



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
TECNOLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS EFECTOS EN EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA
ASOCIACIÓN FAMILIAR DE BIENES RAÍCES
(AFABIR S.A)**

Autora:

Pilaloo Acosta Carla Lorena

Tutor:

PhD. Ramón Guzmán Hernández

Guayaquil, Ecuador

2017

**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 trabajo de investigación con el tema: "**Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces (Afabir s.a)**", presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de la investigación se refiere a: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño del personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces (Afabir S.A), en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?

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

Presentado por la Egresada:

Pilaloa Acosta Carla Lorena

Tutor:

PhD. Ramón Guzmán Hernández

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema de: "Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces (Afabir s.a), de la carrera Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituyen copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

Pilaloo Acosta Carla Lorena

C.C. 092791660-1

DEDICATORIA

A dios padre todo poderoso, por brindarme la fortaleza necesaria y permitirme alcanzar este triunfo, muy importante para mí.

A mi madre por ser la mujer más maravillosa del mundo y siempre estar a mi lado en los malos y buenos momentos.

A mi padre que siempre me cuida, me protege, y me brinda sus sabios consejos.

A mi hermana que ha sabido mantenerse en el camino del bien, sabiendo mostrarme un buen ejemplo.

Y a mi familia en general que con sacrificio, esfuerzo y dedicación lograron hacerme una mujer de bien y por ello me siento muy afortunada e inmensamente feliz☺.

Pilaloa Acosta Carla Lorena

AGRADECIMIENTO

A dios

Por bendecirme día a día, e iluminar mí camino, por ayudarme a culminar con éxito mis estudios, brindándome la sabiduría, fuerzas y ganas necesarias para conseguir este logro.

A mi familia

Por ser el motor de mi vida, por llenarme de amor incondicionalmente, por depositar en mí toda su confianza y apoyarme en todo los retos que me plantee.

Al instituto tecnológico bolivariano y los docentes que lo conforman por haberme acogido en sus instalaciones y aportar con sus conocimientos.

A mi tutor el PhD. Ramón Guzmán Hernández, que supo guiarme con paciencia y compromiso durante el desarrollo del proyecto de grado, compartiendo sus conocimientos científicos.

Al Sr. José Bravo Romero, Gerente propietario de la compañía AFABIR S.A, por haberme permitido realizar el proyecto de grado en su empresa, además de brindarme su apoyo en el transcurso de la carrera.

Pilaloo Acosta Carla Lorena

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación en el contexto.....	1
Situación del conflicto	5
Delimitación del problema.....	6
Formulación del problema.	6
Evaluación del problema.....	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEORICA	10
Antecedentes históricos	10
Antecedentes referenciales	13
Fundamentación legal.....	23
Variables de investigación	25
Definiciones conceptuales	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la empresa.....	27
Metodología de la investigación empleada	29
Tipos de investigación	29
POBLACION Y MUESTRA	30
Población	30
Muestra	31
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	38
PLAN DE MEJORAS	47
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Paginas:
Gráfico 1: Valoración de la estructura organizacional.....	38
Gráfico 2: Valoración de las condiciones de trabajo en la empresa.....	39
Gráfico 3: Evaluación del comportamiento de las relaciones interpersonales.	40
Gráfico 4: Influencia del estilo de liderazgo sobre el rendimiento.	41
Gráfico 5: Grado de satisfacción.....	42
Gráfico 6: Disponibilidad de recursos.	43
Gráfico 7: Efectos del clima organizacional sobre el rendimiento.....	44
Gráfico 8: Indicadores importantes para el desempeño.....	45

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Paginas:
Cuadro 1: Valoración de la estructura organizacional.....	38
Cuadro 2: Valoración de las condiciones de trabajo en la empresa.	39
Cuadro 3: Evaluación del comportamiento de las relaciones interpersonales.	40
Cuadro 4: Influencia del estilo de liderazgo sobre el rendimiento.	41
Cuadro 5: Grado de satisfacción.....	42
Cuadro 6: Disponibilidad de recursos.	43
Cuadro 7: Efectos del clima organizacional sobre el rendimiento.....	44
Cuadro 8: Indicadores importantes para el desempeño.	45

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

Tema:

“Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del
personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces”

Autora: Pilaloo Acosta Carla Lorena

Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández

RESUMEN

El clima organizacional es un tema de gran magnitud, por ello dentro de la empresa se le debe ofrecer el cuidado necesario, ya que el mismo puede intervenir en el aumento o reducción del rendimiento de la empresa. El talento humano es una parte clave para la empresa y debe sentirse plenamente conforme y satisfecho en su lugar de trabajo, consiguiendo alcanzar una alta motivación, logrando un crecimiento y desarrollo para ambas partes. El clima organizacional es un elemento multidimensional en el que constan muchos factores. La presente investigación se realizó en la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces AFABIR S.A, durante el periodo 2017, contando con la participación de todos los miembros que conforman la compañía. Teniendo como objetivo el determinar si el clima organizacional afecta al desempeño del personal de la compañía, para lo cual fue necesario argumentar los referentes teóricos relacionados al clima organización y su relación con el desempeño del personal, luego se diagnosticó la situación actual del clima organizacional de la compañía, y finalmente proponer un plan de mejora para superar las deficiencias producidas y contribuir al mejoramiento del Clima organizacional en la compañía, a través de un sistema de acciones con el correspondiente nivel de orientación que favorece la elevación de la calidad en el desempeño del personal. La investigación es de tipo correlacional, con enfoque cualitativo – cuantitativo, la población con la que se trabajo fue de 5 personas. El cuestionario aplicado consto de 8 preguntas y se utilizó la escala de Likert.

Clima organizacional

Desempeño laboral

Motivación

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

Tema:

“Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del
personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces”

Autora: Pilaloo Acosta Carla Lorena

Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández

ABSTRACT

The organizational climate is a subject of great magnitude, therefore within the company you must provide the necessary care, as the same may intervene in the increase or decrease in the performance of the company. The human talent is a key part of the company and must feel fully satisfied and satisfied at their place of work, getting a high motivation, achieving growth and development for both parties. The organizational climate is a multidimensional element containing many factors. This research was conducted in the company Family Association of Real Estate AFABIR S.A, during the period 2017, with the participation of all the members that make up the company. With the objective of determining whether the organizational climate affects the performance of the staff of the company, for which purpose it was necessary to argue the theoretical climate related organization and its relationship with the staff performance, then a diagnosis of the current situation of the company's organizational climate, and finally propose an improvement plan to overcome the deficiencies produced and contribute to the improvement of the organizational climate in the company, through a system of actions with the corresponding level of orientation that favors the elevation of the quality in the performance of staff. The research is correlational type with a qualitative - quantitative approach; the population with which I was working was 5 people. The questionnaire administered group contained 8 questions and the Likert scale was used.

Climate organizational

Job performance

Motivation

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación en el contexto

La globalización de la solidaridad versus globalización neoliberal de la economía, el establecimiento de relaciones de complementariedad entre países versus, competitividad internacional, así como el desarrollo económico basado cada vez más, en el conocimiento y en la innovación tecnológica; constituyen algunos rasgos que caracterizan el contexto económico internacional en los inicios de siglo XXI.

Esta realidad, ha estado un cambio paradigmático en la administración de las economías de los países, se pasa a operar en un medio poco definido y en constante cambio, predomina la flexibilidad, la innovación y el perfeccionamiento constante, se necesita gerenciar la incertidumbre, ejercer un liderazgo orientado al cambio con una sólida formación generalista, capacidad de captar y comprender la dialéctica del entorno como premisa y no como consecuencia, lograr organizaciones abiertas al aprendizaje, entre otros requerimientos.

Ante este escenario, la competitividad internacional se presenta mediante nuevas formas de competencias económicas, donde prima la tecnología y la calidad, el paso de producciones masivas a flexibles a partir de necesidades del consumidor, así como la demanda creciente del personal de alta calificación para dirigir y/o participar directamente en los procesos productivos y/o de servicios técnicos y educativos.

En tal sentido, se impone perfeccionar y/o modificar estilos y métodos de dirección hacia la adopción de enfoques más orientados al empleo de

tecnologías de procesos, de bajo costos y con fuerte implicación de los recursos humanos y sus necesidades, que estimulen la participación, el compromiso y el sentido de pertenencia de éstos, por su organización.

La eficacia y competitividad que se necesita, depende hoy más que nunca de intangibles tales como la calidad de la gerencia, el grado de realización de los empleados, la apertura al aprendizaje y la capacidad de cambio.

Se necesita un directivo que asuma el cambio como lo natural, que sea capaz de tomar decisiones en condiciones de incertidumbre, asuma los riesgos correspondientes y posea competencias para la dirección de recursos humanos, el manejo eficaz de conflictos, el marketing, las finanzas, el diseño e implementación de decisiones estratégicas y de desplegar en su gestión empresarial, enfoque tales como: enfoque de sistema, orientación al cambio organizacional, enfoques de procesos, de competencias, de gestión del conocimiento, de orientación al cliente desde una perspectiva de desarrollo económico y humano sostenible, inspirar un futuro compartido y enfoque colaborativo en las relaciones, etc.

Es decir, se impone una dinámica de gestión empresarial con visión estratégica, que coloque en el centro de las prioridades del desarrollo de la organización, la formación y capacitación del talento humano, como factor clave del desarrollo económico y humano sostenible.

Un ejemplo elocuente de ello, está en la visión estratégica que se lleva a cabo en países latinoamericanos, como por ejemplo, Ecuador, en función de la transformación de la Matriz Productiva, que tiene como objetivo general, generar una economía dinámica orientada al conocimiento y la innovación, sostenible, diversificada e incluyente para alcanzar el buen vivir.

La transformación esperada alterará profundamente no solamente la manera cómo se organiza la producción, sino todas las relaciones sociales que se desprenden de esos procesos. Será una sociedad

organizada alrededor del conocimiento y la creación de capacidades, solidaria e incluyente y articulada de manera soberana y sostenible al mundo (tomado de SENPLADES / 1a edición – Quito, Ecuador, 2012).

Las organizaciones hoy en día aplican estrategias para complementar su desarrollo y ser más competitivas en el mercado, debido al crecimiento que se va dando en el entorno conforme pasa el tiempo y avanza la tecnología. Pero parte fundamental de dicho desarrollo se le deposita al talento humano con el que cuentan las organizaciones, los empleados juegan un papel importante por lo que deben trabajar en un entorno saludable y que cuente con las condiciones adecuadas para que puedan desarrollar todas sus habilidades de la mejor manera y aportar de positivamente a la organización.

El activo más importante con el que cuenta una organización se dice que es el talento humano, porque sin ellos la organización no podría funcionar, pese a esto hay organizaciones que le dan mayor importancia a otros aspectos descuidando a su talento humano que como ya se menciono es pieza clave en la organización.

Dentro de los objetivos del plan nacional del buen vivir consta un objetivo que busca dignificar las condiciones laborales de los trabajadores y es primordial que las organizaciones alcancen dicho objetivo, el mismo que se enfoca en el trabajador, Estamos hablando del objetivo 9 que dictamina lo siguiente: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Con ello se entiende que además de que las organizaciones deban promover actividades económicas que crean trabajo, también se deberán garantizar remuneraciones justas para los trabajadores, estabilidad y ofrecer un ambiente laboral saludable.

Como se dijo el talento humano es parte vital de la organización y como cualquier activo de la misma requiere de un correcto mantenimiento, y ese

mantenimiento se resume a un componente intangible que se lo conoce como clima organizacional.

Un clima organizacional sano es beneficio para el cumplimiento de los objetivos de la organización mientras que un mal clima organización genera conflictos e influye en el rendimiento del personal.

De acuerdo con diversas investigaciones realizadas sobre el tema han determinado que el clima organización está profundamente vinculado con la productividad de la organización y demuestran que el clima organización puede afectar positiva o negativamente.

Según el trabajo de grado realizado por Hernández (2011), en la ciudad de Quito, donde analizó los datos de la empresa "CONQuito" llegando a la siguiente conclusión conforme a las hipótesis planteadas. El clima organizacional si determina el comportamiento de los trabajadores y su desempeño, dicha hipótesis se comprobó a través de una encuesta realizada al personal de la empresa.

Se encontró otro estudio realizado por Montalvo (2014) en la ciudad de Quito, donde la autora plantea la siguiente hipótesis: "el clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa determinada". La misma que logró comprobar que el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral; de igual forma, en este estudio se utilizó un cuestionario para valorar los niveles de satisfacción y clima organizacional.

El análisis de estos resultados indican que el clima organizacional afecta de manera directa el desenvolviendo del personal en la organización. Pero de qué forma se puede identificar si dentro del ambiente laboral se está generando un clima negativo. A continuación, se hace referencia a síntomas que caracterizan a un clima toxico tales como: jefe ineficaz o ausente, no se da comunicación con respeto y cordialidad, no se sabe trabajar en equipo, no se implementan planes de capacitación o

desarrollo, trabajadores desobedientes, se difunden chismes o rumores, no existen funciones establecidas para cada cargo, entre otros.

Entre las causas más destacadas por la que se forma un mal clima están: mal manejo de problemas o conflictos sin resolver, comunicación inadecuada, poco control en las emociones por parte de los jefes, desorden al delegar responsabilidades, liderazgo predominantes etc. Etc.

Algunos de estos síntomas son los que se han venido reflejado dentro de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces AFABIR S.A, ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela alborada 11ava. Etapa, centro comercial Albocentro 5.

Situación del conflicto

La compañía asociación familiar de bienes raíces Afabir S.A, en reiteradas ocasiones ha venido presentados conflictos en su ambiente laboral, los mismo que surgen por la falta de motivación con la que cuentan sus empleados, ciertas actitudes de desconformidad, malas relaciones entre jefe y empleado, no cuentan con sentido de pertenecía hacia la compañía, y esto atrae repercusiones que se están manifestado negativamente en el desempeño de cada trabajador.

Como se puede analizar estos conflictos lo que denota es que dentro de la compañía se está produciendo un clima toxico, que ocasiona que el personal no se pueda desempeñar correctamente, descuidando en sus actividades encomendadas.

De acuerdo a la entrevista informal realizada al gerente general se pudo levantar la siguiente información: el gerente menciona que está de acuerdo que dentro de la compañía el asunto del clima no anda muy bien y se debe mejorar, afirmando también que el clima organizacional predominante si influye en el rendimiento del trabajador, además menciono que algo muy importante para conseguir una buena relación

entre jefe y empleado es que haya una buena comunicación, y culmino diciendo que los jefes siempre deben tener predisposición para ayudar a sus colaboradores en lo que necesiten y que el personal se sienta a gusto dentro de la organización.

Delimitación del problema.

Campo: Administración.

Áreas: Talento humano.

Aspectos: Clima organizacional, desempeño del personal.

Tema: Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del personal.

Formulación del problema.

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño del personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces (Afabir S.A), en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?

Variables de la investigación.

Variable independiente: Clima organizacional.

Variable dependiente: Desempeño del personal.

Evaluación del problema.

Delimitado. - El problema estudiado trata de los efectos que genera el clima organización sobre el desempeño del personal, lo que significa que se evaluarán las relaciones entre empleados, interacción, sentimientos,

emociones, identidad, cooperación etc., que se forman dentro del ambiente de trabajo y comprobar si estas afectan directamente al rendimiento del personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces (Afabir S.A), misma que cuenta con una población de 5 personas.

Claro. - El problema formulado es consecuente con la solución presentada, que está elaborada de manera esencial.

Evidente. - Porque se estableció que se requiere realizar un estudio sobre la influencia que tiene el clima laboral sobre el desempeño del personal.

Concreto. - Porque la investigación es adecuada para enfrentar los conflictos observados dentro de la compañía Afabir S.A.

Relevante. - Porque es de gran importancia estudiar el clima laboral y los efectos que genera en los empleados para impartir soluciones beneficiosas.

Factible. - Porque se cuenta con la colaboración del talento humano de la compañía Afabir S.A y el visto bueno del gerente general.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivo general

Determinar si el clima organizacional afecta al desempeño del personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces (Afabir S.A).

Objetivos específicos

- Argumentar los referentes teóricos relacionados al clima organización y su relación con el desempeño del personal.
- Diagnosticar la situación actual de cómo se encuentra el clima organizacional de la compañía Afabir S.A.

- Proponer un plan de mejora para superar las deficiencias producidas por el mal clima.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

Manejar un buen clima es algo fundamental para una organización, y no es nada fácil ya que en él intervienen no solo una sino varias personas, tampoco es solo cuestión de dinero, sino que involucra muchos aspectos más que lo influyen.

El no poseer dentro de una organización un clima adecuado, trae consigo efectos perjudiciales tanto para la empresa como para sus empleados, que van desde ocasionar estrés, desinterés, tensión entre otros, hasta tener un efecto negativo a la eficiencia de la organización.

El talento humano es algo básico para que una organización funcione, pero si ese talento humano posee alguna antipatía con sus jefes o con la empresa en general o simplemente se siente frustrado por alguna situación laboral, ese individuo no aportara nada beneficioso a la empresa.

El estudiar el clima organizacional es de suma importancia y nos aportara grandes cosas, nos proporcionara el estado de ánimo del equipo de trabajo, la forma como se relacionan con sus compañeros de labor. Etc. Pudiendo identificando si estos acontecimientos pueden estar influyendo en el desempeño del personal.

Cuando los empleados perciben un ambiente poco satisfactorio no muestran interés por contribuir en la superación de la organización, lo que ocasiona que no desarrollen en su totalidad sus competencias laborales. Es por esta razón que se realiza este estudio para mejorar dicha situación que trae consigo consecuencias para la organización.

El clima organizacional puede resultar favorable o perjudicial para la organización dependiendo como se lo maneja, además refleja ciertas

características de la organización con las cuales se la puede diferenciar de otras por eso es conveniente mantener armonía en el clima de la organización.

Brunet (1987) atribuye que “en una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima”. (p. 20).

En conclusión, con lo que menciona Brunet, un administrador debe estar al tanto del clima que se genera en la organización, con el fin de encontrar el origen del conflicto, insatisfacción, o malas actitudes. Y de esta forma empezar a implementar cambios y así seguir con el progreso de la organización.

Es de mucha importancia entonces el clima organizacional porque a raíz de eso podemos obtener información acerca del comportamiento de los empleados, conductas y actitudes y así implementar acciones para mejorar la organización, además de brindar motivación a los empleados con el fin de mejorar su desempeño laboral.

Los beneficiarios con los resultados de esta investigación serán los trabajadores, porque se estará adecuando un ambiente apropiado para que los empleados den lo mejor de sí y trabajen con un sentido de familia o en equipo integrado, los clientes, porque serán quienes reciban un servicio más agradable y de calidad, y en general, la organización porque alcanzara mejor productividad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Antecedentes históricos

El clima organizacional da sus primeras señales entre finales del siglo XIX e inicios del siglo XX aproximadamente, inmersa en la teoría general de la administración.

Es en esa época donde aparecen dos figuras importantes, los ingenieros Frederick Winlow Taylor (estadounidense) y Henri Fayol (europeo), cada uno con distintos enfoques consiguiendo evolucionar la administración científica.

Aunque no se menciona directamente al clima organizacional en esa época, se logra diferenciar sus características, Taylor enfocándose principalmente en la deficiencia del desempeño del personal, mientras que Fayol se concentró en describir las funciones administrativas y crear los famosos principios de la administración.

Chiavenato (2006) menciona que en el periodo de Taylor luego de que se crearan incentivos monetarios para los trabajadores, con el fin de que estos aumentaran su eficiencia, se evidenció que no era suficiente, no dependía solo de motivación salariales, sino de que también de las condiciones del trabajo que rodeaban a los trabajadores.

Con esto entendemos que desde décadas atrás se ha comprobado que un empleado para desempeñarse de una manera óptima no solo va a necesitar de una buena remuneración, sino que son muchos factores que inciden para que eso se cumpla; como factores estructurales y factores sociales.

Con la llegada del enfoque humanista, por la teoría de las relaciones humanas atribuida a Elton Mayo, la teoría de la administración sufre un vuelco en su conceptualización. Pasa de enfocarse del aspecto técnico al psicológico. Chiavenato, (2006).

Con este nuevo rumbo la administración cambia sus prioridades en maquinaria, métodos de trabajo, tareas y la estructura organizacional, por darle mayor énfasis al hombre y su grupo social.

El experimento desarrollado por Elton Mayo arrojó conclusiones donde destacamos que “el nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del empleado (como afirmaba la teoría clásica), sino por las normas sociales y expectativas grupales” (Chiavenato, 2006, p. 91).

De acuerdo con el experimento realizado se determina que el grado de competencias y eficiencia del empleado no va a depender de su estado físico y fisiológico, sino que esa eficiencia la va a determinar la capacidad de relacionarse socialmente. Ese estudio marco una nueva teoría donde se empieza a dar valor a los empleados, a sus preocupaciones y manera de relacionarse. Y así surgieron teorías que cada vez más se enfocan en la motivación, satisfacción del personal y el entorno que lo rodea.

Pero fue en la escuela conductista donde surgió el clima organizacional, fue allí donde se empezó a analizar el estilo de trabajo, estímulos, emociones, las condiciones físicas y de seguridad que rodeaban al trabajador. Abraham H. Maslow también contribuyó a esta escuela, él afirmaba que las necesidades del ser humano manifiestan un orden de importancia.

Mientras que el término clima organizacional se le atribuye al psicólogo alemán Kurt Lewin, mismo que lo definió utilizando la siguiente fórmula: $C = f(P \times E)$ donde C = comportamiento; f = la función; P = la persona; E = entorno. En conclusión a esto Brunet (1987) relata que “el comportamiento de un individuo en el trabajo debe considerarse según la

fórmula de Lewin que estipula que el comportamiento es función de la persona implicada y de su entorno” (P. 11).

De acuerdo con los estudios realizados se ha podido demostrar que el clima organizacional es un pilar fundamental y de gran importancia para las organizaciones que buscan mejorar la productividad y crecer competitivamente, llegándolo a considerar como una inversión favorable.

Según Chiavenato (2006) menciona que en la actualidad las organizaciones están acogiendo la esencia que dejó el enfoque humanístico, donde el ingrediente para alcanzar competitividad y llegar al éxito se centra en la forma que se administre y trate al talento humano. Además, menciona que el administrador debe saber liderar a su equipo de trabajo, saber manejar al personal y encontrar la forma de comunicarse adecuadamente.

En el Ecuador actualmente existen reformas para garantizar que el talento humano labore en las mejores condiciones que aseguren su bienestar, lo mismo que es visto como derechos del trabajador. Cierta situación no siempre fue así, pero durante los últimos años se han generado cambios significantes, esto producido por los grupos sindicales que protestaban por conseguir mejorar sus derechos. Angélica Porras (2010) en su bloc comparte los cambios más sobresalientes que se dieron en el Ecuador sobre las reformas laborales hasta llegar a la actualidad.

(1979 – 1984) en este periodo acortan la jornada de trabajo a 40 horas semanales, además el salario mínimo pasa a ser reproducción al doble y se implementa el décimo quinto sueldo. Con estas enmiendas se racionalizo el horario de trabajo y aumento el sueldo de los trabajadores más dignamente.

(1984 – 1990) se emite la ley de maquila y contratación laboral a tiempo parcial, la misma que observa pactos entre las dos partes para la anulación no remunerada del contrato.

(1991) entra en vigencia una ley que da la alternativa de contratos temporales. Además, se realiza una modificación en el código de trabajo donde se plasma que el número de empleados para formar un grupo sindical se aumenta de 15 a 30 personas.

(2000) se incluye la contratación por horas, y también que cualquier de las dos partes puede dar por terminado un contrato sin la necesidad de indemnizaciones. Además, se facilita el despido, regulan huelgas e incorporan contratos eventuales.

(2008) aparece la nueva constitución y vela más q nunca por los derechos primordiales para el trabajo. Se difunde el amparo del trabajo autónomo y cuidado ciudadano, se fija la no discriminación laboral, y se impide la intermediación laboral.

A raíz de estos sucesos es que en la actualidad se cuenta con muchos amparos para defender los derechos del trabajador, ofrecer las condiciones que se merecen para que se puedan desempeñarse de la mejor manera. El brindarle un buen clima organización dentro del ambiente de trabajo también es una obligación para las organizaciones y un derecho del empleado, es por eso que se le hace énfasis dentro de varios estatutos claves del ecuador, como es en el plan nacional del buen vivir, el código de trabajo y la constitución de la república del ecuador.

Antecedentes referenciales

Actualmente el punto clave de una organización para crecer es la productividad y la manera en que se gestiona el talento humano, es por eso por lo que dentro de los procesos administrativos es importante saber direccionar, motivar, satisfacer y liderar a los empleados. El salario o las remuneraciones conforme avanza los tiempos va dejando de ser algo primordial, sino más bien es algo más complejo que solo un buen sueldo, las personas hoy buscan sentirse cómodos en un ambiente de trabajo, las relaciones entre colaboradores, crear confianza y aumentar su

conocimiento, algo a lo que si no se le da la importancia adecuada puede traer problemas para la organización.

Dentro de una organización están los objetivos, estructura y los grupos de personas que allí laboran, y estos a su vez se encuentran conexos con los procesos que se dan dentro de la organización, la estructura organización y la conducta de los empleados, estos elementos crean interacción y es a lo que se le llama clima organizacional. (Caligiore y Díaz, 2003). Pero La manera en que se comporte el empleado no va a depender de los elementos existentes sino más bien de como él perciba esos elementos, mientras que a su vez dichas percepciones pueden depender de ciertos escenarios; como experiencias de otros empleados, la satisfacción o el reconocimiento que le brinden en la organización, esto será un punto clave para que el empleado se motive y direcciona su conducta para el cumplimiento los objetivos establecidos.

Según Quispe (2015) en su trabajo de tesis precisa que “el concepto de clima organizacional está vinculada a la comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones, motivación laboral y otros referentes al comportamiento” (P. 87).

Además, señala que la conceptualización de clima organizacional es muy amplia, por lo cual el autor del mencionado trabajo se identifica con la conceptualización de John Ivancevich, el cual considera que hablar del clima organizacional implica basarse las teorías y disciplinas como la psicología y sociología. También destaca las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral, aplicando en estas los instrumentos utilizados. Al finalizar su investigación obtiene como resultado que entre el clima organizacional y desempeño laboral existe una relación significativa.

Analizando el trabajo de investigación para ingeniería en administración de empresas de Uría (2011), podemos constatar que es muy similar al estudio que se está planteado, menciona que la población que utilizó para su investigación consto de 36 personas, demostrando que, al elaborar un

programa de mejora para el clima laboral, se estará reforzando ciertos aspectos como la identidad del personal, el liderazgo, reconocimiento de resultados y la comunicación. Recalca que al mejorar estos puntos se lograra incentivar la participación del personal por ende elevar el desempeño del equipo de trabajo. Además, en este estudio aparece el termino motivación, el mismo que a simple vista parece poseer relación con el clima organizacional, de cierta forma poseer un buen clima es sin duda sinónimo de motivación.

Montalvo, (2014) nos menciona en su trabajo de investigación que el desarrollo que tenga una empresa va a estar sujeto a la manera en que los empleados perciban el clima organizacional, cuando lo perciben positivamente es porque contemplan que se les ofrece oportunidades de desarrollo laboral, mientras que, si lo percibe negativamente, consideran que se está generando inestabilidad entre los procesos, estructura y sus necesidades. Y Resalta que un estudio del clima organizacional y la satisfacción siempre van a resultar pertinentes ya que nos ayudara a saber cómo se siente el personal laborando en la organización y que piensa sobre cómo opera la misma; instrumento beneficioso para incorporar acciones de mejora.

Chiavenato, (2007) dice que las personas se adaptan a diferentes situaciones con el fin de satisfacer necesidades, refiriéndose a la pirámide de maslow comenta que las personas no solo requieren satisfacer las necesidades fisiológicas y de seguridad sino también las necesidades de reconocimiento y autorrealización. Como se sabe dentro de una organización el cumplir dichas necesidades superiores van a depender de los altos mandos. Cuando la organización no brinda esa oportunidad a sus empleados, provoca frustración en los mismos, que desencadena conductas inadecuadas como agresividad, desinterés etc.

“El concepto de motivación a nivel individual conduce al de **clima organizacional** a nivel de la organización” (Chiavenato, 2007, p. 58).

El autor nos revela la relación que hay entre los dos términos, entonces decimos que si dentro de una organización existe motivación alta el clima también estará excelente, mientras que si los empleados poseen una reducida motivación eso denotara en un clima negativo. Chiavenato (2007) aclara que estos dos términos generan influencia entre sí, quiere decir que tanto la motivación influye en el clima como el clima influye en la motivación.

Marchant (2006) señala que “el clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro” (p. 133).

El autor señala que el clima organizacional se refiere a un conjunto de características que se encuentran en un determinado espacio físico, donde las personas ejercen sus actividades laborales, dicho ambiente va a depender de las perspectivas, cultura, comunicación, satisfacción, e impresiones, etc., que tengan cada una de las personas que allí laboran, entonces el ambiente involucra a dos ejes la empresa y las personas, las mismas que necesitaran tener armonía para funcionar de una manera adecuada.

El clima organizacional influye mucho en el estímulo de un equipo de trabajo, su desempeño, motivación, rendimiento, lo cual se transforma en una vital e importante ayuda para un adecuado manejo del talento humano y crecimiento fructífero de la organización. Marchant, (2006).

Por otro lado, Chiavenato (2009) atribuye que “el clima organizacional es la cualidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente es su comportamiento”. (p. 261).

Podemos interpretar con esa definición que el clima organización son los rasgos que indistintamente asimila cada miembro de una organización dentro de un ambiente laboral que a la vez se conforma por la interacción

de cada uno ellos, y de la forma en como los empleados perciban dichas características ambientales van a emitir cómo comportarse laboralmente.

El clima organizacional es un concepto que involucra todos los elementos de una organización, y a la misma vez esos elementos se subdividen en dos variables que son: estructura y procesos organizacionales. Brunet (1987). Además, afirma que el clima conforma características de la organización de la misma forma como la personalidad de una persona se construye con características de la misma, es por eso que ciertos autores mencionan que el clima organizacional son características que diferencian una organización con otra.

Existen muchas definiciones sobre el clima organizacional de diversos autores, pero todas llegan a un mismo contexto, señalando al clima organizacional como las percepciones, interacciones, o interpretaciones, que se genera cada individuo sobre el ambiente que lo rodea dentro de una organización.

Analizando cada uno de los conceptos antes presentados puedo definir al clima organizacional como las percepciones que un equipo de trabajo tiene sobre los componentes de la organización (estructura organizacional, procesos y comportamiento), las mismas que se crean a través de la interacción que sostienen los empleados con dichos componentes, también por las actividades que se realicen en el entorno laboral o experiencias vividas dentro de la organización, desafíos o reconocimientos que se les brinde.

Las percepciones según, Chiavenato (2009) las define “un proceso activo por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar un significado al entorno” (P. 214). Entonces podemos decir que las percepciones se refieren al proceso donde las personas observan su entorno y lo analizan, teniendo en cuenta las

experiencias pasadas y las situaciones presentes, de acuerdo a las necesidades y valores que disponga.

Las personas viven o experimentan un sin número de situaciones a lo largo de la vida, receptando información a diario y el medio por el cual ingresa dicha información al ser humano es a lo que llamamos percepción. La forma de captar los sucesos que ocurren dentro de la organización no se da de manera objetiva, dado esto por lo cambiante del entorno. Chiavenato (2009).

En conclusión, Chiavenato (2009) no dice que “En resumen, lo que las personas captan y experimentan no es la realidad en sí, sino su concepto, el cual está limitado por influencias internas (emociones, experiencias anteriores) y externas (culturales)” (P. 218).

Por otro lado, Brunet (1987) nos muestra las dimensiones del clima organizacional que han sido planteadas por diferentes investigadores, siendo estas heterogéneas en lo que se refiere a la cantidad de dimensiones establecidas por cada uno de ellos, pero del mismo modo existen coincidencias en algunas de las mismas, lo que quiere decir que existen dimensiones comunes entre investigadores.

Las dimensiones del clima organizacional se refieren a ciertas características que influyen en el comportamiento de los individuos y pueden ser evaluadas para obtener apreciaciones acertadas sobre el clima.

Litwin y Stringer (citado por Brunet 1987), desarrollaron un cuestionario en función de 6 dimensiones:

- 1. Estructura.** - Se refiere a la estructura organizacional con la que se maneja la organización, es decir normas, políticas, procedimientos etc.

2. **Responsabilidades.** - Está conexo a la independencia que se les da en la toma de decisiones ligadas al trabajo.
3. **Remuneración.** - Se refiere literalmente a los estímulos que corresponde recibir por el trabajo bien hecho o alguna acción por la que se haya destacado el empleado.
4. **Riesgo y toma de decisión.** - Describe al modo en que se promueva dentro de la organización desafíos o riesgo sobre el trabajo, esto genera un personal más competitivo.
5. **Apoyo.** - Representa al trabajo en equipo, apoyo reciproco de los empleados para poder lograr los objetivos relacionados de la empresa.
6. **Tolerancia al conflicto.** - Encierra los dilemas que se generan por opiniones diferentes entre los miembros de la organización.

Brunet (1987) menciona otro cuestionario comúnmente utilizado, mismo que fue desarrollado por Likert, el cual cubre 8 dimensiones:

1. **Los métodos de mando:** Se refiere al estilo de liderazgo que se aplica sobre los empleados.
2. **Las características de las fuerzas motivacionales:** Enfoca las maneras que se utilizan para motivar al empleado.
3. **Las características de los procesos de comunicación:** Los tipos de comunicación en la empresa y de qué forma se lo aplica.
4. **Las características de los procesos de influencia:** Se refiere a la buena relación que debe haber entre el jefe y empleado.
5. **Las características de los procesos de toma de decisiones:** Se refiere a las decisiones que se toman y la delegación de responsabilidades.
6. **Las características de los procesos de planeación:** Forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. **Las características de los procesos de control:** Se refiere al control que requieren organizaciones.

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación, así como la formación deseada.

Debido a la gran cantidad de dimensiones que plantean los diferentes autores, el investigador al momento de realizar su estudio deberá seleccionar las que mejor le convenga evaluar.

Afirma Brunet (1987) que el clima organizacional es un elemento multidimensional, lo que quiere decir que en él se encuentran inmersos varios aspectos, entre ellos la estructura organizacional, los modos de comunicación y el modo de liderar. Además, se refiere al clima organizacional como algo abstracto, pero con efectos evidentes.

Ciencias importantes están relacionadas con el clima organizacional como la psicología y sociología, las cuales se ocupan de las relaciones humanas con distintos objetivos y perspectivas, pero ambas ayudando a encontrar respuestas con respecto al comportamiento, pensamientos, emociones, sentimientos, causas e influencias por las que se derivan.

El clima organizacional ejerce una representativa influencia en la cultura organizacional, misma que define como “una mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización” (Chiavenato 2009, P. 126).

La cultura organizacional es definida por los miembros que conforman la organización, entonces las percepciones que los miembros se hagan sobre la organización van a determinar los componentes que dan forma a la cultura organizacional. Y a la misma vez la cultura va a influir en las actitudes y sentimientos de los miembros, mismos que determinan el clima. Entonces la cultura y el clima organizacional se encuentran ligados, siendo la cultura la base y el clima la derivación de la misma.

El clima organizacional se encuentra sujeto a muchas variables que ligan efectos directos y se reflejan en la calidad, productividad y el desempeño

de los individuos, decimos que si el clima se ve afectado eso va a repercutir en el desempeño de los trabajadores y por ende a bajar la productividad de la organización.

Según Chiavenato (2000) determina el desempeño como conductas favorables para la organización y resalta que un buen desempeño laboral es el motor de la organización. Bittel (2000), considera que el desempeño tiene componentes que lo influyen.

Mientras que, Quispe (2015), establece que el desempeño del empleado va conjuntamente ligado con las actitudes y aptitudes que los mismos empleen al momento de realizar las actividades que realizan en función a los objetivos a alcanzar.

Chiavenato (2004), define al desempeño como: “el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (P. 359).

El desempeño de un trabajador se refiere al nivel de rendimiento con el que va a ejecutar sus actividades, encierra también las habilidades, ganas, actitudes, aptitudes, experiencia, etc. Es por eso que el desempeño de los miembros de una organización es algo fundamental para incrementar el éxito de la misma.

Para que el desempeño sea elevado o no, dependerá de ciertas características, que en varios casos se hacen presente a través del comportamiento del empleado, porque el desempeño se considera como producto del comportamiento de los miembros de la organización sobre las circunstancias en que trabajan. De esta manera resulta conveniente otorgar beneficios a los empleados, para que estos se sientan satisfechos y comprometidos con la organización y así aumentar su rendimiento. Pedraza, Amaya & Conde (2010).

En conclusión, para que un empleado llegue a tener un buen desempeño, debe sentirse a gusto dentro de la organización. Diversos autores mencionan que existen elementos que influyen para que un trabajador tenga un buen desempeño entre ellas mencionan; motivación, comodidad, la conformidad del cargo, la paga, capacidades, estabilidad, iniciativa, etc.

Quispe (2015) en su investigación detalla cómo dimensiones del desempeño a los siguientes elementos:

1. **Productividad laboral.** - Se relaciona con el desempeño del empleado con los resultados alcanzados.
2. **Eficacia.** - Se refiere al cumplimiento de las tareas encomendadas en el tiempo establecido, en resumen, hacer las cosas de manera correcta y cumpliendo la meta.
3. **Eficiencia laboral.** - Se refiere al cumplimiento de las tareas encomiendas con la utilización de menos recursos, en resumen, obtener mayor cantidad de beneficio disminuyendo inversión.

Chiavenato (2007), menciona que actualmente el ser humano realiza continuamente valoraciones de todo lo que los rodea, ejerciendo un tipo de evaluación sobre el funcionamiento o comportamiento de los objetos o personas correspondientemente, a lo largo de su vida. Proceso que también lo realizan las organizaciones con sus empleados, para valorar el trabajo que realiza cada empleado en función de las responsabilidades a su cargo, a lo cual se le atribuye el nombre de evaluación de desempeño.

La evaluación del desempeño se define como el proceso de medición del desempeño del trabajador, enfocándose en cada puesto de trabajo específicamente. La evaluación del desempeño es algo que se realiza desde antes, a partir que una persona contrata a otra, desde ese punto realiza una evaluación del desempeño de dicho empleado, ya sea de manera formal o informalmente, en cierto parámetros de tiempo, según sea el caso.

Por otro lado Chiavenato (2007) enumera ciertas particularidades que considera posee un equipo con desempeño elevado, estas son: comprometedor, responsable, saber comunicarse de manera confiada, deseos de mejorar constantemente, rapidez, creatividad conjunta, dedicación.

Fundamentación legal

Para el presente trabajo de investigación se debe de considerar:

Constitución de la republica del ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 326.-

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

- plan nacional del buen vivir 2013 - 2017

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Política: 9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

Lineamiento a): Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

Lineamiento e): Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

Lineamiento h): Impulsar mecanismos de diálogo y mediación laboral, para garantizar la resolución justa de conflictos.

Lineamiento k): Promover políticas y programas que distribuyan de forma más justa la carga de trabajo y que persigan crear más tiempo disponible, para las personas, para las actividades familiares, comunitarias y de recreación.

Política: 9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

Lineamiento a): Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

Código de Trabajo:

-Art. 42. Obligaciones del Empleador.

Literal 2.- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las disposiciones legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias.

Literal 10.- Respetar las asociaciones de trabajadores.

Literal 12.- Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.

Literal 13.- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Variables de investigación

Variable independiente: Clima organizacional.

Se refiere a las percepciones que un equipo de trabajo tiene sobre los componentes de la organización (estructura organizacional, procesos y comportamiento), las mismas que se crean a través de la interacción que sostienen los empleados con dichos componentes, por las actividades que se realicen en el entorno laboral o experiencias vividas dentro de la organización, desafíos o reconocimientos que se les brinde.

Variable independiente: Desempeño laboral.

Se refiere al grado de rendimiento con que un trabajador ejerce o realiza tareas o actividades que un cargo determinado requiere.

Definiciones conceptuales

- **Liderazgo.** - Capacidad de tomar decisiones adecuada, e influir en las personas para incentivarlas y que cumplan con un propósito establecido.
- **Comportamiento.** - “Acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación”. (Chiavenato 2009, P. 6)
- **Percepción.** - “Es un proceso activo por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar un significado al entorno” (Chiavenato 2009, P. 214)

- **Motivación.** - La motivación es el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para alcanzar una meta determinada.
- **Satisfacción laboral.** - Nivel de conformidad que puede tener una persona con relación a su ambiente laboral.
- **Comunicación.** - Proceso en el que se intercambia información, y participan 2 o más personas con el fin de transmitir o recibir algo mensaje.
- **Actitud.** - Conduce el comportamiento habitual que tiene una persona y es producida por las diversas circunstancias, además de encontrarse relacionada con los estudios del carácter.
- **Multidimensional.** - Se refiere a que incluye una diversidad de factores.
- **Cultura organizacional.** -“Es una mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización” (Chiavenato 2009, P. 126).
- **Interacción.** - Describe a una relación que se ejerce de forma recíproca entre dos o más personas.
- **Dimensiones.** - Características que influyen en el comportamiento de los individuos y pueden ser evaluadas para obtener apreciaciones acertadas sobre el clima.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

En el presente capítulo se presenta la metodología empleada para diagnosticar el estado actual del clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en el ámbito de la Empresa: Asociación Familiar de Bienes Raíces S.A, cuyas oficinas radican el Norte de Guayaquil, Ecuador.

En el capítulo, se parte de una caracterización de la Empresa, además de describir y explicar la metodología empleada.

Datos de la empresa.

Nombre de la Empresa: Asociación Familiar de Bienes Raíces S.A

Nombre de comercial: AFABIR S.A

La compañía asociación familiar de bienes raíces **Afabir S.A**, fue constituida en 1999 un 19 de agosto, cuenta con 18 años aproximadamente en el mercado de bienes raíces, prestando sus servicios de al alquiler y venta de diferentes bienes tales como villas, departamentos, oficina, locales, suite, terrenos, etc. En sus inicios contaba con sus oficinas en centro de la ciudad entre las calles Víctor Manuel Rendón 923 y Lorenzo de Garaicoa, actualmente sus instalaciones se encuentran ubicadas en la ciudadela Alborada 11 ava. Etapa, centro comercial Albocentro cinco, bloque B-1 piso 2, oficina # 203, inmersa en plena zona comercial.

Visión:

Posicionarnos como la empresa líder en el mercado inmobiliario de la provincia del Guayas, por la calidad de nuestros servicios, la atención personalizada a nuestros clientes y la ética profesional con la que nos manejamos.

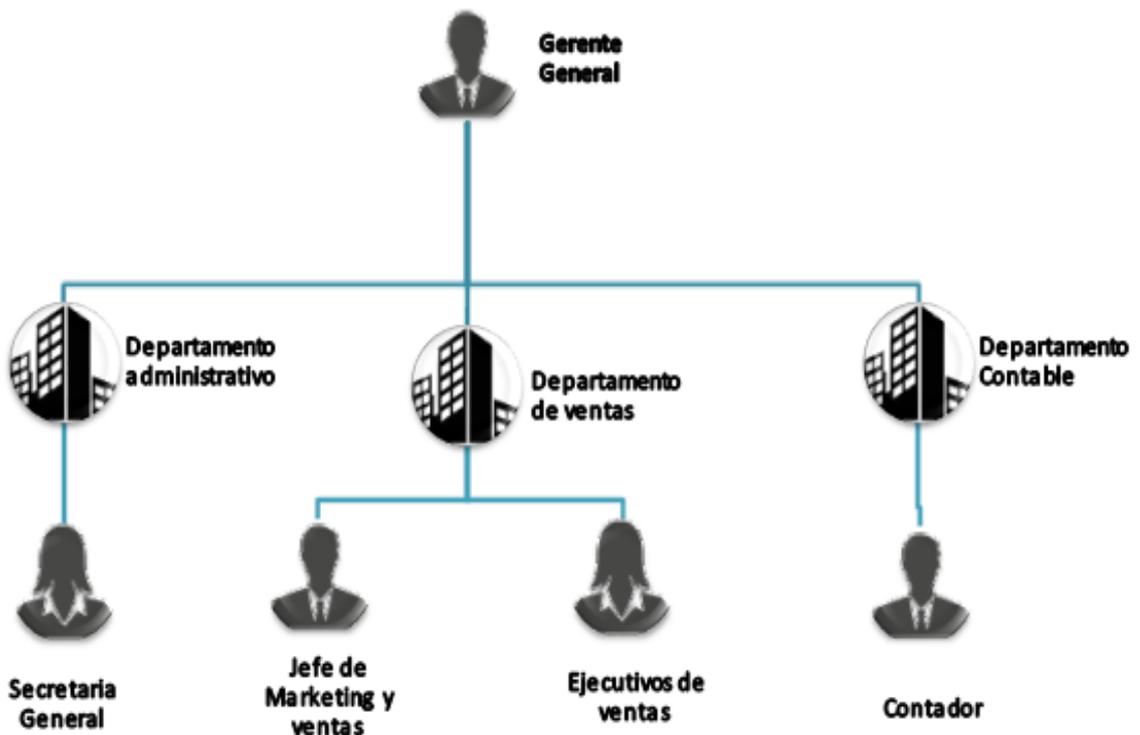
Misión:

Satisfacer las necesidades particulares de vivienda de nuestros clientes que buscan comodidad y elegancia, ofreciendo un servicio de intermediación inmobiliaria personalizado del más alto nivel en la venta y alquiler de propiedades, priorizando siempre la seriedad empresarial que nos caracteriza, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

Esquema 1: Organigrama de la compañía

Afabir S.A

Bienes Raíces



Metodología de la investigación empleada

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un enfoque cualitativo- cuantitativo de la investigación científica (mixto), en tanto predominan aspectos subjetivos que tienen que ver con el comportamiento en el ámbito empresarial.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos dicen que el “enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de Interpretación” (p. 7).

Mientras que por el enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4)

Tipos de investigación

Investigación Correlacional.

“Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 93)

La investigación de tipo Correlacional, tiene como interés entender el comportamiento que puede llegar a tener una variable, concepto o categoría, al conocer el comportamiento de otra variable relacionada. Esto quiere decir que la finalidad de utilizar la investigación correlacional será la de revelar que variables o conceptos se hallan asociados entre sí.

Si dos variables o conceptos se encuentran correlacionadas, quiere decir que una tendrá variación cuando la otra también la tenga, pudiendo ser esta positiva o negativa. Considerando correlación positiva, cuando la variable X muestra valores altos y por ende la variable Y tendera a

mostrar valores elevados, mientras que la correlación negativa se da cuando la variable X aumenta y la variable Y disminuye.

Este tipo de investigación tiende a manejar un alcance explicativo, porque al detectar una relación entre dos o más variables, se debe aportar información explicativa.

En conclusión dentro de este estudio se utilizará la investigación correlacional con el objetivo de estudiar el grado de relación que encierra el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la compañía Afabir s.a.

POBLACION Y MUESTRA

Población

“Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 174). Entonces la población se refiere al grupo total de personas, objetos, etc., que contienen rasgos o características similares, las cuales pueden ser observadas en un determinado sitio y tiempo.

Al momento de seleccionar la población se debe tener presente las características con las que se va a trabajar en el objeto de estudio, la población puede ser designada agrupándose por comunes similitudes que posean, entre ellas pueden ser:

Homogeneidad: Que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.

Tiempo: Se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.

Espacio: Se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.

Cantidad: Se refiere al tamaño de la población. El tamaño de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar.

La población que vamos a utilizar en el presente estudio es finita y se encuentra ubicada en la zona norte de la ciudad de Guayaquil, como se muestra en el recuadro la conforman 5 personas.

Tabla 1: Población de la compañía a utilizar

ítem	Informante	población
1	Gerente	1
2	Contador	1
3	Ejecutivos de venta	2
4	Secretaria general	1
Total		5

Elaborado por: Carla Pilaloo Acosta.

Muestra

Se refiere a cierta fracción que se extrae como referencia de la población, quiere decir que la muestra seleccionada es una parte de la población que va a representar a la misma al momento de realizar el estudio del fenómeno.

La muestra nos va a permitir delimitar la población y facilitar el manejo y análisis de datos para luego proceder a generalizar los resultados del estudio. Además, va a favorecer al ahorro de recursos y tiempo.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que la muestra puede dividirse en dos clases que son; no probabilísticas y probabilísticas. A su vez la muestra probabilística se divide de la siguiente manera:

Muestra aleatoria simple. - Cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.

Muestra estratificada. – Cuando se dividen los elementos del universo en grupos de acuerdo con la característica que se quiera investigar, cada elemento del universo pertenece a un solo grupo, y el conjunto de los grupos forman la totalidad del universo. A cada grupo lo llamamos estrato.

Muestra por racimos o clusters.- Cuando la unidad muestral no son los elementos del universo, sino un conjunto de elementos que bajo determinados aspectos se puede considerar que forman una unidad.

Para esta investigación no se es necesario extraer muestra porque la población que se maneja es pequeña, lo que permite trabajar sin problema.

Tabla 2: Muestra de la compañía a utilizar.

ítem	Informante	Población
1	Gerente	1
2	Contador	1
3	Ejecutivos de venta	2
4	Secretaria general	1
Total		5

Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Técnicas e instrumentos de la investigación

Encuesta

Es una herramienta que nos permite recolectar datos de alguna situación o tema en específico. La encuesta nos ayuda a indagar sobre el

comportamiento de las personas ante algún problema, asunto, opiniones o ideas que posean las mismas.

La encuesta está conformada por un conjunto de preguntas, las mismas que son realizadas por el investigador, que será el encargado de fijar el método más apropiado que brinden confiabilidad sobre los datos receptados por la población encuestada.

Sarmiento (2015), menciona que al momento de aplicar una encuesta se debe tener presente el tipo de preguntas a emplear las mismas que pueden clasificarse de la siguiente forma:

Clasificación de acuerdo con su forma:

- ✓ Preguntas abiertas
- ✓ Preguntas cerradas
- ✓ Preguntas dicotómicas
- ✓ Preguntas de selección múltiple
- ✓ En abanico
- ✓ De estimación

Clasificación de acuerdo con el fondo:

- ✓ Preguntas de hecho
- ✓ Preguntas de acción
- ✓ Preguntas de intención
- ✓ Preguntas de opinión
- ✓ Preguntas índices o preguntas test

Una encuesta se puede realizar a través de varios medios tales como; personalmente, telefónicamente, vía correo electrónico, vía online o por redes sociales entre otros. Esta técnica es una de las más utilizadas en una investigación porque trae consigo muchas ventajas entre ellas están:

- Nos ayuda a recabar suficiente información en un corto tiempo, por la diversidad de preguntas que puede poseer la encuesta.
- Obtenemos información confiable y más exacta, ya que se limitan las respuestas con opciones de respuestas.
- Ayuda a conseguir información de hechos pasados.
- No requiere personas capacitadas para aplicarlo.
- la recolección, el proceso y análisis es sencillo.

Escala de Likert.

También conocida como método de evaluación sumaria, porque la puntuación se la obtiene sumando las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indiferente
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

La escala de Likert mide actitudes o preferencias individuales de los participantes en el proceso, y se la utiliza con mucha frecuencia en los cuestionarios y se la define como escala psicométrica.

En la presente investigación se empleará la Encuesta como método empírico complementario de la investigación; la misma, tiene como objetivo obtener información acerca del comportamiento del clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal. Consta de 8 preguntas, para lo cual, se utilizará la Escala de Likert ajustada a los propósitos de la investigadora **(ver anexo 1)**.

Entrevista

Es un instrumento mediante el cual se puede levantar información sobre un fenómeno a investigar o algún tema en particular. La entrevista se la

define como una interacción entre dos o más personas, es una habilidad en donde una persona determinada solicita información a otra o a un grupo a través de preguntas. Esto con el fin de obtener datos importantes sobre un problema o fenómeno.

En una entrevista se involucran dos partes; el entrevistador, que es la persona que se encarga de dirigir y coordinar la entrevista, también debe inspirar confianza, observar el comportamiento verbal y no verbal, escuchar atentamente, retroalimentar los comentarios entre otros. Por otro lado están los entrevistados, son quienes participan como informantes durante el desarrollo de la entrevista.

Tipos de entrevistas

- **Individuales.-** Se da entre dos personas: entrevistador (quien pregunta) y entrevistado (quien responde). Es una herramienta sencilla y rápida de utilizar. Es la más habitual de todas. Es confidencial y permite lograr una profundidad mayor en las preguntas.

- **Colectivas.-** Esta es una conversación en grupo con dos o más entrevistados sin superar las 10 personas. Se da de manera más natural y cotidiana. Puede generar informaciones más ricas. Toma más tiempo que una entrevista individual porque todos los entrevistados deben hablar. Ellos deben tener la misma historia o condiciones de vida.

Modalidades de entrevista

Entrevista informal o conversacional: Su objetivo es hacer una exploración de manera general sobre un tema, situación o problema. No requiere de una guía. Se realiza en situaciones o contextos diversos. Es flexible y negociable.

Entrevista estructurada con una guía: Esta profundiza un asunto. Es más sistemática porque requiere de un guión.

Entrevista estandarizada: Esta es más organizada y formalizada. Se establecen no solo los tópicos, sino el orden y la forma como deben plantearse las preguntas.

Etapas de la entrevista.

Al momento de realizar una entrevista se atraviesa por tres etapas:

- **Planificación:** En este paso es donde se diseña el formulario o guion, se preparan todos los materiales, y se toman decisiones como los tipos y secuencias de preguntas que se utilizarán, duración, entre otros detalles.
- **Realización de la entrevista:** En este paso es donde se produce la relación entrevistador y entrevistado.
- **Análisis e interpretación de los resultados:** Es la etapa en donde se interpretan la información obtenida, ordenándolas, relacionándolas e sacando conclusiones.

En la presente investigación se utilizará la entrevista de tipo individual e informalmente realizada al gerente de la compañía, consta de 5 preguntas, con la finalidad de obtener datos sobre el clima organizacional de la compañía según las perspectivas del gerente general (**ver anexo 2**).

Observación

Dentro de una investigación es muy importante esta técnica y requiere de mucha atención, porque no solo se trata de ver apresuradamente como lo hacemos a diario, sino más bien es un proceso que requiere más concentración, ser más meticuloso, realizar una visualización más profunda a la situación u objeto determinado, entonces para este proceso además del sentido de la vista también intervienen el resto de los sentidos. La observación es una herramienta que ayuda a plantear hipótesis para investigaciones futuras. Hernández, Fernández & Baptista (2014).

“Un buen observador cualitativo necesita saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner atención a los detalles, poseer habilidades para descifrar y comprender conductas, ser reflexivo y flexible para cambiar el centro de atención, si es necesario”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 403).

En conclusión, la observación es una herramienta que nos ayuda a conseguir evidencias empíricas y la persona que vaya a participar en dicho proceso debe estar involucrada en el estudio, para evitar que se cometan errores en el proceso y traer consigo deficiencias en los resultados.

La observación se la puede emplear en cualquiera de las etapas dentro de una investigación: al inicio se la recomienda para diagnosticar el problema, siendo de gran ayuda también para el diseño de la investigación. En el lapso de realización de la investigación puede convertirse en el procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Mientras que al final del trabajo permite pronosticar las tendencias y desarrollo de los fenómenos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Como resultado de la aplicación de métodos e instrumentos empíricos de la investigación, se presentan a continuación los procesamientos e interpretaciones de dichos resultados.

- **Encuesta:** Aplicada a los empleados de la compañía Afabir S.A.

Objetivo: Obtener información acerca de la situación actual del clima organizacional en la empresa y su influencia al desempeño laboral.

1.- ¿Cómo valora usted de manera integral la estructura organizacional, los procesos que se siguen y el comportamiento de los individuos dentro de la empresa?

Cuadro 1: Valoración de la estructura organizacional.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	-	-
Bueno	1	20%
Regular	3	60%
Muy deficiente	1	20%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Gráfico 1: Valoración de la estructura organizacional.



Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Análisis e Interpretación.

Un 60% de los integrantes de la organización, valoran a la misma en forma general como regular, mientras un 20% dijo que les parece bueno y el 20% restante opino que son muy deficientes. La percepción que tienen los miembros de la organización en relación con los componentes que la conforman, se muestra con una ligera inclinación negativa.

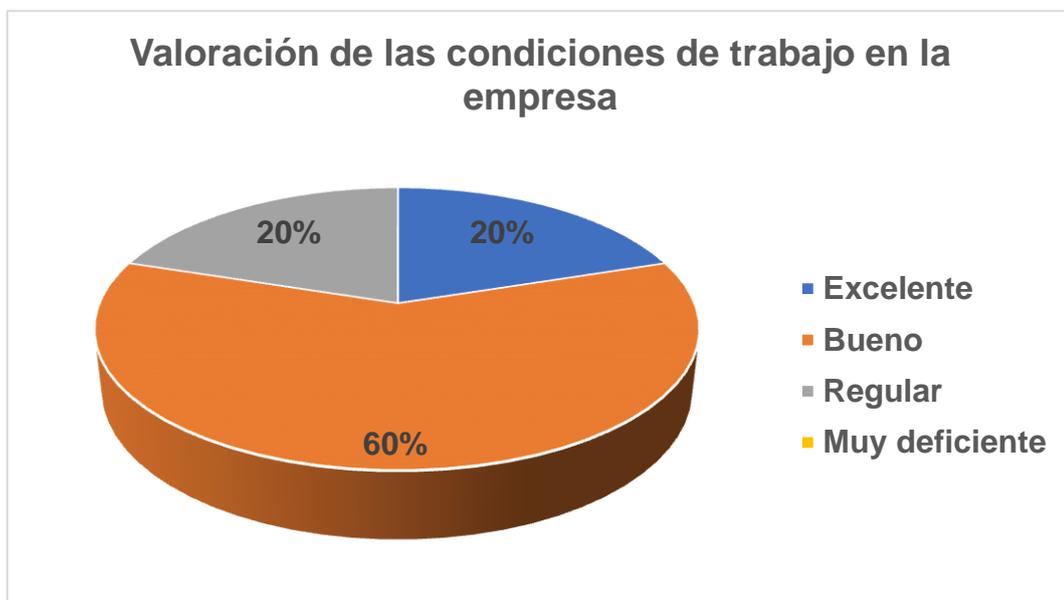
2.- ¿Cómo valora las condiciones de trabajo existentes en la empresa para el desempeño de los trabajadores?

Cuadro 2: Valoración de las condiciones de trabajo en la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	1	20%
Bueno	2	60%
Regular	1	20%
Muy deficiente	-	-
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Gráfico 2: Valoración de las condiciones de trabajo en la empresa.



Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Análisis e Interpretación.

El 60% de los evaluados califican las condiciones de trabajo de la empresa como buena, un 20% excelente, mientras que el 20% restante las califico como regular. Los resultados arrojan que las condiciones de trabajo se encuentran en un nivel medio, pero de igual forma requieren implementar mejoras.

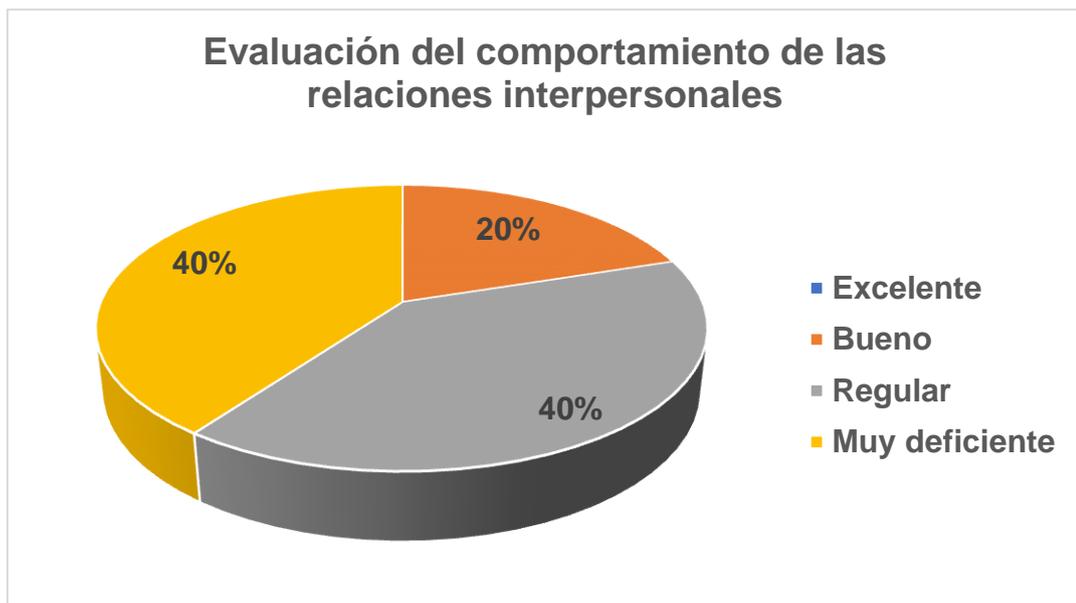
3.- ¿Cómo evalúa usted el comportamiento de las relaciones interpersonales en la empresa?

Cuadro 3: Evaluación del comportamiento de las relaciones interpersonales.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	-	-
Bueno	1	20%
Regular	2	40%
Muy deficiente	2	40%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Gráfico 3: Evaluación del comportamiento de las relaciones interpersonales.



Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Análisis e Interpretación.

El 40% de los encuestados evalúan que las relaciones interpersonales dentro de la empresa se dan de forma regular, de igual forma otro 40% lo califica como deficiente, por tanto, solo un 20% considera que dichas relaciones dentro de la empresa son buenas. En relación con las relaciones interpersonales se puede apreciar que este punto tiene muchas deficiencias.

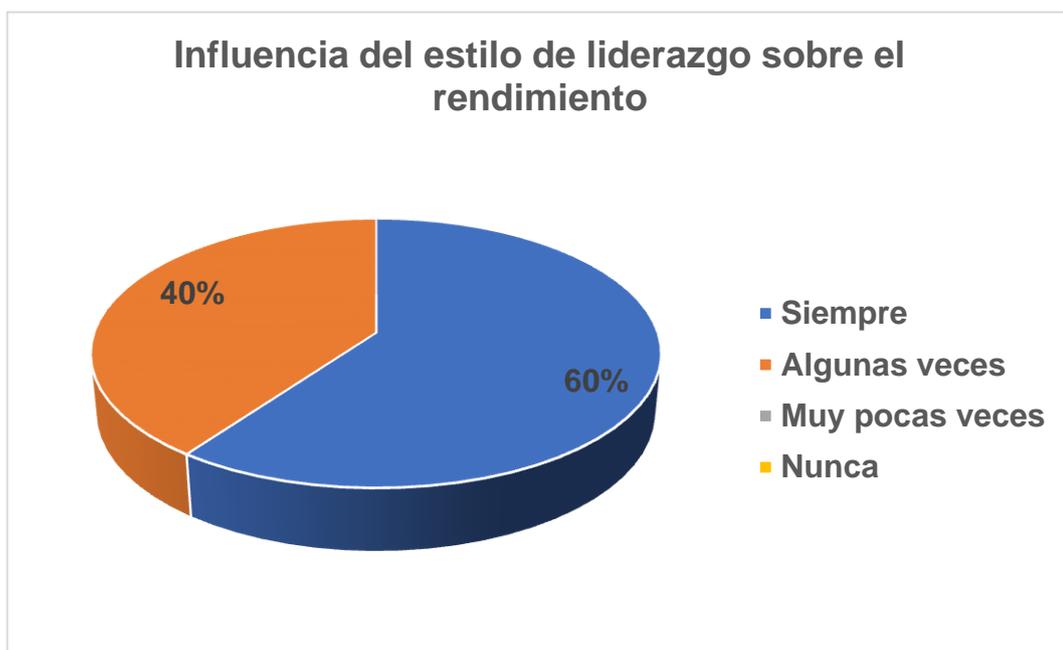
4.- ¿Cree usted que el estilo de liderazgo que está gestionando la empresa influye en el rendimiento de los trabajadores?

Cuadro 4: Influencia del estilo de liderazgo sobre el rendimiento.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	60%
Algunas veces	2	40%
Muy pocas veces	-	-
Nunca	-	-
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Carla Pilaloo Acosta.

Gráfico 4: Influencia del estilo de liderazgo sobre el rendimiento.



Elaborado por: Carla Pilaloo Acosta.

Análisis e Interpretación.

Un 60% de los encuestados están de acuerdo en que el estilo de liderazgo si repercute en el rendimiento de los empleados, mientras que un 40% cree que algunas veces. En relación con el liderazgo que maneja la empresa una mayoría cree q si influye en el desenvolvimiento del trabajador, lo que lleva a reflexionar que se debe verificar que le tipo de liderazgo sea el correcto para que tenga una influencia positiva en el rendimiento del trabajador.

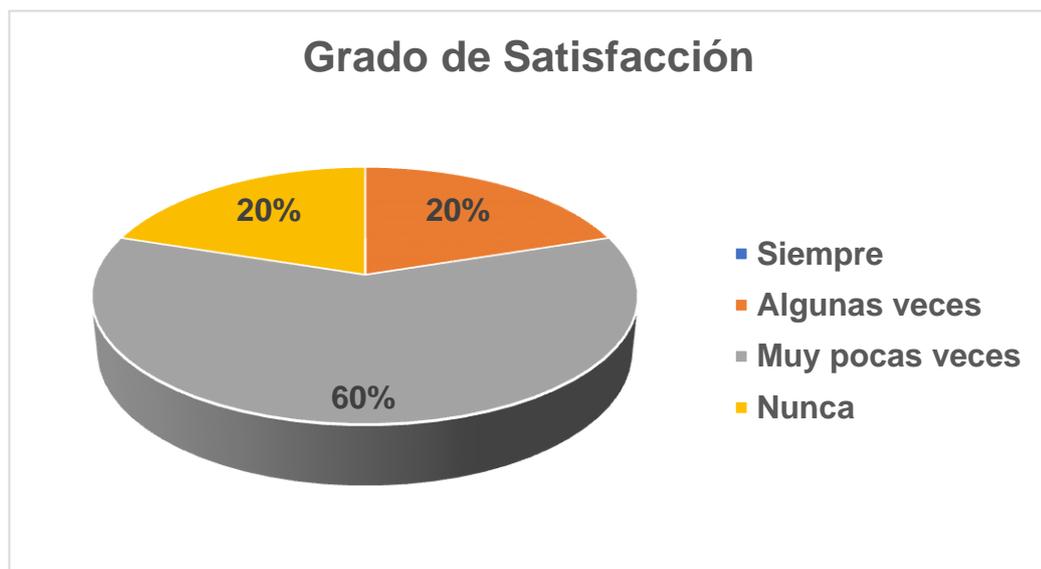
5.- ¿Se encuentra satisfecho por el grado de retribución que reciben por parte de la empresa?

Cuadro 5: Grado de satisfacción.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	-	-
Algunas veces	1	20%
Muy pocas veces	3	60%
Nunca	1	20%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Carla Pilaloe Acosta.

Gráfico 5: Grado de satisfacción.



Elaborado por: Carla Pilaloe Acosta.

Análisis e Interpretación.

Un 60% de los encuestados muy pocas veces se siente satisfecho con las retribuciones que recibe por parte de la empresa, mientras que un 20% opina que algunas veces, y el 20% restante dice nunca a verse sentido satisfecho con las retribuciones. El resultado refleja un grado alto de insatisfacción por parte de los empleados, lo que es muy perjudicial para la empresa.

6.- ¿Considera usted que la disponibilidad, accesos y estados técnicos de los recursos favorecen a un mejor desempeño en el cargo?

Cuadro 6: Disponibilidad de recursos.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	60%
Algunas veces	2	40%
Muy pocas veces	-	-
Nunca	-	-
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Carla Pilaloo Acosta.

Gráfico 6: Disponibilidad de recursos.



Elaborado por: Carla Pilaloo Acosta.

Análisis e Interpretación.

Un 60% de los encuestados está de acuerdo que una buena disponibilidad de recursos si favorece a mejor el desempeño, mientras que un 40%, considera que algunas veces puede resultar favorable. Con respecto a esta pregunta la mayoría concuerda con que un buen acceso, estado y disponibilidad de recursos influye positivamente en el desempeño.

7.- ¿Cree usted que el clima organizacional tiene repercusiones en el rendimiento de los empleados?

Cuadro 7: Efectos del clima organizacional sobre el rendimiento.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	80%
Algunas veces	1	20%
Muy pocas veces	-	-
Nunca	-	-
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Gráfico 7: Efectos del clima organizacional sobre el rendimiento.



Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Análisis e Interpretación.

Un 80% de los encuestados creen que el clima organizacional siempre tiene efectos en el rendimiento, mientras que el 20% restante dijo que cree que algunas veces puede tener repercusiones. Por los resultados obtenidos de esta pregunta podemos apreciar que la gran mayoría cree que el clima si esta enlazado con el rendimiento, algo que se debe tener muy en consideración al momento de implementar el plan de mejoras.

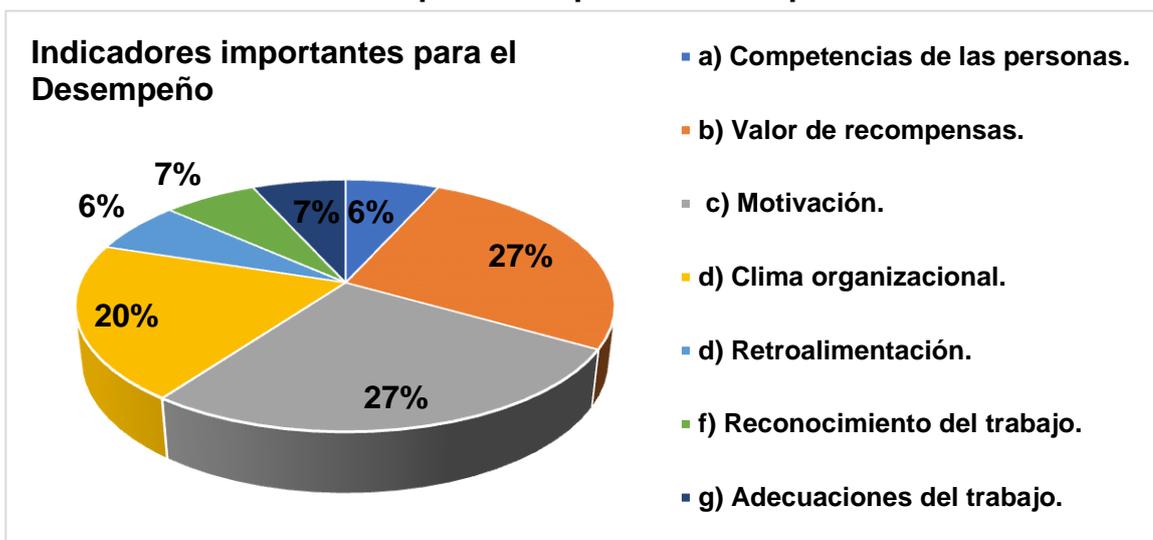
8.- Entre de los siguientes indicadores expuestos, seleccione tres que usted considere importantes para un buen desempeño.

Cuadro 8: Indicadores importantes para el desempeño.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
a) Competencias de las personas.	1	6%
b) Valor de recompensas.	4	27%
c) Motivación.	4	27%
d) Clima organizacional.	3	20%
e) Retroalimentación.	1	6%
f) Reconocimiento del trabajo.	1	7%
g) Adecuaciones del trabajo.	1	7%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Gráfico 8: Indicadores importantes para el desempeño.



Elaborado por: Carla Pilaloa Acosta.

Análisis e Interpretación.

Un 27% de los encuestados considero dentro de los tres indicadores más importante para un buen desempeño al valor de recompensa hacia los trabajadores, mientras que de igual forma un 27% manifestó que la motivación es importante para un buen desempeño, un 20% cree que es el clima organizacional, los indicadores de reconocimientos y adecuaciones del trabajo se reflejan con un 7% cada uno, mientras que un 6 % considero a la retroalimentación y otro 6% restante atribuye que el desempeño va a depender de las competencias que tenga el trabajador. Por los resultados obtenidos podemos notar que los indicadores con mayor porcentaje son la motivación y el valor de recompensa, componente que se debe tener en cuenta al momento de realizar una mejora.

El análisis integral del procesamiento e interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta permite emitir lo siguiente.

La forma en que los empleados valoraron a la organización de manera general, arrojó resultados poco satisfactorios, calificándola como regular. Lo que refleja que la percepción que el equipo de trabajo tiene frente a los componentes de la organización no es positiva. Por otro lado, la calidad de las relaciones interpersonales se mantiene deficiente. Además, se debe tener presente, según los resultados obtenidos, el clima organizacional si afecta el rendimiento laboral.

- **Entrevista informal:** realizada al gerente de la compañía Afabir S.A.
Objetivo: obtener información acerca de los criterios del gerente general sobre la situación actual del clima organización.

Se realizaron 5 preguntas las cuáles giraron en torno a la situación actual del clima de la organización, en tal sentido los criterios y opiniones de mayor peso fueron:

En la compañía Afabir S.A durante los últimos 5 años el clima organización se ha venido produciendo con una ligera negatividad, por la falta de comunicación y conflictos suscitados entre los miembros de la compañía. Se ratifica que el clima organizacional no es el adecuado y requiere atención, destacando que considera que la comunicación es algo primordial para conseguir buenas relaciones entre jefe y empleado.

En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de la investigación ya mencionados, se puede considerar que la compañía refleja muchas deficiencias, resaltando el bajo grado de satisfacción con respecto a las retribuciones que reciben los empleados, punto que es importante para la motivación, entre otros aspecto se menciona las pésimas relaciones interpersonales y la poca comunicación que existe en el área de trabajo, además, no se debe dejar de lado el estilo de liderazgo, ya que influye en el desempeño.

PLAN DE MEJORAS.

Estructura:

- Objetivo
- Condiciones previas
- Sistema de acciones y su aseguramiento integral
- Precisión de acciones de mejora, concretando:
 - ¿Que se desea resolver?
 - ¿Qué se va a hacer en concreto?
 - ¿Para qué se va a hacer?
 - ¿Cómo se va a hacer?
 - Cuál es los impedimentos
 - Que recursos se necesita
 - ¿Cuándo se hará?
 - ¿Quién lo va a realizar?
- Sistema de control y evaluación del cumplimiento de las acciones diseñadas para la toma de decisiones oportunas.

A continuación, se detalla el contenido y alcance del plan de mejora:

Objetivo general: Contribuir al mejoramiento del Clima organizacional en la empresa Afabir s.a. a partir de un sistema de acciones con el correspondiente nivel de orientación que favorezca la elevación de la calidad en el desempeño del personal.

Condiciones previas:

- Divulgación del plan de mejora en toda la compañía.
- Comprensión y disposición de los directivos y trabajadores para la aplicación del plan de mejora.
- Aseguramiento de los recursos necesarios para llevar en práctica el plan.
- Compromiso entre los implicados en la mejora.
- Claridad del objetivo que tiene la implementación del plan de mejora

Sistema de acciones y su aseguramiento integral:

Contribuir en la mejora de las relaciones interpersonales. - Se busca fomentar actitudes positivas entre los empleados, además de alcanzar una comunicación asertiva y fluida, por medio de reuniones periódicas donde se realicen dinámicas que servirán para que los empleados se integren y puedan conocerse mejor.

Aportar en el fortalecimiento de la motivación colectiva y de cada trabajador. - Se busca que el personal se sienta satisfecho y pueda realizar su trabajo de manera eficiente, entregar incentivos económicos por el cumplimiento de una meta establecida, reconocimiento por el trabajo realizado de manera sobresaliente, además de celebrar los avances profesionales que logre cada empleado y agasajarlo por el día de su cumpleaños.

Brindar excelentes condiciones y herramientas de trabajo. - Se busca brindarles a los empleados un ambiente seguro y confortable, en el que exista buena iluminación, ventilación y sobre todo comodidad, para que puedan realizar su trabajo con mayor eficacia y eficiencia. Además de facilitar las herramientas necesarias para su labor.

Evaluar al personal. - Se lo realiza con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos de la organización juntamente con el equipo de trabajo, o descubrir si existen carencias de ciertos aspectos en el personal como, falta de iniciativa, espíritu de colaboración, motivación etc.

Contribuir con la aplicación del estilo de liderazgo democrático. -Se imparte el escucha activamente hacia los empleados, formar un ambiente de confianza, además de un trato igualitario para todos, ayudar a descubrir las habilidades y potenciar su rendimiento.

Precisión de acciones de mejora, concretando:

Se presenta una tabla donde se detalla los aspectos específico que permiten explicar el sistema de acciones diseñado y su aseguramiento.

Problema por mejorar	Objetivo	Meta alcanzar	Acciones de mejoramiento	Barreras de mejora	Recursos necesarios	plazo	Responsable de ejecución
Escaso sentido de comunicación entre el personal	Contribuir en la mejora de las relaciones interpersonales	Consolidar la armonía y relación del equipo de trabajo y superiores	Realizar dinámicas de conocimiento y cooperación entre el personal. Realizar integraciones periódicas para intercambiar ideas en las que participe todo el personal	Falta de compromiso por las miembros participantes. Falta de claridad y comprensión de los implicados.	Humano Materiales Tecnológicos Financiero	corto plazo	Gerente general
Bajo nivel de satisfacción por parte de los empleados	Aportar en el fortalecimiento de la motivación colectiva y de cada trabajador	aumentar la competitividad y compromiso de los empleados hacia la compañía	Realizar competencias donde se elija mejor empleado del mes. Realizar agasajos en fechas importantes como cumpleaños, aniversarios, navidad, fin de año etc. Fijar bonos por alcanzar el monto de venta establecido anualmente.	Falta de compromiso por las miembros participantes	Humano Materiales Tecnológicos Financiero	corto plazo	Gerente general
Falta de accesibilidad a los recursos y áreas adecuadas para un eficaz rendimiento	Brindar excelentes condiciones y herramientas de trabajo.	Elevar la productividad de los empleados	Realizar revisiones periódicas a la infraestructura de la empresa. Realizar compra de los suministros necesarios	Falta de claridad y comprensión de los implicados.	Humano Materiales Tecnológicos Financiero	corto plazo	Gerente general

<p>bajo potencial en el rendimiento y la alta rotación de los empleados</p>	<p>Evaluar al personal</p>	<p>Obtener información sobre el empleado para tomar decisiones adecuadas (retroalimentación, ascensos, comportamientos etc.)</p>	<p>Aplicar encuestas</p>	<p>Falta de compromiso por las miembros participantes. Falta de claridad y comprensión de los implicados</p>	<p>Humano Materiales Tecnológicos Financiero</p>	<p>corto plazo</p>	<p>Gerente general</p>
<p>Pésima gestión de los líderes hacia el talento humano</p>	<p>Contribuir con la aplicación del estilo de liderazgo democrático</p>	<p>Desarrollar vínculos corporativos dentro de un ambiente de confianza y participativo.</p>	<p>Realizar diálogos con el equipo de trabajo, para tener en cuenta las opciones y aportes que estos realicen. Aceptar y tratar a todos los empleados por igual sin rechazos. Brindar la ayuda y orientación necesaria.</p>	<p>Diversas actitudes negativas del equipo de trabajo Falta de compromiso por las miembros participantes Falta de previsión o creatividad para los posibles problemas afrontar</p>	<p>Humano Materiales Tecnológicos Financiero</p>	<p>corto plazo</p>	<p>Gerente general</p>

Sistema de control y evaluación del cumplimiento de las acciones diseñadas para la toma de decisiones oportunas.

Una vez elaborado el plan de mejora y previendo verificar la calidad de su implementación se debe proyectar un sistema de control y evaluación que permita la toma de decisiones oportuna, de acuerdo con esto se plantea lo siguiente:

1. Intercambios de información periódicamente entre los superiores y el equipo de trabajo, sobre avances, reacciones y los resultados generados.
2. Sistematizar el control del desempeño de los trabajadores.
3. Valorar periódicamente la marcha del plan de mejora y los ajustes pertinentes.
4. Realizar informes sobre los acontecimientos suscitados.

CONCLUSIONES

Analizando la investigación realizada en la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces Afabir S.A, la autora considera las siguientes conclusiones:

- Las percepciones que tiene los empleados frente a los componentes que conforman la compañía son regulares.
- Las condiciones de trabajo que mantiene la compañía son buenas, y resultan beneficiosas para el desempeño laboral.
- Las relaciones interpersonales son muy deficientes, lo que impide conseguir un crecimiento social entre los miembros de la compañía.
- El estilo de liderazgo influye directamente en el desempeño del empleado, por lo tanto se debe manejar un liderazgo adecuado, que arroje resultados positivos.
- Los empleados de la compañía se sienten muy pocas veces satisfechos con las retribuciones que reciben por parte de la compañía.

- El clima organizacional si manifiesta repercusiones en el desempeño, entonces al producirse un clima tenso el desempeño laboral se verá afectado.
- El valor de recompensas, la motivación y el clima organización son indicadores importantes para obtener un buen desempeño laboral.

De acuerdo a este estudio ciertas dimensiones con las que se miden el clima organizacional no arrojan resultados favorables tales como la baja satisfacción que poseen los empleados con relaciones a las retribuciones que reciben, provocando que la motivación disminuya, por otro lado están las relaciones interpersonales y el serio problema de comunicación que existe, además la baja valoración con la que los empleados calificaron la estructura organizacional, los procesos y los comportamientos de sus compañeros de trabajo. Esto provoca que la atmosfera que se respira en la empresa se torne un poco toxica.

RECOMENDACIONES.

- Realizar actividades de integración continuamente donde se resalte el grado de importancia laboral de ciertos elementos tales como, cooperación, trabajo en equipo, creatividad, independencia etc.
- Incorporar un sistema de incentivos para elevar la motivación, ya sean estos de forma económica o alguna retribución no monetaria.
- Invertir en capacitaciones para elevar el nivel de conocimiento, perfeccionar las habilidades y mejor las actitudes.
- Supervisar el trabajo constantemente, de manera que se pueda corregir cualquier falencia, a través de la orientación necesaria.
- Facilitar las herramientas necesarias para obtener mejores resultado en cuanto a productividad.
- Incorporar un trato justo y respetuoso, para cada empleado y así evitar que se produzca un ambiente de riñas y conflictos.

BIBLIOGRAFÍA

Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. (1era Ed.). Editorial trillas, México.

Caligiore, C & Díaz T. (2003). *Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA*. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta Ed.). Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). *“Comportamiento Organizacional”*. Editorial Mc. Graw Hill, México.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma Ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. (8va. Ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito de la organización*. (2da. Ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: McGraw-Hill

Hernández, S. (2011). *Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito*. Informe Final del Trabajo de Grado Académico previo la obtención del título de Psicóloga Industrial, facultad de ciencias psicológicas, universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Marchant, L. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Viña del mar, Chile.

Montalvo, F. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita laboratorios CIA LTD*. Informe final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial, facultad de ciencias psicológicas, universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Pedraza, E., Amaya, G & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XVI () 493-505. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Porras, A. *Las reformas laborales en el Ecuador*. Programa Andino de Derecho Humanos. ¿Estado Constitucional de Derechos? Informe sobre derechos humanos Ecuador, 2009. Ediciones Abya-Yala.

Quito,2010.<https://derechostrabajadores.wordpress.com/2011/06/30/momentos-historicos-sobre-las-reformas-laborales-en-ecuador/>

Quisque, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado, Facultad De Ciencias De La Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Sarmiento, K. (2015). *Análisis del clima laboral del área de producción en la empresa Acromax laboratorio químico farmacéutico s.a, periodo 2015*. Proyecto de grado previo a la obtención del título de: tecnóloga en administración de empresas, Instituto Superior Tecnológico, Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador.

Solórzano, M. (2015). *Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral de la compañía licosa, periodo 2014*. Proyecto de grado previo a la obtención del título de Tecnólogo en administración de empresas, Instituto Superior Tecnológico, Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador.

Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Ltda. De la ciudad de Ambato*. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera de empresas, facultad de ciencias administrativas, universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

<http://www.monografias.com/trabajos71/teoria-relaciones-humanas/teoria-relaciones-humanas.shtml>

SENPLADES / 1a edición – Quito, Ecuador, 2012).

<http://www.monografias.com/trabajos2/printeoadmin/printeoadmin.shtml>

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta aplicada al personal de la Empresa AFABIR S.A

Edad:	Sexo:			
Objetivo: Obtener información acerca de la situación actual del clima organizacional en la empresa y su influencia al desempeño laboral.				
Se agradece de antemano su más sincera colaboración con este instrumento, su aporte servirá para la mejora del funcionamiento integral de la empresa				
PREGUNTAS				
Escala: Excelente(E), buena (B), regular (R) muy deficiente (MD)	E	B	R	MD
1. ¿Cómo valora usted de manera integral la estructura organizacional, los procesos que se siguen y el comportamiento de los individuos dentro de la empresa?				
2. ¿Cómo valora las condiciones de trabajo existentes en la empresa para el desempeño de los trabajadores?				
3. ¿Cómo evalúa usted el comportamiento de las relaciones interpersonales en la empresa?				
Escala: Siempre(S), algunas veces (AV), muy pocas veces (MPV) nunca (N)	S	AV	MPV	N
4. Cree usted que el estilo de liderazgo que está gestionando la empresa influye en el rendimiento de los trabajadores.				
5. Se encuentra satisfecho por el grado de retribución que reciben por parte de la empresa.				
6. Considera usted que la disponibilidad, accesos y estados técnicos de los recursos favorecen a un mejor desempeño en el cargo.				
7. Cree usted que el clima organizacional tiene repercusiones en el rendimiento de los empleados.				
8. Entre de los siguientes indicadores expuestos, seleccione tres que usted considere importantes para un buen desempeño.				
a) Competencias de las personas.				
b) Valor de recompensas.				
c) Motivación.				
d) Clima organizacional.				
e) Retroalimentación.				
f) Reconocimiento del trabajo.				
g) Adecuaciones del trabajo.				
h) Participación del empleado.				

Elaborado por: Carla Pilaloo Acosta.

ANEXO 2

Entrevista informal aplicada al gerente general de la Empresa AFABIR S.A

Formulario de entrevista

Nombres y apellidos: _____

Cargo: _____ fecha: _____

Entrevistador: _____

Objetivo: obtener información acerca de los criterios del gerente general sobre la situación actual del clima organización.

En los últimos 5 años, como valora integralmente el clima organizacional de la empresa. ¿Qué factores han incidido en sus resultados?

¿Cómo valora usted la situación actual del ambiente y clima organizacional de la compañía?

¿Considera usted que el clima organizacional predominante puede influir en el rendimiento del trabajador y en los indicadores de eficiencia de la empresa?

¿Qué acciones, propuestas, ideas, estrategias usted recomienda para lograr un mejor clima y ambiente en la empresa que garantice el rendimiento de la misma?

Cómo trabajador de la empresa tengo una ligera percepción de que no hay un buen clima laboral, ¿está usted de acuerdo?

**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 trabajo de investigación con el tema: "**Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces (Afabir s.a)**", presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

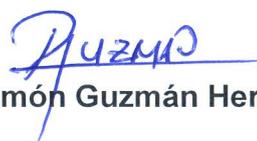
El problema de la investigación se refiere a: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño del personal de la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces (Afabir S.A), en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?

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

Presentado por la Egresada:


Pilaloo Acosta Carla Lorena

Tutor:


PhD. Ramón Guzmán Hernández

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, CARLA LORENA PILALOA ACOSTA, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA ASOCIACIÓN FAMILIAR DE BIENES RAÍCES (AFABIR S.A), de la modalidad PRESENCIAL, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, 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*.

Carla Lorena Pilaloe Acosta
Autor(a)

Firma

No. de cedula: 092791660-1

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



Factura: 002-002-000025754

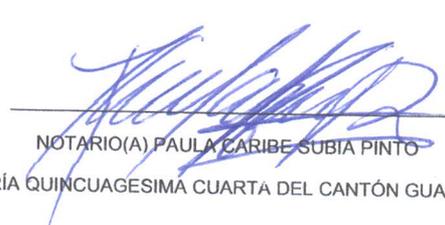


20170901054D01612

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901054D01612

Ante mí, NOTARIO(A) PAULA CARIBE SUBIA PINTO de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA CUARTA , comparece(n) CARLA LORENA PILALOA ACOSTA portador(a) de CÉDULA 0927916601 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), SE DEJA CONSTANCIA DE LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL COMPARECIENTE PARA INCORPORAR SU FICHA INDICE DEL CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE DATOS DE IDENTIDAD CIUDADANA para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2017, (11:40).

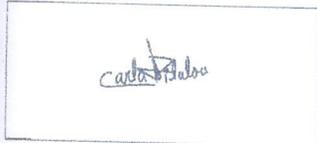

CARLA LORENA PILALOA ACOSTA
CÉDULA: 0927916601


NOTARIO(A) PAULA CARIBE SUBIA PINTO
NOTARÍA QUINCUAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0927916601

Nombres del ciudadano: PILALOA ACOSTA CARLA LORENA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 1 DE ABRIL DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PILALOA ZAMBRANO CARLOS ALBERTO

Nombres de la madre: ACOSTA MORA TICIANA PRISCILA

Fecha de expedición: 11 DE ABRIL DE 2011

Información certificada a la fecha: 14 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Emisor: PAMELA CRISTINA MUÑOZ ZAPORTA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 54 - GUAYAS -
GUAYAQUIL

N° de certificado: 172-053-81965



172-053-81965

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **092791660-1**
APELLIDOS Y NOMBRES **PILALOA ACOSTA CARLA LORENA**
LUGAR DE NACIMIENTO **GUAYAS GUAYAQUIL PEDRO CARBO / CONCEPCION**
FECHA DE NACIMIENTO **1993-04-01**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **Soltera**



INSTRUCCION **BACHILLERATO** PROFESION / OCUPACION **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **PILALOA ZAMBRANO CARLOS ALBERTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **ACOSTA MORA TICIANA PRISCILA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION **GUAYAQUIL 2011-04-11**

FECHA DE EXPIRACION **2021-04-11**

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
FRMA DEL CEDULADO



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017



260
JUNTA No.

260 - 168
NUMERO

0927916601
CÉDULA



PILALOA ACOSTA CARLA LORENA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS
PROVINCIA
GUAYAQUIL
CANTÓN
XIMENA
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 1

ZONA: 1



ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

ELECCION **2017**
134 RANTIZA
TU DECISION

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGO EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
PRESIDENTE DE LA JUNTA

ABOGADA PAULA SUBIA PINTO,
NOTARIA QUINGUESIMA CUARTA DEL CANTON GUAYAQUIL,
DOY FE: que el documento precedente compuesto de **01** foja (s) es conforme al original que se me exhibe y que devolvi al interesado. **14 SEP 2017**
Guayaquil,



[Signature]
Ab. Paula Subia Pinto
NOTARIA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL- final .docx (D30349375)
Submitted: 2017-09-03 16:04:00
Submitted By: carlapilaloo@gmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

URKUND BORIS GARCIA 10-ENERO-2017..docx (D24863498)
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
<https://derechostrabajadores.wordpress.com/2011/06/30/momentos-historicos-sobre-las-reformas-laborales-en-ecuador/>

Instances where selected sources appear:

5