



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
DE ALMACENES GENERALES DE PAPELES SOCIEDAD
ANÓNIMA (AGPSA), UBICADA EN EL CANTÓN
GUAYAQUIL.**

Autora: Quiñónez Arámbulo Génnesis Belén

Tutor: PhD. Angel Orellana Carrasco

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento, a mis padres e hija quienes son pilares fundamentales en mi vida, mis padres por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera, por forjarme como la persona que soy en la actualidad

Y a todas las personas que he hecho todo lo posible por ayudarme en esta parte importante de mi vida.

Génnesis Quiñónez Arámbulo

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y docentes que conforman el Instituto tecnológico bolivariano de tecnología, por permitirme concluir esta etapa de mi vida.

A mis amigos y futuros colegas por apoyarme cuando lo necesite

Génnesis Quiñónez Arámbulo



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA: Propuesta de mejoras al clima organizacional de Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA), ubicada en el cantón Guayaquil.

Autora: Quiñónez Arámbulo Génesis Belén

Tutor: PhD. Angel Orellana Carrasco

RESUMEN

La compañía Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA), dedicada a la comercialización de productos escolares, oficina y fotocopia ubicada en el cantón Guayaquil, presentaba inconsistencias en el servicio generando que este sea deficiente, debido a la falta de motivación de su capital humano no contaba con estrategias e incentivos para el usuario interno como consecuencia esto afecta al desempeño que el colaborador coloque en su tarea, debido a esto, se requiere un plan de incentivos o recompensas para incentivar al talento humano y que promulgue el mejoramiento del clima organizacional de la empresa. Trabajo que se encamino bajo el tipo de investigación descriptivo caracterizando un suceso con el fin de disponer de un comportamiento o una estructura y el tipo de investigación correlacional analizando la relación de las variables dependientes e independientes, para esto se aplicó técnicas como la encuesta, de esta manera se conoció el clima organizacional donde se desenvuelven los colaboradores, el cual implico el desarrollo de la propuesta.

Clima organizacional

Satisfacción laboral

Desempeño



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: Propuesta de mejoras al clima organizacional de Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA), ubicada en el cantón Guayaquil.

Autora: Quiñónez Arámbulo Génesis Belén

Tutor: PhD. Angel Orellana Carrasco

ABSTRACT

The company Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA), dedicated to the commercialization of school products, office and photocopy located in the Guayaquil canton, presented inconsistencies in the service causing it to be deficient, due to the lack of motivation of its human capital It did not have strategies and incentives for the internal user, as a consequence this affects the performance that the collaborator places in his task, due to this, an incentive or reward plan is required to encourage human talent and that promulgates the improvement of the organizational climate of the company. Work that was directed under the type of descriptive research characterizing an event to have a behavior or a structure and the type of correlational research analyzing the relationship of the dependent and independent variables, for these techniques such as the survey were applied, of in this way, the organizational climate where the collaborators operate was known, which implied the development of the proposal.

Organizational climate

Work satisfaction

Performance

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL URKUND	v
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMA.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento Del Problema.....	1
1.2 Ubicación del problema en un Contexto.....	2
1.3 Situación del Conflicto	2
1.4 Delimitación del problema	3
1.5 Formulación problema.....	3
1.6 Variables de Investigación.....	3

1.7 Objetivos de la Investigación.....	3
1.7.1 Objetivos General	3
1.7.2 Objetivos Específicos.....	4
1.8 Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes Históricos.....	6
2.2 Antecedentes Referenciales.....	10
2.3 Fundamentación Legal.....	14
2.4 Declaración de las Variables	16
2.4.1 Variable independiente: Clima Organizacional	16
2.4.2 Variable dependiente: Desempeño Laboral.....	16
2.5 Definiciones Conceptual.....	16
2.5.1 Clima Organizacional.....	16
2.5.2 Satisfacción laboral.....	17
2.5.3 Comunicación organizacional	17
2.5.4 Motivación.....	18
2.4.5 Desempeño	19
2.5.6 Liderazgo	19
CAPÍTULO III	20
MARCO METODOLÓGICO	20
3.1 Presentación de la empresa	20
3.1.1 Misión	21
3.1.2 Visión.....	22

3.1.3 Valores corporativos	22
3.1.4 Responsabilidad Corporativa.....	23
3.1.5 Logo.....	23
3.1.6 Estructura organizativa	23
3.1 Diseño de la investigación.....	24
3.2 Tipos de investigación	25
3.2.1 Investigación descriptiva.....	25
3.2.2 Investigación correlacional.....	25
3.2.3 Investigación explicativa	25
3.3 Población	26
3.4 Muestra.....	26
3.5 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	28
3.5.1 Encuesta.....	28
3.5.2 Cuestionario.....	28
3.5.3 Característica a medir.....	29
 CAPÍTULO IV.....	 30
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	30
4.1 Análisis documental resultados de la encuesta.....	30
4.2 Propuesta de mejora	45
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1. Pirámide de Maslow	9
Figura 2. Grupo PAPELESA	20
Figura 3. Aniversario 50 años	20
Figura 4. Matriz	21
Figura 5. Logo.....	23
Figura 6. Comunicación entre compañeros.	30
Figura 7. Comunicados	31
Figura 8. Informan sobre su desempeño.....	32
Figura 9. Compartir información.....	33
Figura 10. Relación con otros departamentos.....	34
Figura 11. Beneficios.	35
Figura 12. Compañerismo.....	36
Figura 13. Ambiente laboral.....	37
Figura 14. Período vacacional.	38
Figura 15. Reconocimiento	39
Figura 16. Manejo de conflictos.	40
Figura 17. Aportar ideas.....	41
Figura 18. Metodología de supervisión	42
Figura 19. Adaptación al cambio.....	43
Figura 20. Responsabilidades individuales	44

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1. Antecedentes	3
Cuadro 2. Valores corporativos.....	22
Cuadro 3 Organigrama	24
Cuadro 4 Tipos de investigación	25
Cuadro 5. Población.....	26
Cuadro 6. Muestra	28
Cuadro 7. Procedimiento	28
Cuadro 8. Comunicación entre compañeros.....	30
Cuadro 9. Comunicados.	31
Cuadro 10. Informan sobre su desempeño.....	32
Cuadro 11. Compartir información	33
Cuadro 12. Relación con otros departamentos.....	34
Cuadro 13. Beneficios.....	35
Cuadro 14. Compañerismo	36
Cuadro 15. Ambiente laboral.	37
Cuadro 16. Período vacacional.....	38
Cuadro 17. Reconocimiento.....	39
Cuadro 18. Manejo de conflictos.....	40
Cuadro 19. Aportar ideas.	41
Cuadro 20. Metodología de supervisión.....	42
Cuadro 21. Adaptación al cambio.	43
Cuadro 22. Responsabilidades individuales.	44
Cuadro 23. Propuesta de mejora	46

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

Actualmente las organizaciones se desenvuelven en un mundo globalizado y competitivo, donde tienen como principal objetivo organizacional lograr productividad por lo que en algunas ocasiones olvidan que para el cumplimiento de este objetivo el capital humano es parte decisiva, cuando el trabajo se desarrolla en un clima inadecuado puede tener como resultado una pésima calidad y retrocesos en las tareas generando pérdidas para la organización.

El capital humano tiene su relevancia dentro de la cadena organizacional porque de estos depende la alta efectividad de la organización, en cuanto a los colaboradores como tal buscan empleos en los que se sientan bien, es donde se encuentran la mayor parte del tiempo, por esto las organizaciones deben contribuir e invertir en mejorar las condiciones laborales, motivar al colaborador, desarrollar un liderazgo adecuado y mejorar procesos de comunicación.

La percepción de la motivación laboral tiende a hacer que los colaboradores se encuentren comprometidos con los objetivos de la empresa, es por ello por lo que la empresa AGPSA Almacenes Generales de Papeles S.A. ubicado en la ciudad de Guayaquil, KM 11 ½ vía Daule, debe involucrarse para mejorar el clima organizacional, para satisfacer la necesidad en sus colaboradores y la organización, como la meta de obtener un estilo colaborativo en pro de un beneficio común.

Según (Torahiko Takahashi , Nunes Baptista, & Ferrari Cardoso, 2017), generar en los colaboradores una adecuada percepción de apoyo

organizacional, tiende a hacer que estos se sientan parte de la empresa, lo que estimula la interpretación de las utilidades y las pérdidas como si fuera de ellos mismos. El líder de una organización juega un papel fundamental para la creación de un clima favorable o desfavorable, pues es el elemento más influyente y determinante, marca la diferencia en un sentido de pertenencia hacia la empresa generando de manera automática un mejor desempeño en los colaboradores. Según (Serrano Orellana & Portalanza Ch , 2014), el líder tiene la responsabilidad del desarrollo de las organizaciones, ya que todas requieren de alguien para ser dirigidas.

1.2 Ubicación del problema en un Contexto

Las compañías del sector privado que se dedican a brindar un producto, bien o servicios, tienen como función principal lograr la confianza y fidelización de sus clientes, esto se logra brindando un servicio confiable y que las entregas se realicen en los tiempos establecidos por el personal asignado.

En este contexto, la organización debe tener en cuenta que es el individuo y la satisfacción dentro de su ambiente lo que viabiliza la práctica consciente y comprometida de sus labores, es por esta razón, los recursos humanos es un referente muy importante en las compañías que se encuentran en un mundo globalizado y competitivo.

1.3 Situación del Conflicto

Dentro de la compañía Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA) existen situaciones de conflictos internos, desmotivación falta de incentivos, poca oportunidad de crecimiento el cual no permite el buen desarrollo en sus colaboradores.

Las capacidades y habilidades no es lo único importante dentro del clima organizacional. Es por ello, que hay que conocer las características del personal, qué los motiva y los satisface, para realizar un mejor desempeño y esta manera tener un personal satisfecho, el cual será más

productivo, generando así un servicio de calidad y cada vez es más competitivo en el mercado.

Cuadro 1. Antecedentes

Causas	Consecuencias
Comunicación Defensiva	Desconfianza y falta de cooperación
Falta de Motivación Laboral	Incentivos escasos producen malestar, tensiones e inconformidad
Liderazgo Autoritario	Limita el desarrollo personal y la autonomía

Elaborado por: Quiñonez G. (2021)

1.4 Delimitación del problema

Campo: Administración del personal

Aspectos: Desempeño Laboral

Área: Clima organizacional

Periodo: 2020-2021

Tema: Propuesta de mejora del clima organizacional en Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA), ubicada en el cantón Guayaquil.

1.5 Formulación problema

¿En qué medida afecta el clima organizacional, en el desempeño de los empleados, de Almacenes Generales de papeles Sociedad, (AGPSA), ubicada en el cantón Guayaquil?

1.6 Variables de Investigación

Variable independiente: Clima Organizacional

Variable dependiente: Desempeño Laboral

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivos General

Desarrollar un plan de mejora al clima organizacional y desempeño del desarrollo laboral de los empleados de Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA), del cantón Guayaquil.

1.7.2 Objetivos Específicos

1. Investigar las teorías pertinentes a las variables clima organizacional y desempeño laboral.
2. Diagnosticar la situación actual del clima laboral de la compañía Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA).
3. Elaborar un plan de mejora del clima organizacional para los empleados de Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA) del cantón Guayaquil.

1.8 Justificación de la investigación.

Contar con un mejor clima organizacional permite que las empresas sean permeables a los distintos cambios que se pueden presentar en sus fases, los beneficios que acarrea que las empresas como Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA) trabajen en pro del bienestar y desarrollo de los colaboradores se traduce en que las organizaciones sean rentables.

Al trabajar en un excelente clima organizacional los colaboradores convierten en retos propios y de máxima cooperación entre ellos, cada uno de los proyectos u objetivos de la organización. La organización en toda su estructura investiga de forma particular, todos los máximos niveles de productividad organizacional, justificados en los procedimientos más eficientes desarrollados a través de sus metas de crecimiento.

Debido a esto la organización deberá ratificar que el clima organizacional se considere una estrategia o instrumento que pueda fomentar el potencial de su gente y el liderazgo. El clima organizacional toma su relevancia cuando se conoce todos los escenarios donde se desarrolla la empresa sean internos como externos, de estos provienen un gran impacto en el progreso de las motivaciones de la empresa y así mismo de sus colaboradores; el escenario interno de la empresa.

En definitiva, se considera de mayor importancia en el cambio motivacional y asertivo de los individuos que se vean implícitos en las transformaciones del clima en la organización, de tal manera la relevancia de un excelente clima organizacional es que a través de la gerencia se constituye la calidad de la toma de decisiones, la cordialidad directiva, hacia el progreso y puesta en marcha de la ejecución de los objetivos y valores corporativos de la empresa, en este aspecto las empresas velaran por el buen ritmo de trabajo y también por el espíritu de los retos personales de cada colaborador y líder.

La directiva tiene que destacar que sus excelentes ideas sean las más adecuadas y que logren producir inspiración e impacto por medio de sus líderes y mediante sus colaboradores, las organizaciones capaces de hacer lo que se proyectan sin miedo al fracaso, son las que cuentan con un buen concepto de relaciones con valores, es imprescindible de la interacción de la directiva, los líderes y en particular de los colaboradores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

Las señales de preocupación porque el individuo pueda desarrollarse y que esto repercuta en la rentabilidad de las organizaciones parte desde el surgimiento de la escuela de las relaciones humanas (1930), según (Ganga Contreras, Piñones Santana, & Saavedra Moyano, 2015) su primordial gestor es Elton Mayo y otros como Hellriegel, Jackson y Slocum, detallaron que el apoyo más firme al planteamiento conductual derivó de investigaciones ejecutadas entre 1924 y 1933 en Chicago.

La investigación procuró constatar el crecimiento de la productividad del personal, atenuando o reduciendo la iluminación ambiental, con lo expuesto se asienta que la productividad del grupo cambia por el interés que perciben los trabajadores por sus superiores, y la congruencia del grupo independientemente de la situación de su entorno.

De acuerdo con (Martínez, 2017), en la escuela de las relaciones humanas se considera al hombre como un ser socio psicológico, con temores, sentimientos, y deseos donde la tarea del jefe irá desde entender y adquirir el mejor empeño de parte del colaborador al satisfacer sus necesidades psicológicas.

De la teoría de las relaciones humanas nace en el año de 1950 la teoría Behaviorista, según (Rozo Sánchez, Flórez Garaya, & Gutiérrez Suárez, 2019) esta teoría se responsabiliza de la psicología organizacional en la administración y el componente motivacional del colaborador. En este contexto propone a este último como un individuo decisorio que se fundamenta en la información que obtiene de su entorno, lo expresa con

referencia a sus ideologías favoreciendo posturas, criterios y perspectivas en todas las eventualidades. Continuando en el mismo reglón, se constituye que la organización es reflejada como un régimen de decisiones, en donde todos sus colaboradores actúan razonablemente de acuerdo con un cúmulo de informaciones que logran adquirir de sus entornos laborales, focalizando a la organización como un organismo social que posee vida y culturas propias.

Hacia los 50 surgió también, la escuela estructuralista donde se hacía más palpable el concepto de clima organizacional, en esta escuela los tópicos investigados se focalizaron en los aspectos de carácter estructural dentro de las organizaciones, examinando fundamentalmente teorías ligadas con la determinación de reglas y normas, la autoridad, la burocratización, donde a la organización la visualiza de forma conjunta y no separa columna vertebral de esta escuela.

El precursor de esta escuela Max Weber según (González, 2017) cataloga a la sociedad en tres tipos las legales, las carismáticas y las tradicionales. Las primeras están sujetadas a los enfoques y regulaciones jurídicas, burocráticas o racionales, con despunte de las normas impersonales y seguimiento de la racionalidad para la selección de los fines y de los medios, las segundas por características como arbitrariedad, místicas y personalismo y la tercera por hereditarias y patriarcales.

Para esta escuela Max realizó grandes contribuciones como la teoría de estructuras de autoridad, donde hace hincapié con fundamento en las relaciones de autoridad en las tareas de la organización, describió un prototipo ideal de empresa u organización a la que llamo burocracia, primordialmente singularizada por la conceptualización clara de la autoridad, la división del trabajo, normas y reglas dentro de la organización.

Según (Meza Barajas, 2017) en la escuela estructuralista no excluyen a la producción, pero la plantean desde la perspectiva social, no se la concibe como entes aislados a la organización sino como parte primordial de un sistema social en donde de forma constante se conservan relaciones prolongadas con el entorno o medio que los rodea como son las variables culturales, económicas, sociales, políticas entre otras.

El clima organizacional no es planteado en la escuela estructuralista aun, desde la perspectiva de está los individuos que trabajan en la organización deben sentirse realizados en estas, cada individuo personifica un rol diferente y el hombre es miembro de las organizaciones y no está fuera de estas, la requiere para satisfacer sus necesidades primarias y secundarias, de no ser de esta manera los individuos experimentarían la frustración, este plano integra y coordina las definiciones de hombre social y el hombre económico.

En 1960, en la escuela conductista es donde nace el clima organizacional, en esta escuela se estudia a cada persona que compone una organización analizando en estos su conducta haciendo hincapié en sus estímulos, intereses, emociones entre otros. De esta forma se empieza a detallar los estilos de trabajo de cada colaborador o líder, las consecuencias psicológicas que marcan en la producción y las circunstancias de seguridad y físicas del ambiente que los rodea.

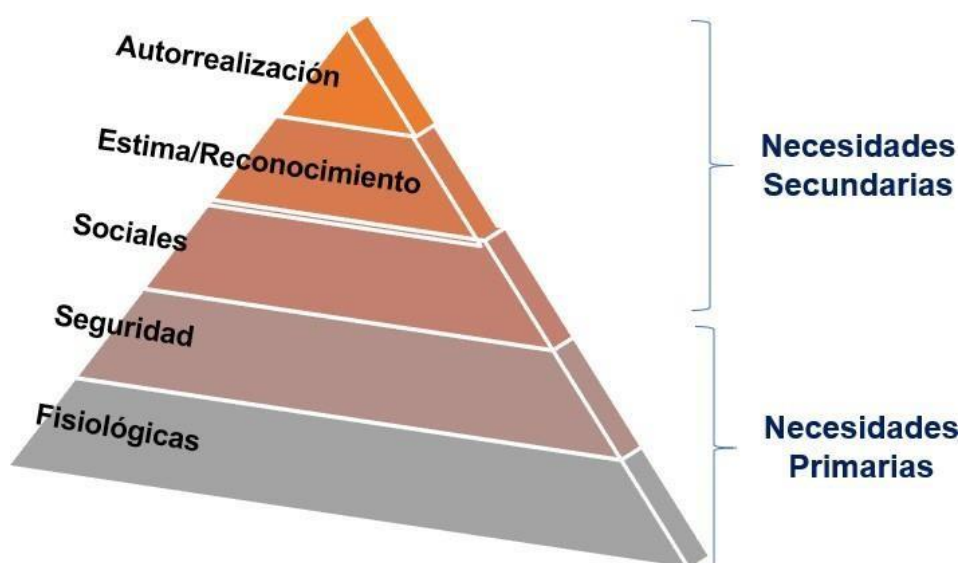
De acuerdo (Chiavenato, 2014) indica que la teoría conductista parte del comportamiento individual de los individuos para definir la de las organizaciones, analizar la motivación humana servirá para detallar el comportamiento de las personas.

Los precursores del conductismo percibieron que los gerentes tienen la responsabilidad de conocer cuáles son las necesidades de los individuos de esta forma discernir mejor la conducta humana y deben usar la

motivación como instrumento para mejorar la calidad de vida dentro de la organización.

En este contexto desde las contribuciones de Elton, se hacía referencia del término motivación, uno de los precursores que contribuyo a la escuela conductista sin lugar a duda fue Abraham H. Maslow quien según (Peña Rivas & Villón Perero, 2018) manifestaba que las necesidades humanas se muestran en niveles por orden de influencia e importancia en niveles jerarquizados.

Figura 1. Pirámide de Maslow



Elaborado por: (Chiavenato, 2014)

En la escuela conductista otro que realizó contribuciones fue Frederick Herzberg según (Marín Samanez & Placencia Medina, 2017) con su teoría de los dos factores. Factores higiénicos y motivacionales, el primero vinculados al ambiente y las condiciones físicas que los rodea en su trabajo, y también corresponde a las variables que se encuentran dirigidas por la organización como prestigio, relaciones con los compañeros de trabajo, beneficios sociales, relaciones con el jefe, políticas de la organización mecanismos que las empresas ejecutan para motivar a los colaboradores.

El segundo está ligado principalmente a la autorrealización del individuo como la labor en sí misma como impulso positivo, desarrollo profesional, reconocimiento, que satisfacen en el tiempo e incrementan la productividad organizacional.

Actualmente ha empezado a surgir nuevamente un gran interés en el factor humano de la organización, generar el equilibrio entre lo perceptible e imperceptible del trabajo son los nuevos objetivos de las organizaciones.

Una organización que proponga las características más pertinentes para estimular al colaborador se preocupe de sus necesidades, expectativas y de sus objetivos específicamente de aquellos que son productivos y talentosos poseerá supremacía respecto de aquellas que no consideran la relevancia del clima organizacional en su propia organización.

2.2 Antecedentes Referenciales

Autor: Alejandra Paulina Baiza Delgado

Año: 2019

Tema: Relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del municipio metropolitano de Quito, administración zonal Manuela Sáenz.

Institución: Escuela Politécnica Nacional.

Resumen: Este trabajo de maestría realizada con el fin de lograr el título de magíster en gestión empresarial tiene el propósito de detallar la incidencia de las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la variable Satisfacción del cliente externo del Balcón de servicios de Municipio, administración Manuela Sáenz. La derivación de este proyecto muestra las mediciones del Clima Organizacional y de la Satisfacción Laboral que los colaboradores tienen de la Institución, lo cual es propicio que para la institución ya que le permitirá en soporte de esos resultados trabajar y mejorar sus puntos débiles, por otro lado, también se dan los

resultados de las encuestas aplicadas a los clientes externos, usuarios de los servicios que esta dependencia brinda, que de igual manera sirva como sustento de retroalimentación para enriquecer varios aspectos relacionados a estas variables. Estadísticamente no se pudo confirmar una relación a través de ninguna de las medidas de correlación existentes debido a los tamaños de muestras y a las distintas conceptualizaciones de las variables, sin embargo, se analizó que sí existen relación de los ítems que constituyen las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en algunas de las variables de Satisfacción del Cliente Externo, por lo que se recomiendan investigaciones experimentales para el logro de una medida aproximada de dicha incidencia. (Baiza Delgado, 2019).

Autor: Jaramillo Palma Mabelyn L, Rodríguez Bravo Cindy M **Año:** 2020

Tema: Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil.

Institución: Universidad Católica Santiago de Guayaquil

Resumen: El presente proyecto fue diseñado con la meta de examinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil. Para llevar a cabo el trabajo, se contemplaron proyectos anteriores relacionados al tema, y se observó que en la gran mayoría de los estudios el ambiente de trabajo sí tenía influencias en el desempeño de los colaboradores pues, aquellos que presentaban mejores resultados laboraban en organizaciones que los motivaban, y que reconocían su trabajo. También, dentro de este proyecto se analizaron aspectos del macro y micro entorno para describir su influencia en el clima organizacional de Banco Pichincha; el producto de este estudio determinó que la entidad financiera trata de enmarcarse en las mejores prácticas laborales y justas para producir un ambiente de trabajo óptimo, pero a pesar de aquello, no todo es positivo pues hay regulaciones políticas y económicas que perjudican el comportamiento de los usuarios y esto implica aumento interacción con los clientes, donde se podría crear un

ambiente tenso. Por otro lado, se hizo una encuesta y entrevista y los estudios determinaron que el 30% de colaboradores no está conforme con la comunicación, el sueldo y los reconocimientos. Por esa causa, la iniciativa se enfocó en subsanar estos tres factores. Si bien, en el Banco Pichincha ya existe un sistema para valorar el clima organizacional, la propuesta se desarrolló como un plan de acción complementario para que se revierta el impacto de estos tres factores y más bien, el personal tenga la posibilidad de que su opinión sea valorada, crecer profesionalmente y se aumente su experiencia. (Jaramillo Palma & Rodríguez Bravo, 2020).

Autor: Domínguez Bajaña Pedro A, Lamilla Burbano Jorge L **Año:** 2018
Tema: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados en el área de producción de chocolate de la empresa “El Salinerito”

Institución: Universidad de Guayaquil

Resumen: Los directivos de las organizaciones consideran relevante hallar un excelente nivel en el clima organizacional y sea conveniente para que los colaboradores compartan buenos momentos mientras desarrollan su labor. Las buenas relaciones, el trabajo en equipo y tener una buena comunicación es motivo de un buen desempeño laboral. Se examinó que en el área de producción de chocolate de la empresa “Salinerito” existía un bajo rendimiento en el clima organizacional y desempeño laboral con esto tenemos como meta describir si entre esas dos variables existe una relación es por eso que se propuso la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados del área de producción de chocolate de la empresa “Salinerito”? esto se planteó con la conjetura que si existe un vínculo significativo entre el clima organización y desempeño laboral en el área de producción de chocolate de la empresa “Salinerito”. La población fue de 46 trabajadores del área de producción antes mencionada con un diseño de investigación transversal,

no experimental y correlacional. El instrumento que se utilizó en el cuestionario fue de 15 ítems por cada variable 30 en total, con el visto bueno de docentes de la Universidad de Guayaquil expertos en el tema se determinó que el instrumento es válido con un 95% y $\alpha = .940$ es el coeficiente alfa de Cronbach donde se verificó una excelente confiabilidad para ambas variables. (Domínguez Bajaña & Lamilla Burbano, 2018).

Autor: Valdivieso Yerovi Diana A

Año: 2014

Tema: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador

Institución: Universidad Central del Ecuador

Resumen: Este trabajo sobre Psicología Industrial, particularmente de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. La meta principal: es desarrollar fundamentalmente si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral con el personal de la Fundación Polinal Ecuador a través de la aplicación de prueba y cuestionarios. La hipótesis: describir si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral. El fundamento teórico: se lo realizó con la Teoría Bifactorial de Herzberg, quien estructura dos soportes fundamentales en relación con la motivación de un colaborador. Lo cual se sustenta entre Factores de higiénicos o factores extrínsecos y factores motivacionales o factores intrínsecos.

La metodología es una investigación de tipo Descriptiva, con un diseño no experimental. La conclusión general refiere que el producto obtenido en clima organizacional se encuentra en un nivel medio lo cual, son percibidas por el personal, en su mayoría, como poco favorable.

Por otra parte, los resultados referentes a la satisfacción laboral, de este grupo de empleados, se encuentran satisfechos y medianamente satisfechos. Se recomienda aplicar una inducción o reinducción de las

estrategias organizacionales para mantener jefes y empleados comprometidos con la organización (Valdivieso Yerov, 2018).

2.3 Fundamentación Legal

Constitución del Ecuador (2008)

Artículo 123.- Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

Sección tercera Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

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.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.
13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales

gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

2.4 Declaración de las Variables

2.4.1 Variable independiente: Clima Organizacional

Es la globalización de las percepciones que los individuos tienen acerca de su ambiente y que reflejan la interacción entre las características individuales de la persona y las de la organización, es decir su intervención permite la mejora de los resultados empresariales en la productividad y el desempeño de los colaboradores, al ser una variante mediadora e interviniente entre la realidades sociales y sistemáticas de la organización y la conducta individual; además que, al tener un adecuado conocimiento de este, ayudara a comprender mejor el funcionamiento de las organizaciones.

2.4.2 Variable dependiente: Desempeño Laboral

Es aquel comportamiento o acción contemplado en el colaborador que es imprescindible para el logro de la meta de la organización y que es medido en termino de habilidades y competencias de cada persona y nivel de aporte hacia la empresa, por lo que el desempeño se ve influenciado por la percepción que tiene de su entorno y las motivaciones sobre su labor, su actitud hacia los objetivos y su deseo de armonía.

2.5 Definiciones Conceptual

2.5.1 Clima Organizacional

El clima organizacional o laboral es una de las definiciones que en uso habitual consigue varios significados. Se dice que el clima organizacional constituye la apreciación compartida que el capital humano de una organización se forma sobre su ambiente de trabajo pudiendo ser formal e informal.

Según (Pedraza Melo & Bernal González, 2018) el clima organizacional es un grupo de cualidades que pueden ser distinguidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser impulsado por la manera en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente.

2.5.2 Satisfacción laboral

El clima organizacional y la satisfacción laboral poseen definiciones completamente distintas, el clima hace hincapié a cualidades de la organización y a un grupo diversificado de características del contexto laboral y la satisfacción según (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015) es focalizada en las actitudes y percepciones que tienen las personas hacia su trabajo.

La satisfacción laboral como un compuesto de posturas fomentadas por el individuo hacia su situación de labor, actitudes que pueden ir referidas hacia la ocupación en particular o hacia matices determinadas del mismo también, la satisfacción laboral se compone en una definición globalizadora con el que se hace mención a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

2.5.3 Comunicación organizacional

La comunicación organizacional debe gestionarse siempre sin la difusión se está propenso al fracaso, todo comunica, se transmite al saludar, hablar, sentarse y al reír, definitivamente toda acción humana comunica. En el campo laboral es el proceso para favorecer la emisión y recepción de los mensajes que se atribuye entre los miembros de la institución, de la misma manera entre la organización y de lo que los rodea. Según (Pineda Henao, 2020) la comunicación es un mecanismo fundamental para conseguir que todos los miembros de la empresa encaminen sus actividades y orienten sus esfuerzos hacia la consecución de las mismas metas y objetivos, los de la organización.

La gestión de la comunicación en todas las organizaciones debe rebatir al mundo globalizado en el que se desarrollan un nivel de comunicación sistémica e interactiva, capaz de escuchar a sus trabajadores buscando transmitir igualdad, horizontalidad; percepciones que motiven a informar y relacionarse. La comunicación oficial debe ser siempre la primera en llegar a los trabajadores para minimizar el impacto de la comunicación informal y el rumor.

Es decir, la percepción frecuente sobre el estado de comunicación y capacidad de prestar atención por parte de la institución, como también, la libertad para comunicarse abiertamente con los jefes, para tratar temas susceptibles o particulares con la confidencia conveniente de que esa comunicación no será quebrantada o usada en contra de los miembros.

2.5.4 Motivación

Según (Banegas Campoverde & Cardona Mendoza, 2017), la motivación en el entorno organizacional es definida como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de metas esperadas. En este contexto, en el medio laboral es relevante comprender las causas que impulsan la acción del individuo debido a que, mediante la conducción de la motivación, entre otros factores, los líderes logran manipular estos componentes a fin de que su empresa funcione favorablemente y los miembros se sientan más satisfechos.

El motivar de manera adecuada a los colaboradores se ha transformado en una labor que obtendrá de estos creen un sentido de pertenencia y el trabajo que ejecuta cada uno de estos, arroje resultados adecuados a fin de coadyuvar con éxito en lo que hace la organización.

2.4.5 Desempeño

El desempeño es definido como el nivel en el cual el colaborador cumple con las condiciones de la actividad. Según (Salazar Marmolejo & Ospina Nieto, 2019) lo conceptualizan como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la institución, tales como calidad, eficiencia y otros principios de efectividad.

En otras palabras, el desempeño se percibe como el hecho o hechos que un individuo lleva a cabo con el ánimo de lograr un resultado, también, vale para que el profesional evidencie su nivel de instrucción, las competencias que posee, su destreza, las posturas frente a dificultades, sus primordiales motivaciones, sus atributos de personalidad y sus méritos que se conjugan para obtener los resultados constituidos, en relación con los requerimientos de la empresa.

2.5.6 Liderazgo

El liderazgo ha ido evolucionando con el hombre pues ha existido desde el inicio de la sociedad, se ha necesitado de líderes que orienten a los demás, según (Pereira Santana & Solís Mejías, 2019) el liderazgo es un componente primordial en la forma en que los trabajadores dimanan satisfacción sobre la actividad, y a su vez guarda estrecha relación con el bienestar frecuente del trabajador. Es decir, es uno de los factores más relevantes en la percepción que tienen los colaboradores acerca del clima organizacional.

El liderazgo está focalizado en la influencia que actúa en un individuo en el comportamiento de otros individuos en la búsqueda, eficiente y eficaz, de las metas anticipadamente determinadas, por medio de la habilidad de conducir y persuadir a otros para ejecutar, con pasión, las actividades asignadas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Presentación de la empresa

Almacenes generales de papeles sociedad anónima (AGPSA), forma parte del grupo PAPELESA que se creó hace 50 años, el cuál revolucionó el mercado de la industria gráfica, liderada por su fundador el economista José Jaramillo Miranda.

Figura 2. Grupo PAPELESA



Autor: Talento humano grupo PAPELESA

AGPSA como tal fue constituida el 30 de septiembre del 2.002 para separar la actividad económica principal de su relacionada PAPELESA que es la fabricación de registros, libros de contabilidad, cuadernos y artículos de papelería similares de uso educativo o comercial, cuando la información impresa no constituya su característica principal, mientras que para AGPSA su actividad principal es la venta al por mayor de material de papelería, por lo que el nombre comercial es PAPELESA PAPELERIAS Y MAS.

Figura 3. Aniversario 50 años



Autor: Talento humano grupo PAPELESA

Su establecimiento principal se encuentra en la ciudad de Guayaquil, denominado CCP que tiene como significado centro comercial papelerero, dirección sucre 821 y Rumichaca Lorenzo de Garaycoa, adicionalmente a está cuenta con seis sucursales.

Una de la cuales está ubicada en Quito, Av. de los Aceitunos e2-53 y Cristiana parroquia Cotocollao en Guayaquil tiene presencia en el centro comercial del terminal terrestre ubicado en Av. Benjamín Rosales s/n y Av. de las Américas, centro comercial city mall en Felipe Pezo s/n y Benjamín Carrión, mercado de las cuatro manzanas en 6 de marzo 1513 y Ayacucho-F. Dávila, alborada en Av. Guillermo Pareja Rolando solar 6 y Av. Benjamín Carrión y nueve de octubre en Av. 9 de octubre 2301 y Tungurahua.

Figura 4. Matriz



Autor: Grupo PAPELESA

3.1.1 Misión

Somos una empresa líder en la distribución y comercialización de suministros escolares, oficina, manualidades, arte, papelería y tecnología que fomenta día a día las relaciones a largo plazo a través de un alto nivel de compromiso y en donde nuestro principal objetivo es satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.

Unidos por la innovación y la mejora continua.

3.1.2 Visión

“Tener en cada colaborador un ejecutor y gestor de cambio”

3.1.3 Valores corporativos

Cuadro 2. Valores corporativos

Gente Comprometida	Clientes satisfechos
Pasión por lo que hacemos.	Innovamos constantemente.
Enfocados en el cumplimiento de nuestras metas.	Brindamos las mejores opciones de productos y el mejor servicio que puedan recibir.
Empeñados en el desarrollo de nuestras competencias.	Conocemos y satisfacemos sus necesidades y expectativas.
Proactivos en la acción.	

Seriedad y prestigio empresarial
Proyectamos nuestra imagen a través de nuestras acciones.
Asumimos nuestra responsabilidad social e institucional.
Promovemos una cultura preventiva de seguridad, medio ambiente y salud ocupacional.
Nos basamos en una relación de confianza y responsabilidad.
Trabajamos con fe en nuestro país.

Autor: Quiñonez G. (2020)

3.1.4 Responsabilidad Corporativa

De seguridad, salud en el trabajo, calidad, ambiente y seguridad en la cadena logística. El Grupo PAPELESA, es un equipo innovador e integrado, distinguiéndose por ser los mejores fabricantes de productos derivados del papel y dinámicos comercializadores de suministros de papelería y oficina. Contamos con gente competente y comprometida en mantener un lugar de trabajo seguro y saludable mediante el control y la prevención de lesiones y enfermedades, enfocada a la mejora continua, garantizando la eficiencia de nuestros procesos con la asignación adecuada de recursos, trabajamos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Actuamos de manera responsable previniendo la contaminación del ambiente, cumpliendo con la legislación técnico legal de seguridad y salud en el trabajo vigente aplicable y la de otros requisitos según requiera la naturaleza del negocio en calidad y ambiente.

3.1.5 Logo

Figura 5. Logo

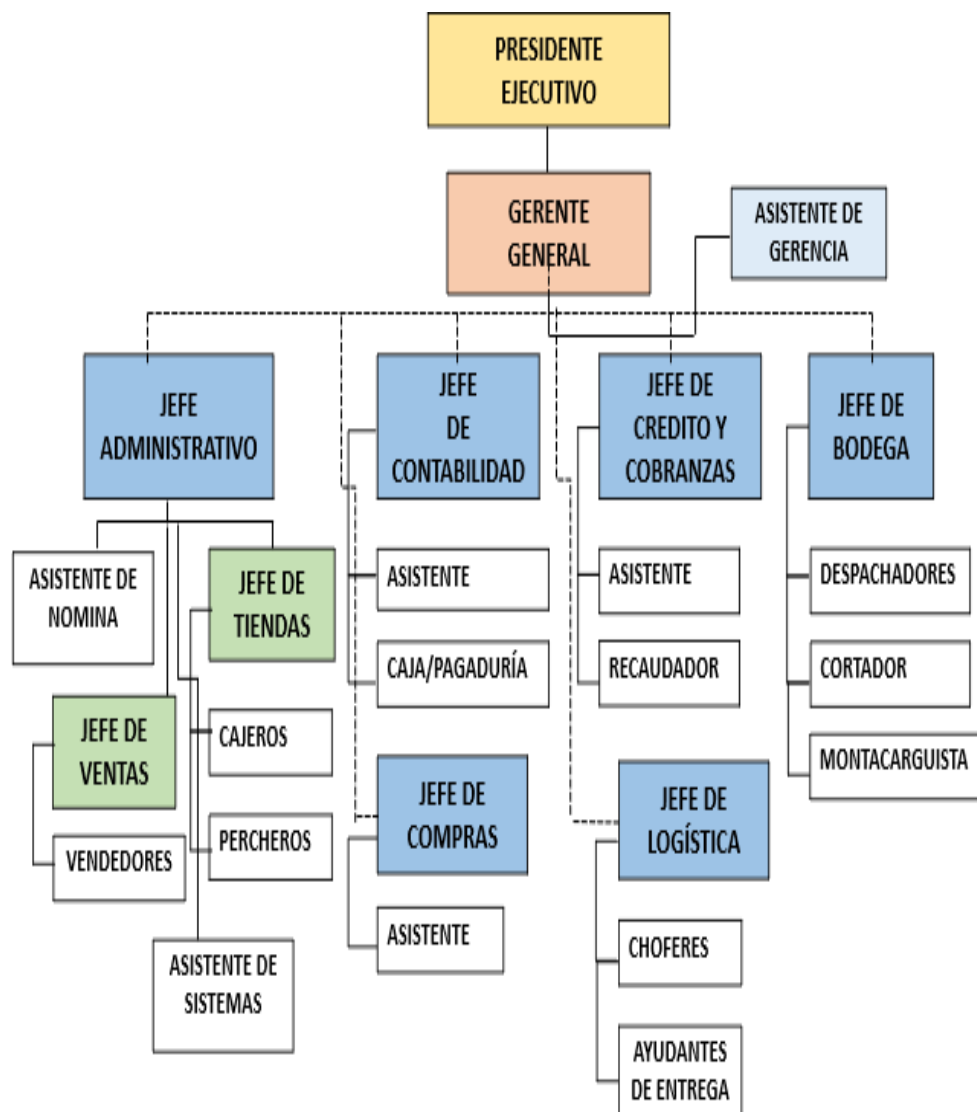


Autor: Asistente de nómina AGPSA.

3.1.6 Estructura organizativa

La distribución de colaboradores en las diferentes áreas está constituida según muestra el grafico a continuación:

Cuadro 3 Organigrama



Autor: Asistente de nómina AGPSA.

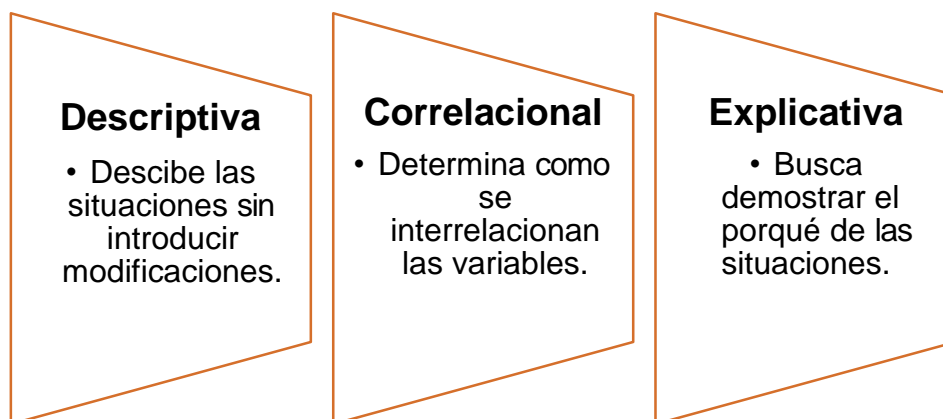
3.1 Diseño de la investigación

En este trabajo donde se ha realizado el planteamiento del problema es importante contemplar la forma concreta y practica de responder las interrogantes del tema investigado, además cumplir con las metas establecidas. El diseño según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) es concebido como la estrategia o plan que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

3.2 Tipos de investigación

En el desarrollo del presente estudio es importante utilizar los siguientes tipos de investigación:

Cuadro 4 Tipos de investigación



Autor: (Rojas Cairampoma, 2015)

3.2.1 Investigación descriptiva

Según (Chávez Abad, 2015), indica que esta investigación exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Es aquí donde se contempla y se registra, o se consulta y se registra.

3.2.2 Investigación correlacional

La intención principal de las investigaciones correlacionales son discernir cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otra variable relacionadas. Según (Bernal Torres, 2010), para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tiene en la variable o variables relacionadas.

3.2.3 Investigación explicativa

El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado de cual se tiene muchas dudas o se ha abordado antes es decir

según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema.

3.3 Población

Según (Bernal Torres, 2010), la población es conceptualizada como la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la universalidad de unidades de análisis que forman dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población está clasificada en dos, la primera es población infinita que se desconoce el tamaño y no se puede contar o construir un marco muestral y la segunda la población finita se conoce su tamaño, en varias ocasiones son tan grandes. La población a la cual está dirigido el estudio es a nivel interno es decir a los empleados de Almacenes generales de papeles sociedad anónima.

Cuadro 5. Población

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente	1
2	Jefes Departamentales	7
3	Colaboradores	23
TOTAL:		31

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: el autor de la investigación.

3.4 Muestra

La muestra según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) es la fracción representativa de la población, es decir, es la cantidad de componentes que hay que escoger del universo o población para que los resultados puedan extrapolarse.

Para precisar la cantidad de colaboradores a encuestar, se usó para el cálculo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(n - 1)e^2 + z^2 * p * q}$$

Consecutivamente se trata cada uno de los elementos de la fórmula, para luego realizar el cálculo respectivo:

- n= tamaño de la muestra
- Z= Se calcula usando el nivel de confianza (0,95/2) teniendo como resultado 0,4750 respectivamente de acuerdo con este valor en la tabla de distribución probabilística Z tipificada, es de 1,96.
- N= Tamaño de la población
- p= Representa la ocurrencia de un evento (0,70)
- q= Representa la no ocurrencia de un evento (0,30)
- e= El grado de desviación de los resultados, que el presente estudio es del 8%.

Remplazando en la formula en cada ítem de población, se obtendrá el número de encuestas a realizar:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(n - 1)e^2 + z^2 * p * q}$$

Ítem 1. N=1

$$n = \frac{1,96^2 * 0,70 * 0,30 * 1}{(1 - 1)0,08^2 + 1,96^2 * 0,7 * 0,3} = 1$$

Ítem 2. N=7

$$n = \frac{1,96^2 * 0,70 * 0,30 * 7}{(7 - 1)0,08^2 + 1,96^2 * 0,7 * 0,3} = 7$$

Ítem 3. N=23

$$n = \frac{1,96^2 * 0,70 * 0,30 * 23}{(23 - 1)0,08^2 + 1,96^2 * 0,7 * 0,3} = 20$$

Cuadro 6. Muestra

Ítem	Estrato	Muestra
1	Gerente	1
2	Jefes Departamentales	7
3	Empleados	20
	TOTAL:	28

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: el autor de la investigación.

n= 28 colaboradores a encuestar

3.5 Técnicas e instrumentos de la investigación

La encuesta es la técnica para emplear en este trabajo investigativo y el instrumento para recolectar los datos es el cuestionario.

Cuadro 7. Procedimiento

Técnicas	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: el autor de la investigación.

3.5.1 Encuesta

La encuesta según (Chávez Abad, 2015) es una de las técnicas de investigación, de más extendido uso en el campo social que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad habitual, es decir que a través de un cuestionario recopilar los datos de una muestra.

3.5.2 Cuestionario

El cuestionario es el más utilizado en la recolección de información, un diseño adecuado permitirá recoger datos completos, fiables y precisos, según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) en este se compondrá una serie de interrogantes congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis.

3.5.3 Característica a medir

El diseño de la encuesta es para evaluar el clima organizacional, el desempeño de los colaboradores. Los aspectos propuestos en la encuesta son para evaluar el ambiente en el que se desempeñan los colaboradores de la empresa AGPSA son:

1. Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.
2. Presta atención a los comunicados que emite la gerencia.
3. Le informan si está realizando de forma adecuada su trabajo.
4. Comparte información de interés con los demás compañeros de trabajo.
5. La relación con otros departamentos le permite laborar de mejor manera.
6. Los beneficios que brinda la organización son los más adecuados.
7. La organización impulsa el compañerismo y la unión entre los trabajadores.
8. El ambiente laboral le permite desenvolverse de forma adecuada en su trabajo.
9. Respecto al período vacacional, ¿cree que en la organización son accesibles en cuanto a la época en la que se otorgan las mismas.
10. La gerencia reconoce frecuentemente su buen desempeño como colaborador.
11. Los directivos manejan los conflictos que ocurren de forma adecuada.
12. Se permite aportar con ideas para gestionar algún proceso en el departamento que desempeña.
13. La gerencia utiliza una metodología adecuada para supervisar a sus colaboradores.
14. El departamento se adapta bien y es flexible a los cambios que pretende la organización.
15. Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis documental resultados de la encuesta.

1. Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.

Cuadro 8. Comunicación entre compañeros.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	6	21%
Probablemente si	3	11%
Indeciso	2	7%
Probablemente no	4	14%
Definitivamente no	13	46%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 6. Comunicación entre compañeros.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°6 el 47% de los encuestados manifiestan que no existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo, un 21% que si existe y un 7% están indecisos.

2. Presta atención a los comunicados que emite la gerencia.

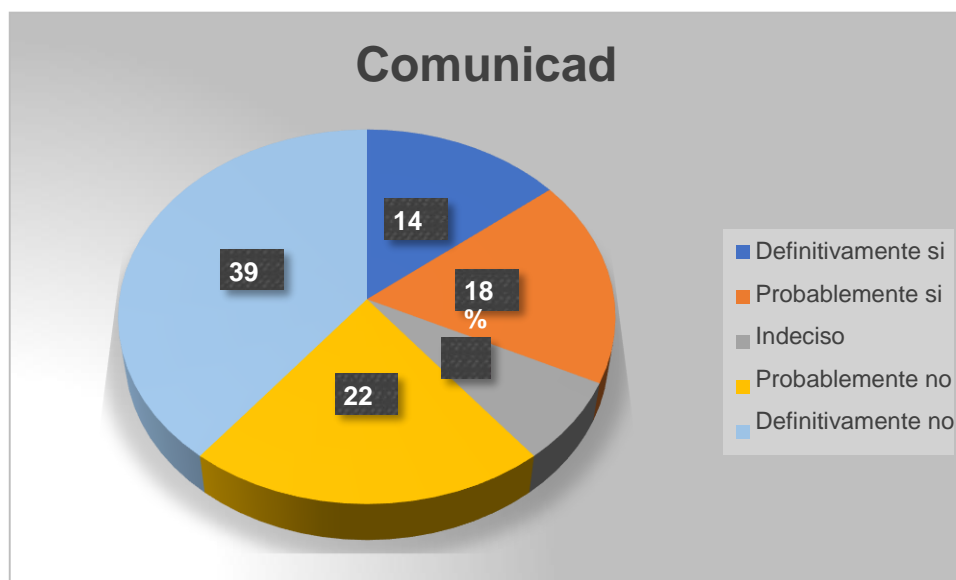
Cuadro 9. Comunicados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	4	14%
Probablemente si	5	18%
Indeciso	2	7%
Probablemente no	6	21%
Definitivamente no	11	39%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 7. Comunicados



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°7 el 39% de los encuestados no presta atención a los comunicados emitidos por la gerencia, un 14% si presta atención, un 22% probablemente no y un 7% están indecisos.

3. Le informan si está realizando de forma adecuada su trabajo.

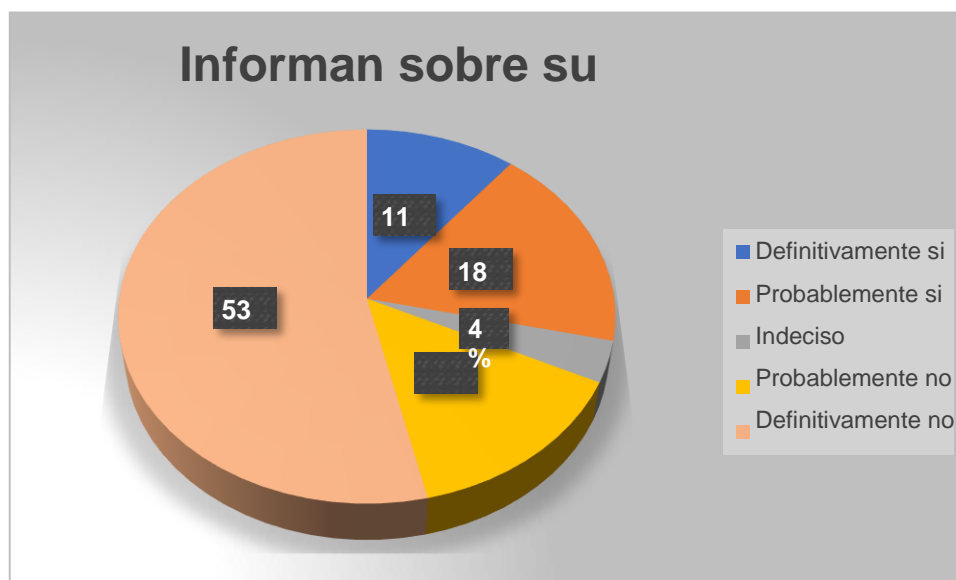
Cuadro 10. Informan sobre su desempeño.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	3	11%
Probablemente si	5	18%
Indeciso	1	4%
Probablemente no	4	14%
Definitivamente no	15	54%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 8. Informan sobre su desempeño.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°8 los encuestados expresaron que en definitivamente no se le informa si esta realizando de forma adecuada su trabajo, mientras que un 11% afirmo que sí, y un 14% probablemente no y un 4% se muestra indeciso.

4. Comparte información de interés con los demás compañeros de trabajo.

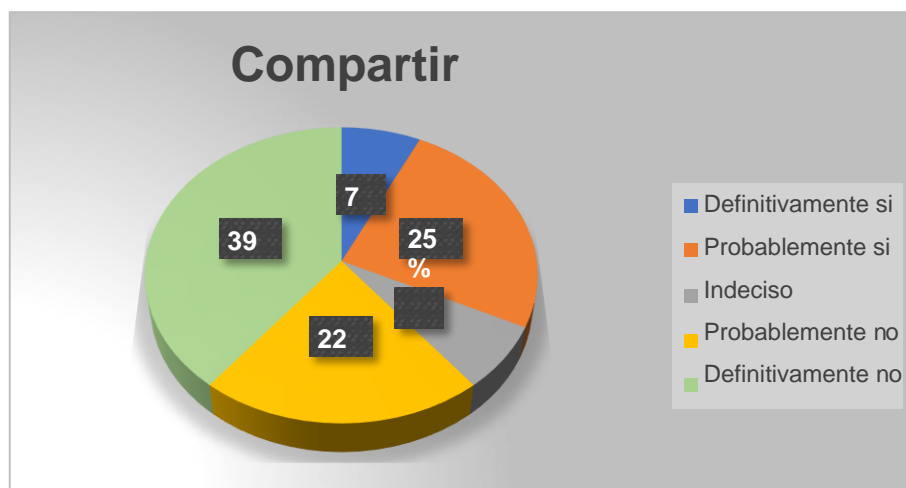
Cuadro 11. Compartir información.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	2	7%
Probablemente si	7	25%
Indeciso	2	7%
Probablemente no	6	21%
Definitivamente no	11	39%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 9. Compartir información.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°9 el 39% de los encuestados definitivamente no comparte información con sus compañeros, un 7% si lo hace, un 22% lo mas probable que no lo haga y un 7% esta indeciso al respecto.

5. La relación con otros departamentos le permite laborar de mejor manera.

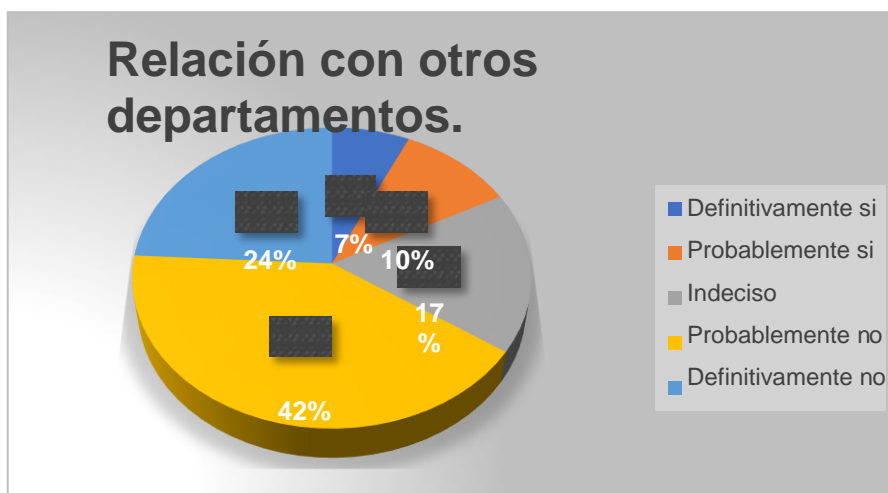
Cuadro 12. Relación con otros departamentos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	2	7%
Probablemente si	3	10%
Indeciso	5	17%
Probablemente no	12	41%
Definitivamente no	7	24%
TOTAL	29	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 10. Relación con otros departamentos.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°10 los encuestados el 42% de estos afirman que su relación con otros departamentos no le permite laborar de mejor manera, un 10% probablemente si y un 17% está indeciso.

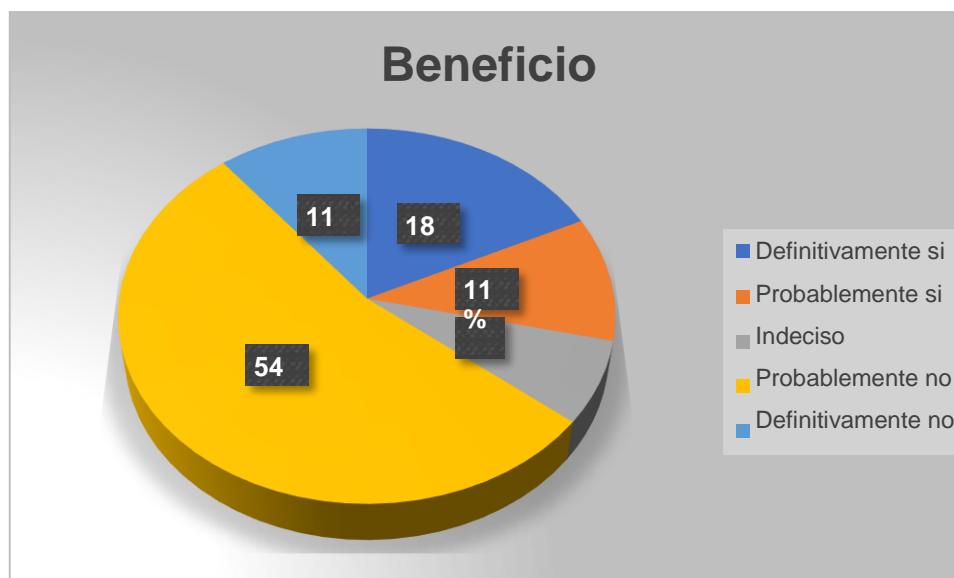
6. Los beneficios que brinda la organización son los más adecuados.

Cuadro 13. Beneficios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	5	18%
Probablemente si	3	11%
Indeciso	2	7%
Probablemente no	15	54%
Definitivamente no	3	11%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.
Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 11. Beneficios.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°11, un 18% de los encuestados considera que los beneficios que brinda la organización son los mas adecuados, un 7% se muestra indeciso y el 54% de estos dice que es probable que no sean los idóneos.

7. La organización impulsa el compañerismo y la unión entre los trabajadores.

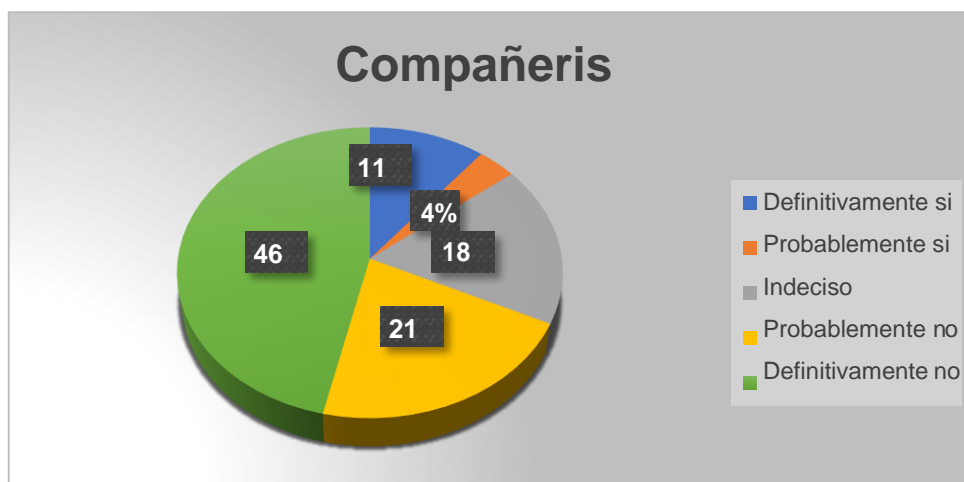
Cuadro 14. Compañerismo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	3	11%
Probablemente si	1	4%
Indeciso	5	18%
Probablemente no	6	21%
Definitivamente no	13	46%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 12. Compañerismo.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°12 un 46% de los encuestados indica que definitivamente la organización no impulsa el compañerismo y la unión entre los trabajadores, un 11% indica lo contrario y 18% se muestra indeciso.

8. El ambiente laboral le permite desenvolverse de forma adecuada en su trabajo.

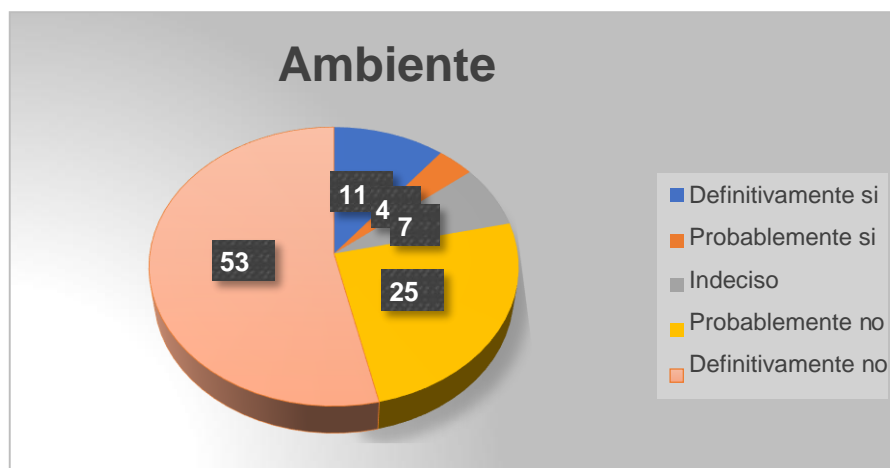
Cuadro 15. Ambiente laboral.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	3	11%
Probablemente si	1	4%
Indeciso	2	7%
Probablemente no	7	25%
Definitivamente no	15	54%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 13. Ambiente laboral.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°13, un 53% de los encuestados indican que el ambiente en el que laboran en definitiva no les permite desenvolverse de forma adecuada, un 7% es indeciso y un 11% considera lo contrario.

9. Respecto al período vacacional, ¿cree que en la organización son accesibles en cuanto a la época en la que se otorgan las mismas.

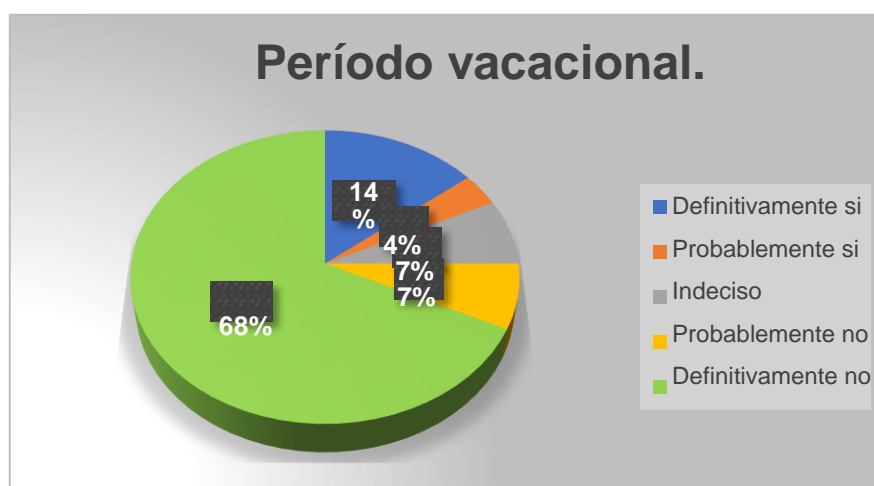
Cuadro 16. Período vacacional.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	4	14%
Probablemente si	1	4%
Indeciso	2	7%
Probablemente no	2	7%
Definitivamente no	19	68%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 14. Período vacacional.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°14 un 68% de los encuetados considera que el periodo de vacaciones no es accesible a la época en la que se otorgan para ellos, un 14% considera que si y un 7% está indeciso.

10. La gerencia reconoce frecuentemente su buen desempeño como colaborador.

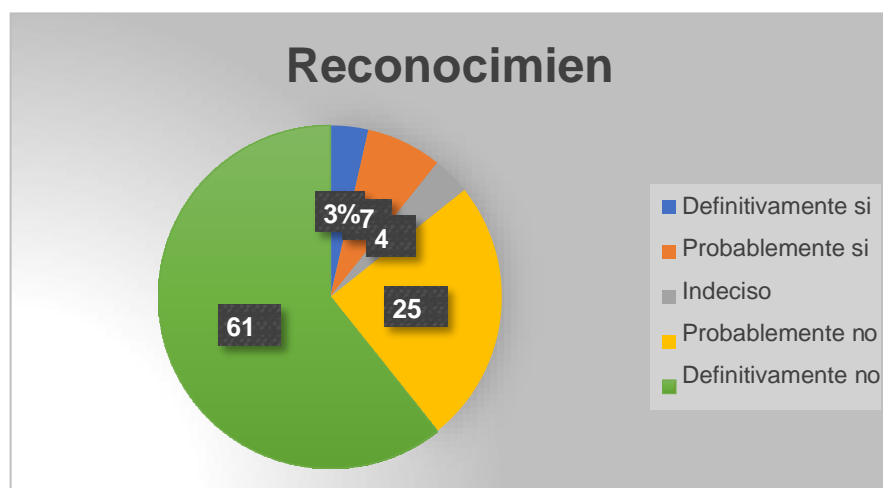
Cuadro 17. Reconocimiento

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	1	4%
Probablemente si	2	7%
Indeciso	1	4%
Probablemente no	7	25%
Definitivamente no	17	61%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 15. Reconocimiento.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°15 el 61% de los encuestados indica que la gerencia en definitiva no reconoce frecuentemente su buen desempeño como colaborador, mientras que un 7% es probable que sí y un 4% se muestra indeciso.

11. Los directivos manejan los conflictos que ocurren de forma adecuada.

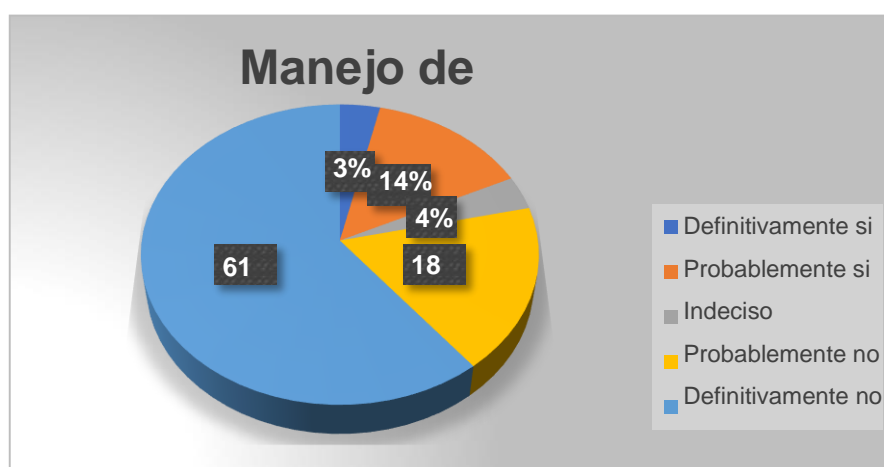
Cuadro 18. Manejo de conflictos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	1	4%
Probablemente si	4	14%
Indeciso	1	4%
Probablemente no	5	18%
Definitivamente no	17	61%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 16. Manejo de conflictos.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°16 el 4% de los encuestados están indecisos con respecto a que los directivos manejan los conflictos que ocurren de forma adecuada, un 61% indica que en definitiva no y 14 que probablemente sí.

12. Se permite aportar con ideas para gestionar algún proceso en el departamento que desempeña.

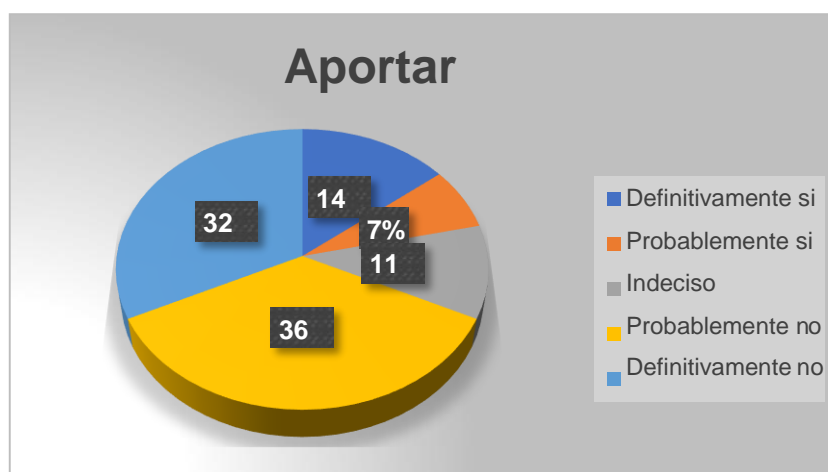
Cuadro 19. Aportar ideas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	4	14%
Probablemente si	2	7%
Indeciso	3	11%
Probablemente no	10	36%
Definitivamente no	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 17. Aportar ideas.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°17 el 36% indica que lo más probable es que no se le permita aportar con ideas para gestionar algún proceso en el departamento que desempeña, mientras que un 14% que en definitiva si y un 11% se muestra indeciso.

13. La gerencia utiliza una metodología adecuada para supervisar a sus colaboradores.

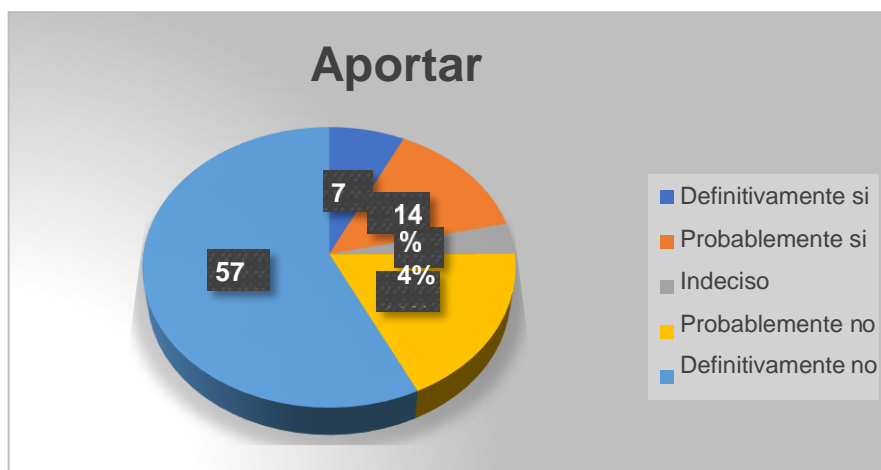
Cuadro 20. Metodología de supervisión.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	2	7%
Probablemente si	4	14%
Indeciso	1	4%
Probablemente no	5	18%
Definitivamente no	16	57%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 18. Metodología de supervisión.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°18 un 14% de los encuestados indica que es probable que la gerencia utiliza una metodología adecuada para supervisar a sus colaboradores, un 57% que en definitiva no y el 4% se muestra indeciso.

14. El departamento se adapta bien y es flexible a los cambios que pretende la organización.

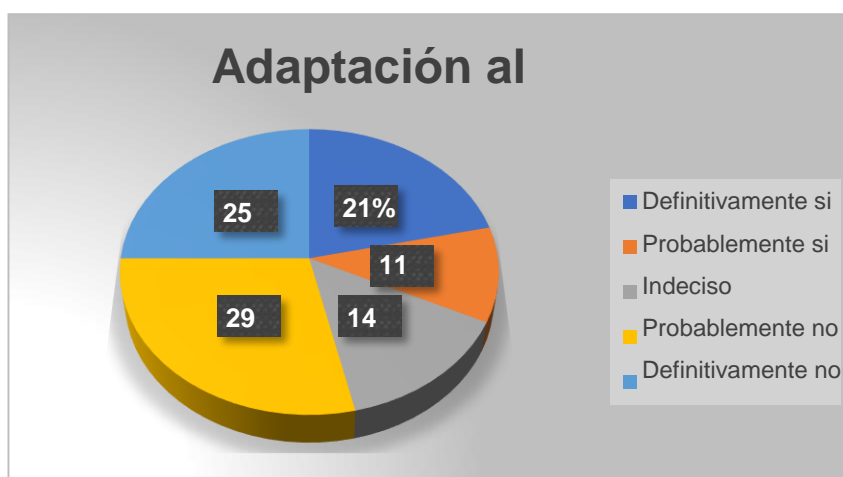
Cuadro 21. Adaptación al cambio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	6	21%
Probablemente si	3	11%
Indeciso	4	14%
Probablemente no	8	29%
Definitivamente no	7	25%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 19. Adaptación al cambio.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°19 un 29% de los encuestados definitivamente como departamento no se adapta bien y ni es flexible a los cambios que pretende la organización, un 21 expreso lo contrario y 14% se mostro indeciso.

15. Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales.

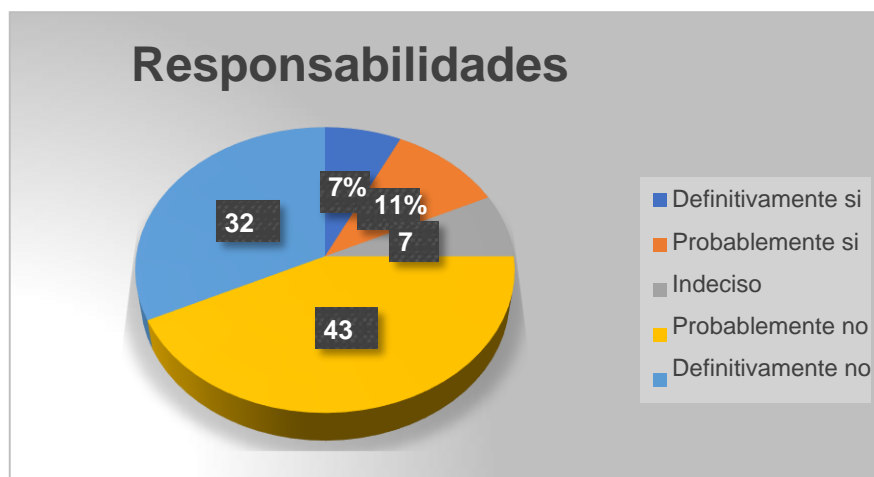
Cuadro 22. Responsabilidades individuales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Definitivamente si	2	7%
Probablemente si	3	11%
Indeciso	2	7%
Probablemente no	12	43%
Definitivamente no	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Quiñónez G.

Figura 20. Responsabilidades individuales.



Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación:

Como observamos en la figura n°20 un 43% de los encuestados indica que es probable que los miembros del equipo no tengan claras sus responsabilidades individuales, un 11% indica lo contrario y 7% se muestra indeciso.

4.2 Propuesta de mejora

En el proyecto a ejecutar en la organización Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA), se ha considerado que es de suma relevancia, analizar las estrategias que se implementaran para mejorar el clima organizacional, lo que conlleva aumentar el desempeño de sus colaboradores, con soporte en la encuesta algunos colaboradores no se están satisfechos con el clima organizacional, estiman que no tienen posibilidad de crecer profesionalmente.

Por esta causa, con el objetivo de que los colaboradores procuren ser más competitivos, y que influya en una mejora del desempeño, la mejor forma de abordar la problemática es implementando un plan de capacitación para el desarrollo personal del colaborador de manera que la organización obtiene un colaborador competente, reconocido y elogiado por sus superiores y compañeros de trabajo, y el colaborador por su parte logra el nivel máximo de autorrealización en base a la pirámide de Maslow.

En este contexto es necesario hacer hincapié que la gerencia realizará el reconocimiento por metas alcanzadas, además que proporcione el incentivo fijado sea este el incremento en la remuneración, promoción o bono que está debidamente justificado. La comunicación es esencial en esta propuesta de mejora porque permitirá lograr una sinergia entre los colaboradores, sus ideas serán valoradas por este motivo se crearán los espacios para que cada colaborador sea tomado en cuenta y a su vez la organización de a conocer lo que espera de retorno de cada colaborador.

Cuadro 23. Propuesta de mejora.

	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
1	Implementar un plan de capacitación y formación del personal.	Es necesario explotar el talento de cada colaborador en el área que se desenvuelve.	Se contratará a un capacitador y se solicitará material de oficina para capacitación.	A partir de julio del 2021.	Jefe administrativo.	Sala de capacitaciones del Grupo PAPELESA.	\$ 1.200
2	Flexibilizar los horarios que promuevan el crecimiento profesional.	Para potencializar un equilibrio entre la vida laboral y personal.	Estableciendo un cronograma de actividades e impulsando el uso del teletrabajo.	A partir de julio del 2021.	Jefe de cada área.	En toda la organización.	\$0.00

3	Crear espacios Informativos.	Para el incentivo de la creatividad de los colaboradores para la consecución de metas y tareas organizacionales.	Creando foros para que la opinión de los colaboradores sea considerada.	A partir de julio del 2021.	Jefe de recursos humanos.	En toda la organización.	\$ 150,00
4	Diseñar metas que deben alcanzar los colaboradores.	Es necesario que el colaborador adquiera más experiencia y sea competitivo.	Planificando metas individuales.	A partir de julio del 2021.	Gerente general / jefes de área.	En toda la organización.	Bono \$ 50,00
5	Retribuir la innovación de los colaboradores.	Es imperativo incrementar los niveles de satisfacción del colaborador.	A través de una bonificación para los colaboradores más destacados.	A partir de julio del 2021.	Gerente general.	En toda la organización.	8% del sueldo.

Elaborado por: Quiñónez G.

Como se detalla en el cuadro n°. 29 implementar estas acciones que permiten mejorar el ambiente laboral, fortalecerá los conocimientos de los miembros del equipo de trabajo, además de producir reflexiones acerca de las practicas a impulsar en un entorno empresarial para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, estas acciones harán del espacio de trabajo un lugar mas armonioso y cálido, es conveniente porque los conflictos que puedan existir en el equipo serán solucionados de manera eficiente, es factible promover un clima mas positivo que mejore el nivel de satisfacción y positivismo del colaborador.

En este contexto, para éxito de las acciones descritas es imperativo el compromiso y la responsabilidad de los colaboradores y de la gerencia para la ejecución y aplicación de forma adecuada, es importante que los colaboradores sean integrados a las reuniones no solo cuando se necesite acotar un mal desempeño, sino cuando se mérito de una felicitación, que sientan a la organización como suya que en el espacio que originen, puedan compartir ideas experiencias, que tengan mayor oportunidades de participación. Los beneficios de cada acción generaran un aumento de la motivación, un mayor sentido de pertenecía hacia los objetivos y metas de la organización.

La propuesta de mejora tiene un acciones que al ser ejecutadas por los superiores, y al ser complementadas con la realización de las actividades, reuniones y autoevaluaciones, en las cuales se pueda determinar cómo ha evolucionado la percepción de los empleados frente a tópicos como el reconocimiento de las labores sobresalientes, las relaciones interpersonales, y el liderazgo, la motivación, con la finalidad de continuar generando ideas, acciones que posibiliten promover un clima laboral cada vez más idóneo, que incidan positivamente en el bienestar de los colaboradores.

CONCLUSIONES

En base a las teorías expuestas en el presente trabajo de investigación se establece que existe una correlación relevante entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, las organizaciones buscan instaurar un ambiente favorable para que sus colaboradores se integren de la mejor forma y que replique en un buen desempeño.

En este caso los colaboradores encuestados de AGPSA, consideran que estas variables si tienen relación, al expresar en las encuestas que un colaborador motivado es más creativo, tiene sentido de pertenencia realiza con agrado sus tareas, se relaciona e integra a su grupo de trabajo y en cierto punto se encuentra satisfecho.

Dentro de esta investigación se estipula que uno de los factores que más influye en el desempeño de los colaboradores es la motivación laboral, que repercute por el poco interés que demuestra el colaborador en el desarrollo de sus funciones, lo que incide en la relación con sus otros compañeros o la comunicación con los subalternos y superiores.

El trabajo de campo que se realizó en AGPSA, a través de la encuesta determino que no existen incentivos para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral, de los encuestados un 54% consideró que los beneficios que brinda la organización no son los más adecuados, por lo que no se sienten conformes con aspectos relacionados con: los reconocimientos, la comunicación o el sueldo.

RECOMENDACIONES

Con todo lo antes expuesto AGPSA debe poner en marcha la propuesta, la cual cuenta con las herramientas idóneas para corregir las deficiencias en la misma, es relevante interactuar con los colaboradores y captar cuáles son sus necesidades y por ende sus prioridades, situaciones de conflicto por el cual este atravesando y otros aspectos que creen un vínculo de apoyo entre el colaborador y la organización. De esta forma, que este perciba que sus superiores se sensibilizan y preocupan por su bienestar.

La motivación no implica que tengan que ser de carácter financiero necesariamente, es recomendable, además, interesarse por la parte profesional, emocional y otros factores en donde se promulgue un ambiente de proactividad e integración con todos lo que conforman a la organización AGPSA.

La gerencia debe vigilar que se tenga un clima laboral agradable, donde el colaborador se sienta seguro y satisfecho de laborar en la empresa, aun cuando la remuneración no cumpla con las expectativas, también es relevante que se ejecute una cultura de comunicación efectiva a todo nivel de la organización y forme parte de los aspectos a calificar en las evaluaciones del desempeño.

BIBLIOGRAFÍA

- Baiza Delgado, P. (2019). Relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del municipio metropolitano de Quito,. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20039/1/CD-9463.pdf>
- Banegas Campoverde, C., & Cardona Mendoza, D. (2017). Incidencia del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *Podium*, 101-129. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/80/79>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá D.C: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Chávez Abad, R. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación*. Machala: Universidad técnica de Machala.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría de general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Domínguez Bajaña, P., & Lamilla Burbano, J. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados en el área de producción de chocolate de la empresa “El Salinerito”. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37771/1/TESIS%20SALINERITO%20-%20DOMINGUEZ%20y%20LAMILLA.pdf>
- Ganga Contreras, F., Piñones Santana, M., & Saavedra Moyano, L. (15 de Febrero de 2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. *FENopina*(73). Obtenido de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por->

sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008

Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad empresarial*(3), 37-38. Obtenido de <https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/5999>

Mendieta Izquierdo, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *redalyc.org*, 1148-1150. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239035878001>

Meza Barajas, E. (2017). El papel del hombre en las organizaciones: un enfoque basado desde las teorías organizacionales. *Revista latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales*, 2(2), 1-28. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rlces/v2n2/v2n2_a03.pdf

Noblecilla, M., & Granados, M. (2018). *El marketing y su aplicación en diferentes áreas del conocimiento*. Machala : UTMACH.

Pedraza Melo, N., & Bernal González, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 39(13). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>

Peña Rivas, H., & Villón Perero, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177-192. Obtenido de <https://Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>

Pereira Santana, A., & Solís Mejías, D. (2019). Factores del clima organizacional (Caso: Instituciones educacionales de San Carlos). *Revista Cientific*, 4, 95-115. Obtenido de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/383/515

- Pineda Henao, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos oportunidades en el escenario digital. *Revista Geon*, 9-25. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182/179>
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Redalyc*, 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Rozo Sánchez, A., Flórez Garaya, A., & Gutiérrez Suárez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *AiBi Revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 62-67.
- Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección académica de ciencias y estrategias*, 6(1). Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/download/5232/4895/9681>
- Serrano Orellana, B., & Portalanza Ch , A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/6099/609965019014/index.html>
- Torahiko Takahashi , L., Nunes Baptista, M., & Ferrari Cardoso, H. (2017). La asociación entre el apoyo organizacional con el clima organizacional y la sintomatología depresiva. *Psicología desde el Caribe*, 36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21362970001>
- Valdivieso Yerov, D. (2018). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37771/1/TESIS%20SALINERITO%20-%20DOMINGUEZ%20y%20LAMILLA.pdf>. Obtenido

de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>

ANEXOS



**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL

Tema: Propuesta de mejoras al clima organizacional de Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima (AGPSA), Ubicada en el cantón Guayaquil.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo: la presente encuesta tiene como objetivo mejorar el clima organizacional y desempeño del desarrollo laboral de los empleados de Almacenes Generales de Papeles Sociedad Anónima.

Su opinión es personal y confidencial, por lo tanto, le comunicamos que lo expuesto en este documento debe ser con total veracidad, este estudio solo será analizado de forma agregada, con fines estadísticos y académicos.

Datos generales

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad: _____

INSTRUCCIONES

Marque con una (X) las alternativas que usted refleja mejor su situación dentro de la empresa encontraran escalas como:

Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Definitivamente no	Probablemente no
5	4	3	2	1

Nº	ítem	5	4	3	2	1
1.	¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?					
2.	¿Presta atención a los comunicados que emite la gerencia?					
3.	¿Le informan si está realizando de forma adecuada su trabajo?					
4.	¿Comparte información de interés con los demás compañeros de trabajo?					
5.	¿La relación con otros departamentos le permite laborar de mejor manera?					
6.	¿Los beneficios que brinda la organización son los más adecuados?					
7.	¿La organización impulsa el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					
8.	¿El ambiente laboral le permite desenvolverse de forma adecuada en su trabajo?					
9.	¿Respecto al período vacacional, ¿cree que en la organización son accesibles en cuanto a la época en la que se otorgan las mismas?					
10.	¿La gerencia reconoce frecuentemente su buen desempeño como colaborador?					
11.	¿Los directivos manejan los conflictos que ocurren de forma adecuada?					

12.	¿Se permite aportar con ideas para gestionar algún proceso en el departamento que desempeña?					
13.	¿La gerencia utiliza una metodología adecuada para supervisar a sus colaboradores?					
14.	¿El departamento se adapta bien y es flexible a los cambios que pretende la organización?					
15.	¿Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales?					

Agradecemos por su participación.