

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA  
EDUCACION**

**CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:  
IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA  
EMRPESA FASTSERVICE S.A.**

**AUTOR (ES):  
Triana Ubilla, Fabiola Estefanía**

**Componente práctico del examen complejo previo a la  
obtención del título de Licenciada en Psicología  
Organizacional**

**TUTOR (A)  
Psic. Chiquito Lazo, Efrén Eduardo Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador  
28 de febrero del 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA  
EDUCACION**

**CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA FASTSERVICE S.A. fue realizado en su totalidad por **Triana Ubilla, Fabiola Estefanía**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

**TUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Chiquito Lazo, Efrén Eduardo Mgs.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia Mgs.**

**Guayaquil, a los 28 del mes de febrero del año 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA  
EDUCACION**

**CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Triana Ubilla, Fabiola Estefanía**

**DECLARO QUE:**

**El componente práctico del examen complejo, importancia del clima laboral dentro de la empresa FASTSERVICE S.A.** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 28 del mes de febrero del año 2018**

**EL AUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_  
**Triana Ubilla, Fabiola Estefanía**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
**FACULTAD DE FILSOFIA, CIENCIAS Y LETARS DE LA EDUCACION**

**CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

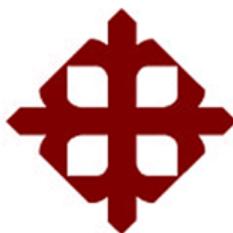
Yo, **Triana Ubilla, Fabiola Estefanía**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Importancia del clima laboral dentro de la empresa FASTSERVICE S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 28 del mes de febrero del año 2018**

**EL (LA) AUTOR(A):**

f. \_\_\_\_\_  
**Triana Ubilla, Fabiola Estefanía**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
FACULTAD DE FILOSOFIA CIENCIAS Y LETARS DE LA EDUCACION  
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. EFREN EDUARDO CHIQUITO LAZO MGS.**

TUTOR(A)

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. ALEXANDRA PATRICIA GALARZA COLAMARCO MGS.**

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**LCDO. LUIS ANTONIO BONILLA MORÁN MGS.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



Guayaquil 26 de febrero del 2018

### INFORME DE PLAGIO

#### URKUND

Documento [IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA FASTSERVICE S.A. docx \(D35937404\)](#)  
Presentado 2013-02-26 12:47 (-05:00)  
Presentado por [fabi\\_triara91@hotmail.com](mailto:fabi_triara91@hotmail.com)  
Recibido [efren.chiquito.ucsg@analisis.orkund.com](mailto:efren.chiquito.ucsg@analisis.orkund.com)  
Mensaje FABIOLA ESTEFANIA TRIANA UBILLA [Mostrar el mensaje completo](#)  
0% de estas 5 paginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

TEMA: IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA FASTSERVICE S.A.

ESTUDIANTE: Fabiola Triana

DOCENTE TUTOR: Efrén Chiquito

  
Psic. Organizacional Efrén Chiquito, Mgs.

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	2
<b>1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
1.1 Cultura Organizacional .....	4
1.2 Comportamiento Organizacional .....	5
1.2.1 Motivación organizacional .....	6
1.3 Comunicación Organizacional .....	7
<b>2. DISEÑO DE ALTERNATIVAS DE ESTRATEGIAS.....</b>	<b>8</b>
2.1 Personal .....	8
2.2 Estructura .....	9
2.3 Procesos .....	9
<b>3. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS .....</b>	<b>10</b>
3.1 Responsables .....	10
3.2 Recursos .....	10
3.3 Metodología.....	11
<b>4. Conclusiones .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Recomendaciones .....</b>	<b>14</b>
<b>6. Bibliografía .....</b>	<b>15</b>

## **RESUMEN**

El análisis del presente caso se hizo en la empresa Fastservice S.A., organización establecida 5 años ya en el mercado ecuatoriano, se dedica al Courier en las provincias de Guayas y Pichincha. En el transcurso de este caso se tuvo en consideración tres variables de vital importancia para su desarrollo: cultura organizacional, comunicación organizacional y comportamiento organizacional, dentro de este tercer punto se habla sobre motivación organizacional. La empresa está pasando por una situación delicada, sus objetivos financieros no han sido logrados como años anteriores, por lo que el gerente general busca ayuda para poder ser la empresa que era teniendo los ingresos que adquiriría en sus inicios. En el primer semestre del cuarto año es donde presentan distintos problemas; clima laboral, deficiente comunicación, falta de motivación y baja productividad por lo que deciden tomar las medidas pertinentes y los correctivos necesarios con el fin de lograr los objetivos planteados. Se realizó un análisis profundo, en donde los directivos, jefes de áreas fueron los principales participantes en estas soluciones, los mismos que serán tratados inmediatamente y tras varias reuniones con sus respectivos seguimientos se plantearán estrategias a implementarse para poder crecer y mejorar los puntos pertinentes y así poder volver a ser la empresa como lo era en sus inicios y alcanzar las metas deseadas por sus directivos.

Palabras claves: Clima organizacional, Cultura organizacional, Comportamiento organizacional, Comunicación organizacional, Talento humano, Motivación organizacional.

## INTRODUCCIÓN

La empresa Fastservice S.A., se especializa en ofrecer servicio de courier, en la provincia del Guayas y Pichincha. Esta organización lleva cinco años en el mercado, es la octava empresa de Courier dentro del país, cuenta con oficinas tanto en Guayaquil y Quito (matriz). La empresa inició con mucho éxito, pero actualmente está pasando por un momento muy crítico, ya que no se pueden alcanzar los objetivos planteados.

Mario Rivadeneira (gerente general) y su primo Lucas Domenech (sub gerente), fueron fundadores de Fastservice S.A. tuvieron una inversión inicial de 100 mil dólares, los cuales fueron utilizados para alquilar equipos, vehículos y la infraestructura donde iba a estar establecida la empresa. En sus inicios contaron con 20 empleados, dirigidos nueve de ellos por Mario en Guayaquil y los otros 9 por Lucas en Quito. En la actualidad cuentan con 50 colaboradores distribuidos en 5 departamentos: Comercial (8), Servicio al Cliente (6), Administrativo (4), Logística y Distribución (30) y Talento Humano (2).

Algunos de los problemas que esta organización presenta los detallamos a continuación; el problema principal que se observa es relacionado al desfavorable clima laboral que existen dentro de la organización, en las oficinas de Quito y Guayaquil por el incumplimiento de metas, la rotación de personal que existe, insatisfacción laboral, también la deficiente comunicación, poco compromiso, desarrollo de competencias, factores que afectan la productividad. Se sabe que un buen clima laboral es fundamental para el avance dentro de una empresa, ayuda a que el personal realice de una manera colaboradora su trabajo entre otras características importantes.

Este trabajo se divide en 6 partes; primero diagnóstico de la situación de la organización, en este punto se enfoca en los conceptos de cultura organizacional, comunicación organizacional y comportamiento organizacional. En la segunda parte en el diseño de alternativas de estrategias, en el que se plantearán alternativas para ayudar a solucionar los problemas que existen. En la tercera parte, implementación de las estrategias a utilizar para poder alcanzar las metas propuestas a lo largo de este trabajo. Cuarta parte implementación, aquí se describe de una manera más detallada las estrategias propuesta en el punto anterior y los dos últimos puntos hacen referencia a las conclusiones y recomendaciones que se ofrece para mejoras de la empresa.

# 1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

---

## 1.1 Cultura Organizacional

---

Schein, citado por González & Parra, (2008) se puede definir que “la cultura es el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas que son aceptadas y practicadas por una comunidad” (p.47)

La cultura es una necesidad que tiene toda empresa, por lo tanto, en esta organización no es la excepción, se infiere que no existe una cultura definida, según lo que plantea Schein porque los trabajadores de Fastservice S.A., no están aceptando, ni poniendo en práctica políticas y normas, ya sea porque no les gusta el ambiente de trabajo, o no tienen definido las mismas.

Para Robbins & Coulter, (2010) la cultura se ha descrito como “los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización”. Este sistema es un conjunto de características básicas que valora la organización y rige su funcionamiento. (p.46)

La cultura se ve representada en la manera que se realizan las actividades, como la empresa trata a sus empleados, en Fastservice S.A. pueden observar que se necesita fortalecer con nuevos principios, por ejemplo, dando a sus colaboradores autonomía y libertad en la toma de decisiones a los jefes de cada área.

Señala que la cultura organizacional es “el conjunto de creencias, costumbres, prácticas y formas de pensar que un grupo de personas han llegado a compartir por medio de su convivencia y trabajo. A un nivel visible la cultura de un grupo de personas toma forma en los comportamientos, símbolos, mitos, ritos y artefactos”. (Ralph D. Stacey, citado por Barón 2006).

La cultura engloba una serie de características de cada persona, la misma que se ve reflejada en la conducta que se tiene a diario en todos los aspectos que se dan dentro de la organización, en Fastservice S.A. se necesita tomar en cuenta más a sus colaboradores para sacar lo mejor de cada uno, por lo que se moldean los esquemas mentales de la organización y su actividad en cada uno de los trabajadores.

---

## **1.2 Comportamiento Organizacional**

---

“El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertirán ellas o, lo más importante, para dirigir las.” (Ascencio, 2011, p.7).

Una buena imagen, presencia y comportamiento es lo primero que ve el cliente cuando se acerca a una organización, Fastservice S.A. tiene inconvenientes, quejas de la mayoría de los clientes por estos aspectos, los cuales tiene que ir cambiando poco a poco para que la imagen de esta empresa sea mejor que cuando inició.

Robbins, (2004) afirmó que “Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”.

El comportamiento organizacional es un campo importante, se pretende que los conocimientos adquiridos dentro de Fastservice S.A., por capacitaciones, feedback, etc. sean aplicados en el transcurso de su vida laboral, para tener un buen clima e imagen dentro y fuera de la organización.

Chiavenato (2009) el comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (p.6)

Dentro de Fastservice S.A. es importante que el comportamiento de las personas se vea alineados con los valores que tiene la organización, los clientes se den cuenta que están dentro de una organizacional seria, en la que pueden confiar.

### **1.2.1 Motivación organizacional**

“La motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional”. (Newstrom, 2011, p.107)

El comportamiento se puede relacionar mucho con la motivación, satisfacción laboral, se pueden dar cuenta en este caso, que el trabajador no se siente motivado, ni identificado con la organización, lo que refleja un mal accionar ante situaciones las mismas que generan los conflictos con los clientes. Para que los colaboradores de Fastservice S.A. realicen de una mejor manera su trabajo los jefes, directivos de esta empresa deben estar más pendiente de ellos.

---

### 1.3 Comunicación Organizacional

---

Trelles afirma que la comunicación en las organizaciones tiene una función crucial de reunión de datos para los miembros, proporcionándoles información con sentido, y es también el vehículo principal a través del cual los miembros de la agrupación pueden ayudar a dirigir cambios en la misma, influyendo en las actividades de otros individuos con los que cooperan. (Trelles, 2004, p41.)

Dentro de Fastservice S.A. hay fallas en la comunicación interna, por lo que varias metas y procesos no se cumplen en el tiempo establecido y muchos recursos, son elementos muy importantes en cada momento.

La comunicación organizacional se refiere a todo acto de comunicación que se da en una empresa tanto de manera interna como a sus clientes externos mediante diferentes canales como boletines, correos, carteleras, publicidad, anuncios, entre otros. Todos estos canales son el medio por el cual una empresa es capaz de comunicarse para emitir un mensaje específico (Tuñez, 2015).

Deben de tener claro la diferencia en comunicación interna y externa, la interna es la que se da entre departamentos, información que solo maneja la empresa, mientras que a la externa es la que se da a conocer a clientes, por ejemplo, como esta es una empresa de Courier pueden ser promociones, como menciona el autor, publicidad, anuncios, etc. son mensajes específicos y claros. Fastservice S.A. tiene fallas en las dos comunicaciones, primero deben solucionar las fallas en la comunicación interna para poder trabajar en la comunicación externa y estar fuertes para saber manejar las situaciones de manera correcta.

Según Andrade (2005) “la comunicación organizacional interna no debe consistir en una serie de actividades sin sentido ni conexión, sino en una estrategia que las agrupe a partir de objetivos claros y de planes concretos”. (p.45)

Si no se tiene un objetivo claro y bien definido no se puede trabajar bien, es un factor que afecta a Fastservice S.A., lo antes mencionado con lleva a varios problemas en un futuro, algunos de ellos son; las quejas de clientes que una vez generado el conflicto no hay quien lo pueda solucionar, y esta persona se va decepcionada del pésimo servicio que recibió y es lo mismo que va a transmitir a conocidos y amigos, va afectando poco a poco la imagen de la empresa.

## **2. DISEÑO DE ALTERNATIVAS DE ESTRATEGIAS**

---

### **2.1 Personal**

---

Las personas que laboran en una empresa son uno de los activos más importantes de ésta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. Por otro lado, también menciona que las cualidades, actitudes y comportamiento de los empleados, en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la determinación del éxito de ésta. (Bayo y Merino 2002)

Se propone un plan en el que el personal sienta que la organización los toma en cuenta, adquieran más conocimientos y sientan que están dando valor a la empresa.

Realizar un plan de incorporación efectiva del personal nuevo, con el fin que los colaboradores se sientan comprometidos y conozcan bien la organización en la que están trabajando.

Realizar programas de engagement para que los colaboradores se sientan motivados y no crean que todo sea trabajo solamente.

---

## **2.2 Estructura**

---

La estructura según Robbins. (2005) es la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización. (p.234)

Rediseñar los perfiles de cargos de cada área, tener al personal altamente capacitado, y que puedan ser libres para la toma de decisiones que en su momento ellos creen las más pertinentes. Dar a conocer las nuevas disposiciones en una reunión con todos los colaboradores y al mismo tiempo despejar alguna duda que ellos tengan.

Establecer planes de carrera para que se sientan motivados, con ganas de superación, capaces de tener más responsabilidades, la posibilidad de ascender si realizan un buen trabajo.

Rediseñar las matrices estratégicas para que estén ligadas al perfil de la organización.

---

## **2.3 Procesos**

---

Se propone un plan de comunicación en el que estén involucrados todos los jefes de áreas para verificar como se desarrollan los procesos en cada una de ellas.

Desarrollar un plan de mejora continua, con el fin de atraer a los clientes que se han alejado y a su vez llamar la atención de otras personas.

Realizar planes de seguimiento y acompañamiento para verificar y analizar la satisfacción laboral.

### **3. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS**

---

#### **3.1 Responsables**

---

En cada una de las estrategias a implementarse el departamento encargado es el de talento humano, junto a directivos y jefes de área para la ayuda de una u otra medida a realizarse.

Los planes hacia el personal para que se sientan tomados en cuenta, la incorporación efectiva, los días de integración, el rediseño de los perfiles de cargos, planes de carrera son específicamente para el área de talento humano.

Para las matrices estratégicas, plan de comunicación, mejoras continuas y el plan de seguimiento y acompañamiento están ligados a directivos y jefes de cada área.

#### **3.2 Recursos**

---

El principal recurso es el personal, son quienes van a desarrollar cada una de las estrategias planteadas anteriormente y quienes asumirán responsabilidades, decisiones y riesgos, a medida que se vayan implementando las nuevas estrategias.

En los recursos materiales entran; computadoras, medios de transporte, equipos de oficina y espacios físicos para las diferentes actividades a desarrollarse.

Como recursos técnicos tendrán capacitaciones y desarrollo de personal.

En los recursos financieros se necesitarán revisar varias propuestas para los planes de capacitación, para los recursos materiales que se utilizan, entre otros proyectos que se irán dando poco a poco, se estima un presupuesto de \$109.000.

RECURSO	VALOR
CAPACITACIONES	\$30.000
MEDIOS DE TRANSPORTE	\$45.000
COMPUTADORAS	\$14.000
EQUIPOS DE OFICINA	\$10.000
ESPACIOS FÍSICOS	\$10.000

---

### 3.3 Metodología

---

Para el levantamiento de información se tomarán diferentes datos, los que serán considerados de una manera cuantitativa y cualitativa, se realizarán entrevistas y encuestas con directivos, jefes de área y demás colaboradores de la organización para tener una información más confiable y llegar así al correcto análisis.

Se realizarán entrevistas a jefes de áreas y directivos para tratar temas como: días de integración, diseñar un plan de mejoras continuas para atraer nuevos clientes.

El departamento de talento humano estará encargado de diseñar y dar a conocer a las diferentes áreas los planes de motivación e inducción, los perfiles de cargo, planes de carrera, dar a conocer las matrices estratégicas alineadas a la organización. Las encuestas realizadas a todo el personal de la empresa se basarán en temas relacionados a motivación y tendrán tema libre para alguna sugerencia o recomendación que ellos crean pertinentes.

Estos estudios ayudarán a despejar dudas y crear proyectos llamativos y convincentes para la atracción de clientes, la información obtenida de manera cuantitativa nos mostrará el cambio, las evoluciones que se obtendrán en el transcurso de la implementación de las estrategias.

## 4. Conclusiones

El recurso más importante e indispensable con el que se debe contar en toda organización es el capital humano, por lo que Fastservice S.A. necesita enfocar toda su atención en sus colaboradores.

Luego de realizar un análisis profundo al caso se determina que el principal aspecto que afecta al desempeño de los colaboradores dentro de esta empresa es el clima laboral por lo que se pretende crear planes para la mejora del mismo.

La deficiente comunicación que existe entre jefes y colaboradores afecta al rendimiento de cada uno de ellos ya que la información que se transmitía al final del día no era la correcta y las dudas no eran despejadas de la mejor manera.

Se necesita tener a los colaboradores altamente motivados para que realicen un mayor esfuerzo al momento de cumplir con sus metas.

## 5. Recomendaciones

Los planes de mejora continua que se recomiendan son para mejorar el desfavorable clima laboral que se está dando en los últimos años, en el que se pretende comprometer a los colaboradores para que tengan un mejor desempeño.

Se debe diseñar un plan de seguimiento y acompañamiento continuo con todos los colaboradores de la organización para tener una mejor comunicación y solucionar los problemas en el momento preciso.

Para que los colaboradores se sientan motivados el área de talento humano dará a conocer planes de carrera, días de integración y les darán importancia a la opinión de cada uno de los colaboradores, esto se verá reflejado en las encuestas que constantemente se realizarán.

## 6. Bibliografía

- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna, proceso, disciplina y técnica. (pág. 45). España: Netbiblo.
- Ascencio, R. (2011). Comportamiento Organizacional. Primera edición. (pág. 7). Reynosa, Tamaulipas.
- Barón, M. (2006). Análisis de las experiencias de dos organizaciones en su objetivo de incorporar la dimensión del manejo de conflictos en la cultura organizacional. Tesis Universidad de los Andes Facultad de Administración.
- Bayo, A. y Merino, J. (2002). Human Resource Management, Strategy and Operational Performance in the Spanish Manufacturing Industry. Management. From Business Source Premier.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición. México. Mc Graw Hill.
- González, J., & Parra, C. (2008). Caracterización de la cultura organizacional. Clima Organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. Colombia.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México. Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración, Décima Edición. En S. Robbins, & M. Coulter, (pág. 46). México: Pearson education.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Teoría y práctica 10ma edición. México. Prentice Hall.
- Robbins, S (2005). Administración. Octava edición. (pág. 234). Pearson educación de México.

- Trelles, I. (2004). Comunicación organizacional. (pág. 41.) La Habana, Cuba.
- Túñez López, M. (2015). Modelo de simetría interactiva en comunicación organizacional. España.



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Triana Ubilla, Fabiola Estefanía**, con C.C: #1204637068 autor/a del **componente práctico del examen complejo: Importancia del clima laboral dentro de la empresa FASTSERVICE S.A.** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 28 de febrero de 2018

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Triana Ubilla, Fabiola Estefanía

C.C: #1204637068



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Importancia del clima laboral dentro de la empresa FASTSERVICE S.A.		
AUTOR(ES)	Fabiola Estefanía, Triana Ubilla		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psic. Efrén Eduardo, Chiquito Lazo Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de Febrero de 2018	No. DE PÁGINAS:	25
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cultura organizacional, Comportamiento organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, Cultura organizacional, Comportamiento organizacional, Comunicación organizacional, Talento humano, Motivación organizacional		
<p>El análisis del presente caso se hizo en la empresa Fastservice S.A., organización establecida 5 años ya en el mercado ecuatoriano, se dedica al Courier en las provincias de Guayas y Pichincha. En el transcurso de este caso se tuvo en consideración tres variables de vital importancia para su desarrollo: cultura organizacional, comunicación organizacional y comportamiento organizacional, dentro de este tercer punto se habla sobre motivación organizacional. La empresa está pasando por una situación delicada, sus objetivos financieros no han sido logrados como años anteriores, por lo que el gerente general busca ayuda para poder ser la empresa que era teniendo los ingresos que adquiriría en sus inicios. En el primer semestre del cuarto año es donde presentan distintos problemas; clima laboral, deficiente comunicación, falta de motivación y baja productividad por lo que deciden tomar las medidas pertinentes y los correctivos necesarios con el fin de lograr los objetivos planteados. Se realizó un análisis profundo, en donde los directivos, jefes de áreas fueron los principales participantes en estas soluciones, los mismos que serán tratados inmediatamente y tras varias reuniones con sus respectivos seguimientos se plantearán estrategias a implementarse para poder crecer y mejorar los puntos pertinentes y así poder volver a ser la empresa como lo era en sus inicios y alcanzar las metas deseadas por sus directivos.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-92234725	E-mail: <a href="mailto:fabiolatriana91@gmail.com">fabiolatriana91@gmail.com</a>	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Mgs. Carrillo Saldarreaga, Sofía Viviana		
	Teléfono: +593-42209210 ext. 1413-1419		
	E-mail: <a href="mailto:sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec">sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			

