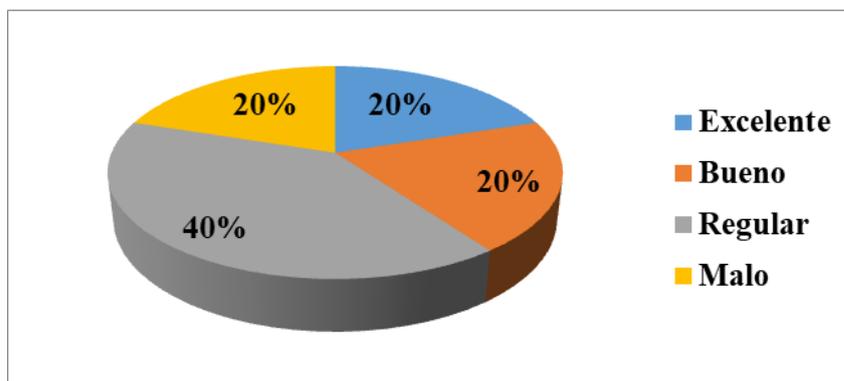


Figura 4 Rendimiento del talento humano

#### Análisis

El 40% de los encuestados calificaron como regular las gestiones internas que se encuentran dando en el área de talento humano, es decir la organización y procesos aplicados no están cumpliendo con las tareas esperadas.

## 5.- ¿Existe en la empresa una organización?

Tabla 5

### *Organización estructural*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Sí	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

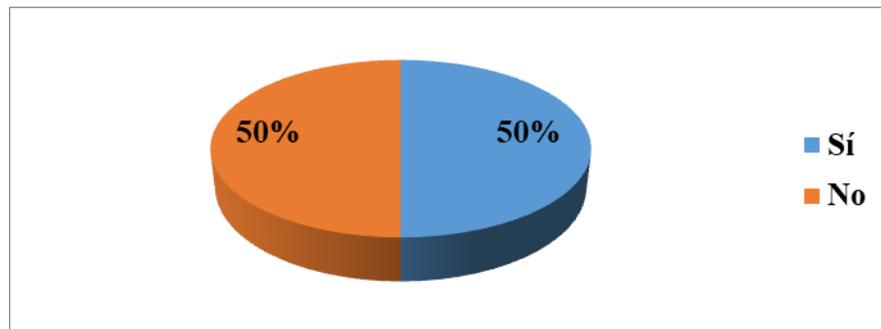


Figura 5 Organización estructural

### **Análisis**

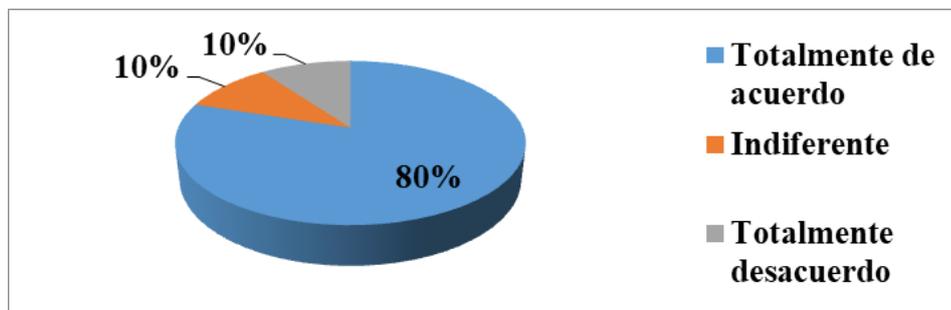
Se puede confirmar la problemática de la empresa, puesto que el 50% de los encuestados manifestaron que no existe una organización en la empresa, lo que denota que sus gestiones no están dando resultados.

**6.- ¿Considera usted que la falta de una organización afecta directamente el servicio al cliente?**

Tabla 6

*Consecuencias de la falta de organización*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	8	80%
Indiferente	1	10%
Totalmente desacuerdo	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 6* Consecuencias de la falta de organización

**Análisis**

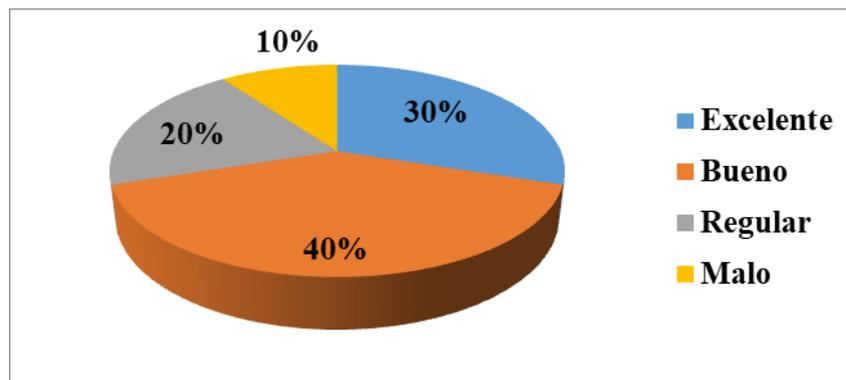
El servicio al cliente es uno de los factores que se ven afectados de forma directa por la mala organización en la empresa, ya que la afirmación a la presente pregunta tiene la aprobación del 80% de encuestados.

## 7.- ¿Diría usted que el clima laboral en la empresa es?

Tabla 7

*Clima laboral de la empresa*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Excelente	3	30%
Bueno	4	40%
Regular	2	20%
Malo	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 7* Clima laboral de la empresa

### **Análisis**

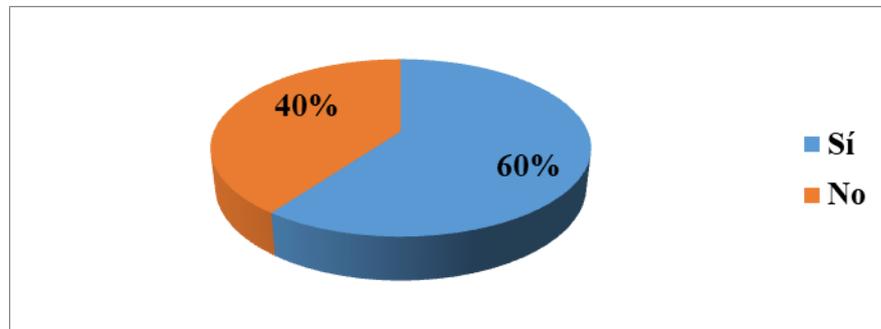
El 40% de los encuestados manifestaron que el clima laboral en la empresa es bueno, por lo que se puede evidenciar que a pesar de las falencias en la organización interna, se puede notar que la relación entre empleados se mantiene.

## 8.- ¿Los clientes se han quejado de su servicio?

Tabla 8

### *Quejas de los clientes*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	6	60%
No	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 8 Quejas de los clientes*

### **Análisis**

De acuerdo al 60% de los encuestados se puede observar como ya se evidencian las consecuencias de la falta de organización en la empresa, la cual son las quejas que mantienen los clientes sobre el servicio recibido.

## 9.- ¿Existe una misión y visión en la empresa?

Tabla 9

*Existencia de la misión y visión*

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Totalmente de acuerdo	2	20%
Indiferente	0	0%
Totalmente desacuerdo	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

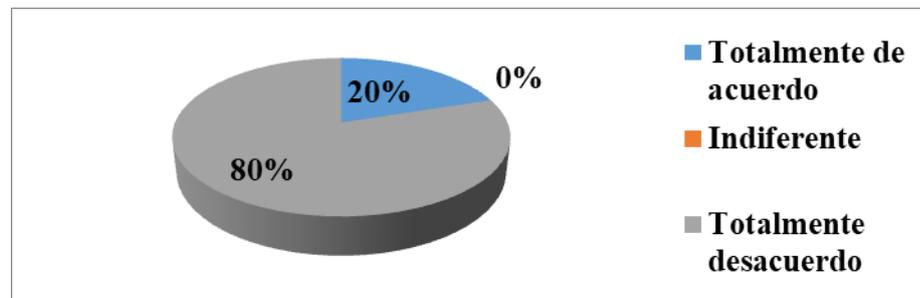


Figura 9 Existencia de la misión y visión

### Análisis

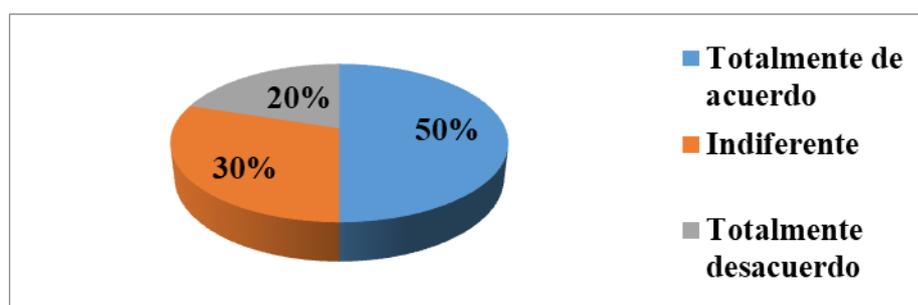
El 80% de los encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con una misión y visión lo que ha afectado al desarrollo de las funciones de sus colaboradores.

**10.- ¿Está de acuerdo que la empresa GALABLUE S.A., debe utilizar una nueva organización?**

Tabla 10

*Importancia de un proceso de organización*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	5	56%
Indiferente	2	22%
Totalmente desacuerdo	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



*Figura 10* Importancia de un proceso de organización

**Análisis**

EL 50% de los encuetados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que la empresa necesita un nuevo proceso de organización de esta manera se puede asegurar mejorar las gestiones internas.

## PROPUESTA

El plan de desarrollo organizativo por procesos para la empresa GALABLUE S.A., se desarrolla tomando en consideración la investigación estructurada en los capítulos anteriores, donde se pudo confirmar que la empresa necesita de este nuevo plan para que sus procesos internos puedan significar el crecimiento comercial de la empresa.

### Propuesta del modelo de gestión

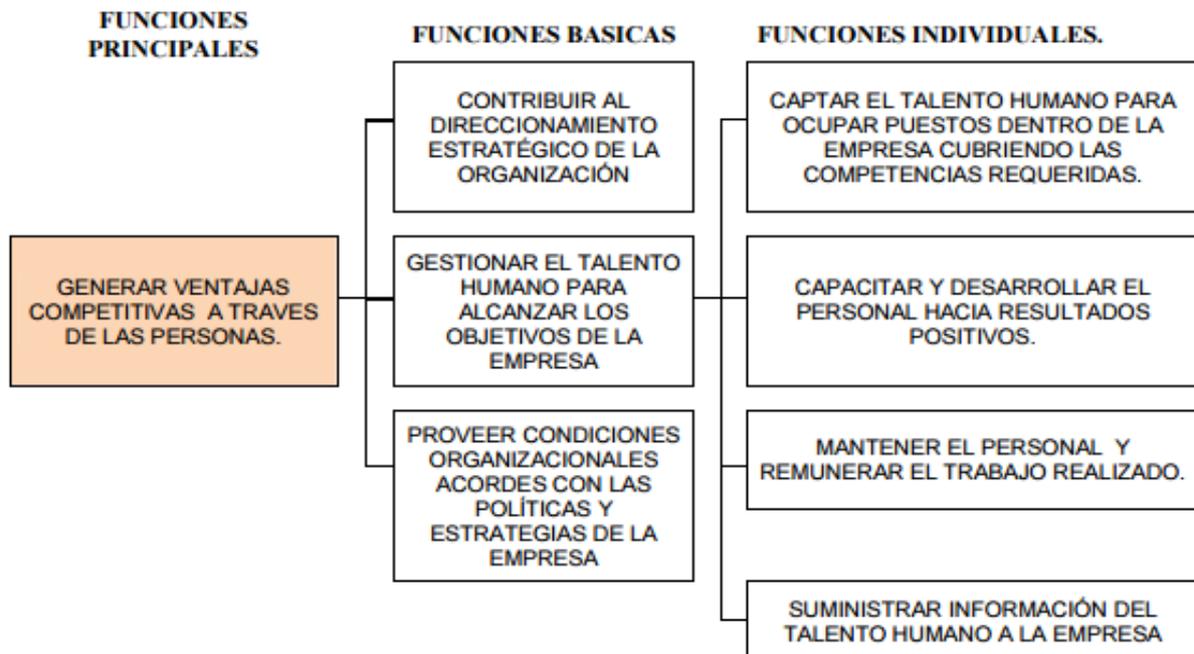


Figura 11 *Propuesta del plan organizativo.*

De acuerdo al mapa, se puede notar los procesos internos de la empresa, así como sus actividades y responsables.

### **.Proceso propuesto para el control del personal**

<b>PROCESO CONTROL DE PERSONAL EMPRESA GALABLUE S.A</b>	
1.-	Coordinador de Captación, Capacitación y Desarrollo Elabora y remite memorándum comunicando las fechas para la recepción de los Objetivos de Desempeño Individua.
2.-	Gerente de RRHH.- Firma 2.- Gerente de RRHH.- Firma Memorándum y Remite.
3.-	Gerente de Área.- Elabora formato de Objetivos de Desempeño Individual (ODI) por cada trabajador adscrito a su área. Elabora y remite Memorándum y anexa del personal debidamente firmado
4.-	Gerente de RRHH.- Recibe del analista de RRHH, Memorándum de solicitud de Evaluación de Desempeño y Eficiencia del Personal y firma en señal de conformidad
5.-	Gerente de Área.- Aplica instrumento de evaluación al personal bajo su cargo. Analiza resultados de la evaluación. Revisa conjunta e individualmente con el personal a su cargo los resultados de la evaluación. Firman el evaluado y el evaluador. Sella y remite los Instrumentos de evaluación a la Oficina de RRHH, a través de memorándum, en las fechas establecidas.
6.-	Analista de RRHH.- Registra información y genera Notificación de Resultados.
7.-	Gerente de RRHH / Coordinador de Captación, Capacitación y Desarrollo.- Revisan en Comité de Evaluación

## Modelo de gestión para la comunicación interna

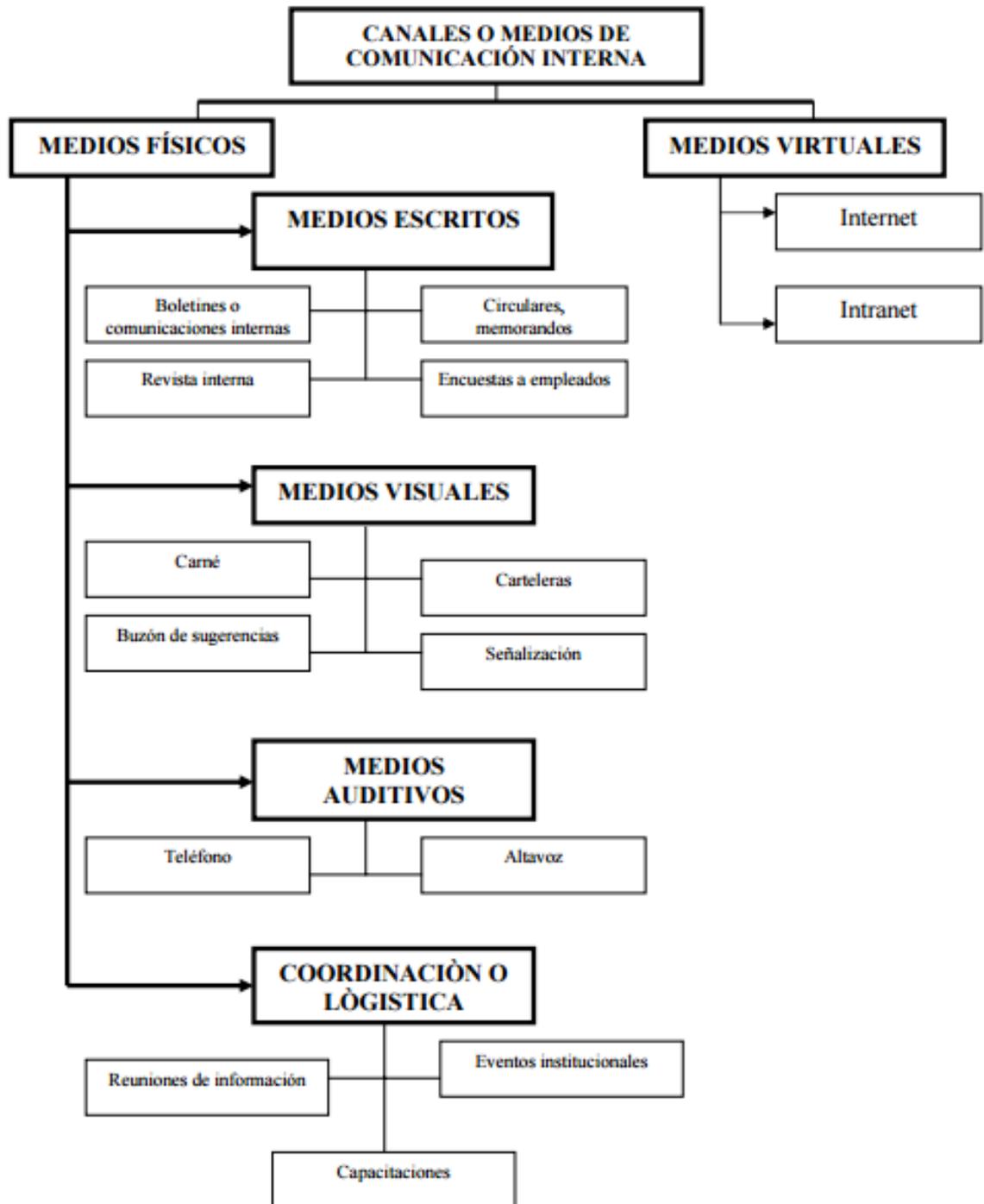


Figura 12 Propuesta de modelo de gestión para la comunicación interna

De acuerdo a la presente figura, se puede notar como el área de talento humano es el centro de comunicación interna de la empresa, por tal motivo, se plantea un modelo de gestión en dicha actividad, a continuación se detallan cada uno de los medios según su clasificación para una correcta comunicación interna:

Tabla 11

**Comunicación por medios escritos**

<b>ESCRITOS</b>		
<b>META</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>INDICADORES</b>
COMUNICACIÓN EFECTIVA	RENOVACION DEL BOLETIN QUINCENALMENTE O CUANDO SE REQUIERA	NUMERO DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCION QUE FUERON CONOCIDOS POR EL PERSONAL INTERNO
MANEJO ADECUADO	ENTREGAR PERSONALMENTE AL INVOLUCRADO	NUMERO DE CIRCULARES, MEMORANDOS
CONOCIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES POR PARTE DE TODO EL PERSONAL	ELABORARA ANUALMENTE LA REVISTA INTERNA DE TODO LO RELACIONADO A LA INSTITUCION	REVISTA INTERNA PUBLICADA
MEJORAMIENTO CONTINUO	APLICAR UNA ENCUESTA AL PERSONAL SOBRE EL TRABAJO DEL AREA PARA CONOCER SUS INQUIETUDES	NUMERO DE ENCUESTAS A EMPLEADOS

Tabla 12

**Comunicación por medios visuales**

<b>VISUALES</b>		
IDENTIFICACION PERSONAL	DISEÑAR UN DOCUMENTO DE IDENTIFICACION DE LA INSTITUCION	UTILIZACION DEL CARNET
MANTENER INFORMADO AL PERSONAL DE MANERA CLARA, PRECISA Y OPORTUNA	COLOCAR LAS CARTELERAS EN LUGARES ESTRATEGICOS Y DISEÑAR LA INFORMACION VISUALMENTE ATRACTIVA PARA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE CARTELERAS VISIBLES
RECABAR OPINIONES Y SUGERENCIAS DEL PUBLICO INTERNO	CREAR UN BUZON DE SUGERENCIAS Y CONCIENCIAR LA IMPORTANCIA DE LA OPINION DE TODOS LOS ESTAMENTOS	NUMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS
IDENTIFICACION RAPIDA DE LA DISTRIBUCION FISICA DE LA INSTITUCION POR PARTE DEL PUBLICO INTERNO Y EXTERNO	COLOCAR LA SEÑALIZACION EN LUGARES ADECUADOS.	VISIBILIDAD DE LA SEÑALIZACION

Tabla 13

**Comunicación por medios auditivos**

<b>AUDITIVOS</b>		
LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA	UBICACIÓN DE LA CENTRAL Y DISTRIBUCION DE LINEAS ACORDE AL REQUERIMIENTO DE LAS AREAS	SERVICIO DE LLAMADAS TELEFONICAS
RECEPCION CLARA Y COMPENSIVA DE LOS DESTINATARIOS	IMPLEMENTACION DE UN EQUIPO QUE PERMITA UNA COBERTURA Y NITIDEZ EN LA TRANSMISION DE LA COMUNICACIÓN	UTILIZACION CLARA DEL ALTAVOZ

Tabla 14

**Coordinación y logística**

META	ESTRATEGIA	INDICADORES
CONOCER LAS INQUIETUDES Y SU PERCEPCION EN EL PROCESO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	REALIZAR REUNIONES POR AREAS CADA 15 DIAS QUE PERMITAN UNA RETROALIMENTACION	NUMERO DE REUNIONES DE INFORMACION
ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD	ELABORAR PLAN DE CAPACITACION ANUAL POR AREAS	NUMERO DE PERSONAL CAPACITACION
IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA	COORDINACION INTEGRAL DE GRUPOS DE TRABAJO, PARTICIPACION TOTAL	NUMERO DE EVENTOS INSTITUCIONALES

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se revisaron los aspectos teóricos del desarrollo organizacional en la compañía GALABLUE S.A. a través de los valores humanísticos que pretende mejorar la eficiencia en la organización para el bienestar de los empleados, y se pudo conocer que la cultura organizacional es indispensable para que las empresas puedan tener un clima laboral eficaz, dando interés al trabajo de los empleados.
- Se identificaron las principales causas que afectan la falta de un plan para el desarrollo organización en la compañía GALABLUE S.A., siendo estos procesos inadecuados, vencido y control casi inexistente por parte de los directivos.
- Se planteó la propuesta de mejora para el desarrollo organizacional y la atención al cliente de la empresa GALABLUE S.A. a partir del último periodo del 2017, por medio de un mapa de comunicación interna así como los procesos de contrato de personal.

## **Recomendaciones**

- Desarrollar una reingeniería de procesos anualmente para determinar posibles problemas que mantenga el departamento en cuanto al cumplimiento de los procedimientos así como las metas propuestas en los objetivos estratégicos.
- Realizar un estudio de las demás área para determinar que se esté cumpliendo con cada uno de los procesos y que estos sean eficaces para el excelente desenvolvimiento de la empresa
- Estructurar un plan estratégico para la empresa, con el propósito de que cada una de las áreas se relacionen a tal punto de que se cumplan con las metas propuestas.

## Bibliografía

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado Sexta edición*. México.
- Barragán, Salman, Ayllón, Sanjinés, Lancer, Córdova, & Rojas. (2013). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz: Programa de investigación estratégica en Bolivia.
- Chiavenato, I. (2015.). *Administración de Recursos Humanos: Quinta Edición*. Santa Fe de Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Guízar, R. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL. PRINCIPIOS Y APLICACIONES*. D.F., Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Machado, U. (2016). *alleres dirigidos al desarrollo del trabajo metodológico para la enseñanza de la informática*. Cuba: Universidad de las Tunas.
- Montes. (2011). *Trabajo de campo*. Obtenido de Depositos de Documentos de la FAO: <http://www.fao.org/docrep/008/ae578s/AE578S04.htm>
- Ritter, M. (2015). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación, Primera Edición*. Buenos Aires: Dircom.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional, Décimo Tercera Edición*. México: Pearson Educación.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Zapata, A., & Rodríguez, A. (2012). *Cultura Organizacional*. Cali: Publicaciones Universidad del Valle.



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de plan de desarrollo organizativo al personal de la COMPAÑÍA GALABLUE, para la satisfacción de los clientes.", Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera influye la inexistencia de un plan organizativo en el incremento de la satisfacción de clientes, dirigido al personal de la compañía GALABLUE en el año 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

Carlos Andres Vera A.

Tutor:

PHD. Ricardo Rodríguez



actura: 001-003-000085639

20180901016D03096

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901016D03096**

ni, NOTARIO(A) SUPLENTE ANA ELIZABETH VELEZ ZAMBRANO de la NOTARÍA DÉCIMA SEXTA EN RAZÓN DE LA  
ÓN DE PERSONAL 04324-DP09-2018-RA, comparece(n) CARLOS ANDRES VERA APOLINARIO portador(a) de  
LA 0930197504 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en  
QUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s)  
ante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y  
os, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La  
nte diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley  
al -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria,  
me responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 6 DE ABRIL DEL 2018, (11:46).

OS ANDRES VERA APOLINARIO  
A: 0930197504

NOTARIO(A) SUPLENTE ANA ELIZABETH VELEZ ZAMBRANO  
NOTARÍA DÉCIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL  
AP: 04324-DP09-2018-RA



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Vera Apolinario Carlos Andres en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de plan de desarrollo organizativo al personal de la Compañía GALABLUE, para la satisfacción de los clientes, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Vera Apolinario Carlos Andres

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 093019750-4

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **093019750-4**

APELLIDOS Y NOMBRES  
**VERA APOLINARIO CARLOS ANDRES**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS BOLIVAR /SAGRARIO/**

FECHA DE NACIMIENTO **1990-08-18**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **M**

ESTADO CIVIL **Soltero**




INSTRUCCIÓN **SECUNDARIA** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

E2443V3442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**VERA GARCIA FRANKLIN CARLOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**APOLINARIO DELGADO YACQUELINE**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL 2010-11-22**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2020-11-22**

000445965

*Roberto*  
DIRECTOR GENERAL

*[Signature]*  
FINMA DEL CEDULADO





**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018

**CNE**  
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

7 No. **017 - 143** **0930197504**  
NUMERO CEDULA

**VERA APOLINARIO CARLOS ANDRES**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA. 12  
FEBRES CORDERO PARROQUIA



**CNE** REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

**CIUDADANA (O)**

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED  
SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y  
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS  
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Carlos Vera S.*  
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

1897 1038 823

DOY FE QUE ESTE DOCUMENTO ES  
FIEL COPIA DE SU ORIGINAL  
Y CONSTA DE FOJA

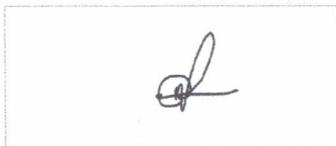
Guayaquil - 6 ABR 2013

*Ana Vélez Zambrano*  
**Ab. Ana Vélez Zambrano**  
NOTARIA SUPLENTE NOTARÍA XVI  
CANTÓN GUAYAQUIL





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0930197504

**Nombres del ciudadano:** VERA APOLINARIO CARLOS ANDRES

**Condición del cedulao:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/B  
/SAGRARIO/

**Fecha de nacimiento:** 18 DE AGOSTO DE 1990

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** SECUNDARIA

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** VERA GARCIA FRANKLIN CARLOS

**Nombres de la madre:** APOLINARIO DELGADO YACQUELINE

**Fecha de expedición:** 22 DE NOVIEMBRE DE 2010

Información certificada a la fecha: 6 DE ABRIL DE 2018

Emisor: JOSE RICARDO VERA GARCES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 16 - GUAYAS - GUAY

N° de certificado: 180-110-68215



180-110-68215

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

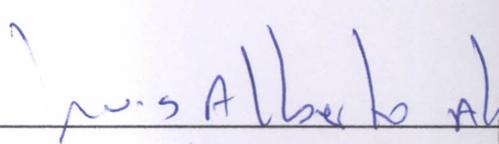


## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

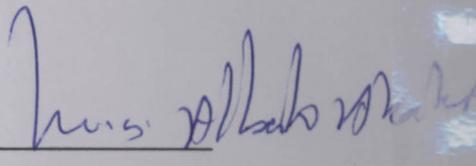
En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

  
Nombre y Apellidos del Colaborador

  
CEGESCIT

  
Firma