



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TEMA:

**El impacto del clima organizacional en el desempeño de los
colaboradores del departamento de RR HH de una empresa
de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil.**

AUTORAS:

**Castillo Baque, Kelly Alexandra
Chila Chica, Allison Noemí**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TUTORA:

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs

Guayaquil, Ecuador

6 de septiembre del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por: **Chila Chica, Allison Noemí; Castillo Baque, Kelly Alexandra** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTORA

f. _____

Mgs. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Estacio Campoverde, Mariana de Lourdes, Mgs.

Guayaquil, al 6 de septiembre del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN)
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Chila Chica, Allison Noemí**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **El impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de RR HH de una empresa de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil** 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 6 de septiembre del 2023

LA AUTORA

f. 

Chila Chica, Allison Noemí



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN)
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Castillo Baque, Kelly Alexandra**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, 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, al 6 de septiembre del 2023

LA AUTORA

f. _____

Castillo Baque, Kelly Alexandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Chila Chica, Allison Noemí**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de RR HH de una empresa de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 6 días de septiembre del 2023

LA AUTORA:

f. 

Chila Chica, Allison Noemí



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Castillo Baque, Kelly Alexandra**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de RR HH de una empresa de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 6 días de septiembre del 2023

LA AUTORA:

f. _____

Castillo Baque, Kelly Alexandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

INFORME COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

EL IMPACTO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
DE LOS COLABORADORES DEL
DEPARTAMENTO DE RRHH DE UNA
EMPRESA DE PRODUCTOS PARA EL
HOGAR DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL

3%
Similitudes



4% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Castillo Baque, Kelly Alexandra y Chila
Chica, Allison Noemi.docx
ID del documento: d3ddf94f5d38375747b4e0cd6f9d0df9db5a6ee9
Tamaño del documento original: 7,51 MB
Autores: Kelly Castillo Baque, Allison Chila Chica

Depositante: Kelly Castillo Baque
Fecha de depósito: 31/8/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 31/8/2023

Número de palabras: 16.282
Número de caracteres: 108.466

TEMA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN: El Impacto del Clima Organizacional en el Desempeño de los colaboradores del Departamento de RRHH de una Empresa de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil

AUTORES:

- Castillo Baque, Kelly Alexandra
- Chila Chica, Allison Noemi

INFORME ELABORADO POR:

f.

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza para seguir adelante frente a los diversos obstáculos presentados a lo largo del camino. Asimismo, quiero agradecer a mis padres, Manuela Chica y Xavier Chila, quienes me han cuidado y apoyado en mis decisiones, brindando sus consejos porque han querido lo mejor para mí y también porque desde pequeña me han enseñado que debo esforzarme por alcanzar mis metas. También por cada esfuerzo que realizaron para poder hacer posible mi titulación, no fue nada fácil, pero se logró, espero de igual forma poco a poco recompensarlos por todo lo que han hecho por mi hasta ahora.

De igual manera, quiero agradecer a mi tía Edita Santos, que, a pesar de la distancia, ha sido un pilar fundamental en este proceso. Adicionalmente, quiero agradecer a mis amigas de la Universidad, no hay duda de que sin ellas este camino universitario no hubiera sido lo mismo, a pesar de que ellas ya se graduaron siempre me apoyaron, aconsejaron y se mantuvieron presentes, espero poder seguir teniendo muchas aventuras juntas por muchos años más.

Finalmente, agradecer a mi compañera de tesis Kelly Castillo, quien ha sido un soporte en este proceso y sobre todo por confiar en mí para realizar juntas este último desafío universitario. Asimismo, agradecerle a la Mgs. Alexandra Galarza quien fue una guía en cada paso de este proceso y también por su paciencia y comprensión. Sin duda, agradezco a las dos por formar parte de importante proceso para crecer en el ámbito profesional y personal.

Allison Chila



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por estar siempre presente en cada etapa de mi vida. Principalmente a mi esposo Jean Robalino y mi hija Anlly Luana por darme ánimo, ser mi pilar fundamental y mi mayor inspiración para seguir adelante cuando quise rendirme y no me dejaron, son mi mayor motor.

De igual manera, a mi mami Norma Baque que me ha enseñado los valores y a nunca rendirme, además por la gran ayuda que ha sido durante estos últimos meses cuidando a mi bebé incondicionalmente, mi papá que ha estado presente en cada paso que he dado y me ha apoyado hasta lo último.

Asimismo, a mi familia política, mi suegra Beatriz Salazar y mi cuñada Stephanie Robalino, mis angelitos, agradecida por todos los consejos, la ayuda, la fortaleza que me dan y mi ejemplo a seguir.

De igual modo a mi jefa Andrea López por inspirarme y enseñarme a amar lo que hacemos en nuestra carrera, por darme la confianza, ver potencial en mí, por darme feedback para mejorar cada día. Así mismo, a mi jefe Juan Carlos Reyes quien me apoya, me aconseja y motiva a seguir y no quedarme estancada en un solo lugar.

Finalmente, a mi compañera de tesis Allison Chila por ser una gran compañera con quien decidimos tomar este desafío y confiar cuando no teníamos mayor referencia, solo el último semestre. Ha sido una gran decisión seguir este camino juntas y aventurarnos a este último desafío en nuestra etapa universitaria y a mi tutora Alexandra gracias por tenernos paciencia y ser nuestra guía en el proceso de titulación.

Kelly Castillo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres, porque este título se los debo principalmente a ustedes. Les agradezco por ser el soporte y guía en todo momento de mi vida, por amarme, apoyarme siempre en todo y su esfuerzo.

A mis hermanos, por formar parte de este proceso y en cada paso de mi vida.

A mis amigas, quienes me han apoyado, dando palabras de aliento para seguir adelante frente a las adversidades.

Allison Chila



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación va dedicado a mi hija ya que es mi principal inspiración, motivación y fortaleza para seguir adelante, de igual forma a mi amado esposo quien ha sido mi pilar fundamental y el que no me ha dejado rendir durante este proceso.

A mis padres, hermanos, cuñadas y sobrinos, por formar parte de esta próxima meta a cumplir y más que nada a mi suegra que ha sido un ángel y una gran ayuda durante toda la carrera y a quien le debo principalmente este título.

Kelly Castillo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PSIC. CAMPOVERDE DE LOURDES, MARIANA ESTACIO, MGS.
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

PSIC. CARRILLO SALDARREAGA, SOFÍA VIVIANA, MGS.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

PSIC. CABEZAS CÓRDOVA, BELEN ELIZABETH, MGS.
OPONENTE

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	VIII
DEDICATORIA	X
RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT	XVIII
INTRODUCCIÓN.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
FORMULACION DEL PROBLEMA.....	6
Preguntas específicas	6
OBJETIVOS.....	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
DESARROLLO	8
ANTECEDENTES	8
MARCO INSTITUCIONAL.....	11
CAPÍTULO 1.....	12
MARCO TEÓRICO	12
Las organizaciones	12
Principios de Organización	13
Tipos de organizaciones.....	15
CAPÍTULO 2.....	18

Clima Organizacional: Comunicación y Trabajo en equipo.....	18
Características de un buen clima Organizacional	19
Importancia del Clima Organizacional	20
Tipos de Clima Laboral.....	22
Comunicación Organizacional.....	23
Importancia de la comunicación organizacional.....	24
Tipos de comunicación organizacional	25
Trabajo en equipo	27
Diferencia entre grupo y equipo	28
Importancia de trabajo en equipo.....	29
CAPÍTULO 3.....	30
DESEMPEÑO LABORAL: MOTIVACIÓN Y LIDERAZGO.....	30
Medición del Desempeño Laboral	31
Tipos de Evaluación de desempeño.....	32
Importancia de evaluar Desempeño Laboral	32
Motivación.....	33
Importancia de la motivación en las organizaciones	34
Tipos de motivación.....	35
Liderazgo	36
Tipos de liderazgo	37
CAPITULO 4.....	39
MARCO METODOLÓGICO	39
Enfoque de la investigación	39

Tipo de investigación	39
Población	40
Instrumento	41
Análisis de datos de la encuesta.....	43
CAPITULO 5.....	52
Discusión General.....	52
PROPUESTA	54
Estrategias de mejora orientadas al clima organizacional	54
Introducción	54
Objetivo General	55
Público objetivo	55
Plan estrategico	55
Descripción de las estrategias.....	56
Plan de estrategias	57
Recursos y Presupuesto	60
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS 1.....	67
ANEXOS 2.....	71
ANEXOS 3.....	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: dimensiones y definición	42
Tabla 2: recursos y presupuesto.....	60

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: pregunta 1	43
Gráfico 2: pregunta 2	43
Gráfico 3: pregunta 3	44
Gráfico 4: pregunta 4	44
Gráfico 5: pregunta 5	45
Gráfico 6: pregunta 6	45
Gráfico 7: pregunta 7	46
Gráfico 8: pregunta 8	46
Gráfico 9: pregunta 9	47
Gráfico 10: pregunta 10	47
Gráfico 11: pregunta 11	48
Gráfico 12: pregunta 12	48
Gráfico 13: pregunta 13	49
Gráfico 14: pregunta 14	49
Gráfico 15: pregunta 15	50
Gráfico 16: pregunta 16	50
Gráfico 17: pregunta 17	51

RESUMEN

Este trabajo de titulación tiene como objetivo determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de una empresa dedicada a la venta de productos para el hogar, con la finalidad de proponer estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional en el área de estudio. Se llevó a cabo dos encuestas dirigidas a 10 colaboradores del departamento de género masculino y femenino. En base a las encuestas realizadas, se determinó que dentro del departamento de Recursos Humanos de la empresa de productos para el hogar los colaboradores están enfocados en el desarrollo profesional, por esta razón, se propuso una estrategia que está enfocada en la formación de los colaboradores, con el fin de desarrollar las competencias y habilidades en cada miembro del departamento para crear oportunidades de crecimiento. Asimismo, se estableció que no existe autonomía en ciertas funciones de cada colaborador y, por otro lado, prefieren realizar sus tareas de manera individual, aunque tienen conocimiento que trabajar en equipo es importante para alcanzar metas establecidas. De acuerdo con lo que se evidenció, se propusieron tres estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional con la finalidad de fortalecer la autonomía y fomentar las interrelaciones personales y profesionales de los colaboradores del departamento.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño laboral, Desarrollo profesional, Trabajo en equipo, Autonomía, Liderazgo.

ABSTRACT

This degree work aims to determine the impact of the organizational climate on the performance of the employees of the Human Resources department of a company dedicated to the sale of household products, with the purpose of proposing strategies aimed at improving the organizational climate in the study area. Two surveys were carried out directed at 10 employees of the male and female department. Based on the surveys carried out, it is said that within the Human Resources department of the household products company, the collaborators are focused on professional development, for this reason, a strategy was proposed that is focused on the training of collaborators. In order to develop the skills and abilities of each member of the department to create opportunities for growth. Likewise, it is confirmed that there is no autonomy in certain functions of each collaborator and on the other hand, they prefer to carry out their tasks individually, although they are aware that working as a team is important to achieve established goals. According to what is evidenced, three strategies were proposed aimed at improving the organizational climate in order to strengthen autonomy and promote personal and professional interrelationships of department employees.

Keywords: Organizational climate, Job performance, Professional development, Teamwork, Autonomy, Leadership.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el clima organizacional es un factor importante debido a que los colaboradores no solo se centran en recibir una buena remuneración, sino que priorizan realizar su trabajo en un ambiente adecuado, que permita desarrollar sus funciones de manera eficiente y mantener un alto desempeño laboral. Un buen clima laboral ayuda y alienta el buen trato entre colaboradores, estableciendo una conducta fructífera, logrando que ellos tengan sentido de responsabilidad en retribución y agradecimiento a su bienestar laboral.

El presente trabajo de titulación se ejecutará dentro del departamento de Recursos Humanos de una empresa de productos para el hogar en la ciudad de Guayaquil, en el cual se logró establecer cómo el clima organizacional impacta en el desempeño laboral. Por esta razón, se estableció como objetivo general determinar el impacto que tiene el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de este departamento. Este estudio se realizó a través de dos encuestas a los colaboradores; la primera con la finalidad de diagnosticar qué factores afectan al clima organizacional e influyen en el desempeño de cada colaborador y la segunda para identificar los aspectos del clima que son percibidos como mejorables y puedan fortalecerse para un mejor desempeño.

Por otro lado, al finalizar esta investigación se pretende obtener una visión clara sobre el tipo de clima que se presenta en la organización, las características del clima organizacional y los factores que impactan sobre el desempeño de los colaboradores del departamento para plantear estrategias que ayuden a una mejora de las diferentes variables de estudio. De igual forma, se espera que, mediante este proyecto, la organización brinde mayor atención a sus colaboradores y a los factores que puedan afectar las funciones y tareas que realizan

cada uno de ellos en su puesto de trabajo y así contribuir a cumplir las metas establecidas.

Este trabajo de investigación se encuentra dividido en tres capítulos: el primero presenta el desarrollo del tema con los antecedentes, marco institucional y marco teórico; el segundo capítulo expone la metodología, estableciendo los métodos e instrumentos, y el análisis de los resultados. Finalmente, se elaboró una propuesta para este proyecto, la cual se centra en tres estrategias sobre desarrollo profesional, trabajo en equipo y autonomía de los colaboradores de la empresa en estudio.

JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de este trabajo de investigación pretende determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de una empresa de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil. En primera instancia, se requiere diagnosticar la situación general en la que se encuentra el departamento de estudio frente a esta problemática, con la finalidad de proponer estrategias de intervención para mejorar el desempeño laboral.

El resultado de esta investigación contribuye a establecer la importancia que tiene para una organización conocer el clima organizacional y cómo este resultado tiene relación con la opinión que tienen los colaboradores sobre la calidad de vida laboral, así como también, sobre el desarrollo profesional y por ende sobre el mantenimiento de los procesos organizacionales, factores sin los cuales no sería posible cumplir con los objetivos del departamento y de toda la organización.

Este tema corresponde a las líneas de investigación de la facultad y carrera, puesto que, hace referencia al Desarrollo profesional y laboral y al Clima laboral, siendo estos dos aspectos importantes para el desarrollo organizacional, principalmente, al afectar de manera directa en la percepción de los colaboradores y al proceso de las funciones organizacionales. Estos aspectos son de interés en el Eje económico del Plan nacional, respecto a la reducción de las brechas laborales, teniendo la dirección de las empresas un papel necesario, en la creación de un clima favorable, a través de la toma de decisiones, situación para la cual contribuye esta investigación, tomando como ejemplo la empresa que está siendo estudiada.

Metodológicamente se han elaborado dos instrumentos de recolección de información, tipo encuesta, que contribuyen a evaluar las condiciones laborales que están influyendo en el departamento y por ende hacen referencia al clima organizacional y a los factores en estudio como son el trabajo en equipo, el liderazgo, el ambiente laboral, la comunicación y los recursos disponibles para el trabajo, siendo todos estos aspectos muy importantes para un adecuado desempeño laboral.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad una de las mayores problemáticas en las organizaciones a nivel mundial es mantener un adecuado clima laboral. En una investigación realizada en Argentina en el 2019, el 54% de los encuestados indicaron no estar cómodos en su trabajo por varios factores como condiciones laborales, trato de sus jefes, falta de incentivos, falta de retos profesionales,

etc. Por lo antes mencionado, las organizaciones deben buscar cambios dentro de sus procesos, con el fin de establecer un ambiente cálido, acogedor y seguro que permita alcanzar un buen desempeño laboral. Por esta razón Chiavenato (2019) plantea que “El clima organizacional puede ser capaz de influenciar en la conducta de las personas que ejecutan una labor dentro en una empresa” (p.321)

Para lograr resultados positivos es necesario considerar también la percepción que los colaboradores tienen sobre el ambiente laboral en el que trabajan, es decir, qué tan cómodos se sienten con sus compañeros, con su jefe inmediato, con sus recursos y con sus responsabilidades.

De acuerdo con lo planteado, es importante para las empresas crear un ambiente de trabajo que anime a los trabajadores a dar lo mejor de sí en todo momento. Existen actualmente varios factores que han sido claves para procurar un buen clima laboral, entre ellos está fomentar la comunicación. Las organizaciones han podido comprobar la importancia de un sistema de comunicación que mantenga informados a los colaboradores sobre la estrategia y las metas de la empresa, así también se debe alentar a que exista un feedback constante, para lograr un adecuado desempeño.

Para poder llevar a cabo esta investigación fue necesario conocer cómo se encuentra el clima organizacional del área. Actualmente, la organización no dispone de una data sobre el clima laboral, el desempeño, la satisfacción, la motivación del personal, entre otros factores, por esta razón, se partió de una encuesta, como diagnóstico, con la que se conoció las percepciones que los empleados tienen sobre las diversas dinámicas que se manifiestan en las relaciones sujeto - grupo – organización

Los factores que se evaluaron en la encuesta de diagnóstico fueron: clima laboral, comunicación, liderazgo y desempeño. Para conocer estos criterios se inició el estudio con un área clave de la organización como es el departamento de Recursos Humanos. A través de esta información se logró conocer que el clima adecuado requiere de varios factores y que el desempeño tiene una importante relación con ellos. Para poder plantear una propuesta de intervención se realizó otra encuesta donde se evaluaron varios aspectos del clima laboral y se realizó la revisión bibliográfica pertinente.

FORMULACION DEL PROBLEMA

Pregunta General

¿Cuál es el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de una empresa de productos para el hogar?

Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las características del clima organizacional del departamento objeto de estudio?
- ¿Cuáles son los factores que afectan el desempeño de los colaboradores en el departamento de RRHH?
- ¿Qué aspectos del clima laboral se deben considerar para mejorar el desempeño de los colaboradores?

- ¿Cuáles son las estrategias aplicadas al clima que influyen positivamente en el desempeño de los colaboradores?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de Recursos humanos a través de una encuesta para plantear estrategias de mejora.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las características del clima organizacional del departamento objeto de estudio
- Determinar los factores del clima organizacional que están afectando el desempeño de los colaboradores en el departamento de RRHH.
- Establecer los aspectos del clima organizacional que deben mejorar para influenciar positivamente en el desempeño de los colaboradores del departamento.
- Proponer estrategias de mejora del clima organizacional para contribuir al desempeño de los colaboradores

DESARROLLO

ANTECEDENTES

A nivel nacional, Ana López Neira en el 2021, elaboró un estudio titulado *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*, con el objetivo de determinar en qué medida el clima laboral influye en el desempeño de los colaboradores y encontrar las causas que afectan el desempeño laboral y que son provocadas por diferentes dimensiones que puedan integrar el clima organizacional. La problemática se enfoca en conocer el clima laboral en donde se relacionan los jefes departamentales y sus colaboradores.

La investigación es de tipo correlacional, la cual tiene como finalidad buscar el grado de relación que hay entre dos variables una independiente y la otra dependiente. Por otro lado, tiene un diseño transversal, el tipo de investigación que se analiza y observa datos mediante una muestra de la población ya escogida, toda esta recopilación de datos se realiza al momento de iniciar la investigación. Finalmente, esta investigación nos ayudara a tener conocimiento e información para el trabajo de investigación que vamos a llevar a cabo, ya que tendremos una base de donde partir y varios criterios para comenzar el trabajo de investigación porque de acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral.

Por otro lado, Eliana Alaban Velastegui en el 2020, realizó una investigación denominada *El clima organizacional del Gobierno Autónomo descentralizado de Baños de Agua Santa en el área de obras públicas*, con el objetivo de determinar cómo influye el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores e identificar el grado actual de desempeño laboral que presentan a los colaboradores.

La investigación se trabajó con la totalidad del departamento la cual está constituida por 30 personas, la metodología utilizada en este proyecto es un enfoque cualitativo-cuantitativo; cualitativo ya que mediante esta investigación permitió desarrollar cuales son los factores que se están deteriorando al clima organizacional y cuantitativo porque se procedió a aplicar una encuesta y con la modalidad de campo Bibliográfica y De Campo. Mediante este trabajo de titulación se puede concluir que el clima organizacional busca mejorar el ambiente de su organización para poder alcanzar el aumento de productividad y buen desempeño laboral.

A nivel Internacional, Clara Brito, Remedios Pitre y Diego Cardona en el 2020 en Colombia realizó un trabajo titulado Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio en el cual aborda el clima organizacional desde las variables liderazgo, toma de decisiones, motivación y control.

La metodología de esta investigación es de corte descriptivo y correlacional, su objetivo es identificar cómo es percibido el clima organizacional a través de diferentes variables. En primera instancia se han recopilados los principales aportes de la comunidad académica en materia de clima organizacional, luego se aplicó una encuesta basada en las variables a estudiar y posteriormente se puede observar que las dimensiones estímulo y orientación son percibidas por los colaboradores como favorables por encima del 70% para el clima de la organización, para la variable motivación las respuestas son positiva por parte de los encuestados, se obtiene porcentaje por encima del 49% (tanto para la dimensión reconocimiento como para satisfacción) lo que denota que la gerencia motiva a sus colaboradores.

Se puede concluir el estilo de liderazgo de los directivos ayuda a la construcción de un ambiente adecuado, aunque se debería implementar canales de

comunicación efectiva y garantizar los recursos necesarios para construir y mantener un buen clima laboral para el óptimo desempeño de los colaboradores en el cual los empleados puedan desarrollar con mayor autonomía los roles que les han sido asignados.

En un segundo trabajo Raquel Quiñones Díaz (2022) Perú, realiza su trabajo enfocado al *Clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales de salud*, su objetivo es establecer la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, usando la metodología descriptiva mediante dos cuestionarios con la variable clima organizacional dividida por 5 dimensiones y la variable desempeño laboral dividida por 3 dimensiones , con una población de 74 profesionales de salud en diferentes centros comunitarios.

Se observó que el 73% de los encuestados indican que el clima organizacional es eficiente mediante ciertas dimensiones como estructura, monetización y autonomía. Como resultado las variables clima organizacional y desempeño laboral tienen una relación positiva de 67%, por lo cual se concluye que un clima organizacional adecuado garantizara el óptimo cumplimiento y desempeño de los profesionales de salud.

Juan Mendoza, Víctor Burbano y Hugo Mendoza (2022) Colombia realizaron una investigación respecto a *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja*, tiene como objetivo el analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores que participan en las prácticas organizacionales desarrolladas en el laboratorio.

Su metodología fue un diseño descriptivo-correlacional los datos se recogen sobre una muestra de 75 personas, que incluye profesionales, empleados y

educadores. Los datos son procesados y analizados estadísticamente con el software libre R. Los resultados revelaron que un gran porcentaje (80%) el cual contribuye al buen desempeño de las tareas asignadas a través de una actitud positiva, buenas relaciones, el manejo adecuado de los canales de comunicación. Se concluye que el clima organizacional está asociado de manera directa con el desempeño laboral de los practicantes que laboraron en el laboratorio de prácticas empresariales LAEMCO.

MARCO INSTITUCIONAL

La empresa objeto de este estudio, se dedica a la comercialización y venta de productos para el Hogar. Es una organización privada Fundada en 1983 en Guayaquil, con más de 31 años en el mercado ecuatoriano. Desde sus inicios la principal preocupación de la empresa fue la de mantener niveles de excelencia en el servicio al cliente, como parte de esta creencia busca y valora de manera permanente las relaciones comerciales a largo plazo y con este fin se esfuerza por responder en el menor tiempo posible a todas las solicitudes de crédito.

En el transcurso de los años su crecimiento ha sido importante, por lo cual ha llegado a la mayoría de las provincias del Ecuador con más de 130 locales en todo el país, buscando seguir expandiéndose y dándose a conocer como la mejor empresa en ofertas y precios del mercado, con la finalidad de lograr ser la empresa líder en artículos para el hogar con la participación de las mejores marcas a nivel mundial.

Esta empresa cuenta con más de 2000 colaboradores a nivel nacional, siendo su matriz en Guayaquil. También tiene varias filiales en todo el país que llegan a varios grupos objetivos y que ofrecen una gama de beneficios a sus clientes.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1

Las organizaciones

Una organización es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos, utilizando recursos de diferente índole, con el fin de lograr determinados objetivos o metas que tienen en común. Todas las organizaciones están conformadas por normas, políticas y una cultura determinada que la hace diferente a las demás empresas del mercado laboral.

Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante. Pueden dividirse en organizaciones con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro. Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, cuyo propósito es lograr auto sostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicios. (Chiavenato, 2019, p.73)

Por otra parte, Benjamin (2009) define a la organización como:

Un proceso que parte de la especialización y división del trabajo con el objetivo de agrupar y delegar funciones a unidades específicas por líneas de mando,

jerarquía y comunicación con la finalidad de aportar al logro de objetivos comunes de un grupo de personas. (Benjamin 2009, como se citó en Bastidas, 2018, p.17)

A partir de lo expuesto se puede decir que las organizaciones son grupos sociales constituidos por personas, con la finalidad de lograr las metas establecidas de la organización sin dejar a un lado su esencia. Esto es lo que hace la diferencia entre unas y otras. Para alcanzar los objetivos se establece la coordinación de las personas, tareas y actividades, según el cargo y los objetivos establecidos.

Principios de Organización

Las organizaciones son creadas para brindarle a la sociedad algún servicio o producto. Por lo tanto, utilizan la energía humana y la no humana para transformar materias primas en productos o servicios. Por esta razón Bastidas (2018) establece varios principios de la organización:

Departamentalización. – Consiste en una estructura formal de una organización y está compuesta mediante departamentos y a su vez por puestos administrativos asociadas en unidades definidas que tienen objetivos en común. Según Benjamín (2009), la departamentalización implica la especialización del trabajo acorde ya sea con el lugar, producto, servicio, cliente o proceso que surge de la división o combinación de las operaciones, del personal y las actividades en grupo o unidades que tiene relación entre sí. (Como se citó en Bastidas, 2018, pp. 17-18).

Jerarquización. - Son los niveles que puede llegar a tener una estructura organizacional. Esta puede estar constituida por diferentes niveles que están relacionados entre sí, ya que las unidades administrativas se deben ubicar en una escala que facilite su atención, control y supervisión porque la función que es asignada establece una autoridad y responsabilidad determinadas, es decir, a mayor

contacto que se tenga con el público o con bienes y servicios producidos, su ubicación en la escala será la más baja, mientras que a mayor número de tareas de coordinación, planeación y control, tendrá la ubicación más alta.(Benjamín 2009, como se citó en Bastidas, 2018, p. 18).

Líneas de Mando. – Se relacionan con la jerarquización ya que simbolizan la unión que existe entre las unidades y establecen los elementos estructurales de los organigramas puesto que representan mediante gráficos la delegación de autoridad a través de los niveles jerárquicos. (Benjamín 2009, como se citó en Bastidas, 2018, p. 19).

Unidad de mando. – Es cuando existe un solo jefe frente a sus subordinados, se dice que es conveniente que una unidad administrativa solo tenga un titular ya que esto evita que existe la duplicidad de mando y por ende posibles conflictos de autoridad. (Benjamín 2009, se citó en Bastidas, 2018, p. 19).

Tramo de control. – El tramo de control de acuerdo con Enrique Benjamín (2009) “es el número de unidades administrativas que se necesitan directamente de un órgano superior. Se dice que la naturaleza y complejidad son elementos de mucha trascendencia para poder determinar el número de subordinados que puede atender un órgano” (Como se citó en Bastidas, 2018, p. 19).

Autoridad. – Es la capacidad de poder dirigir las acciones, tomar decisiones y realizar órdenes para que se lleve a cabo una actividad, es decir es la facultad que tiene el responsable de una organización con el objetivo de que sus subordinados realicen o dejen de hacer algo. (Benjamín 2009, como se citó en Bastidas, 2018, p. 20).

Responsabilidad. – Todo equipo administrativo y sus miembros deben responder a la instrucción de la autoridad, por esto son fundamentales la necesaria

adecuación, equilibrio y la correspondencia de estos factores, ya que no puede ejercer ninguna autoridad sin responsabilidad y viceversa. (Benjamín 2009, como se citó en Bastidas, 2018, p. 20).

Por todo lo expuesto, se puede decir que las organizaciones utilizan estos principios, pero que cada entidad los maneja de una forma diferente para beneficio de esta y de sus colaboradores, ya que tener estos factores ayuda a mantener un orden y una estructura de cómo llevar a cabo las funciones mediante la departamentalización y conocer los niveles jerárquicos para establecer quien tiene autoridad y los subordinados que esto implica.

Tipos de organizaciones

Cada organización se diferencia de las otras en el mercado laboral, por esta razón existen diversos tipos. Es importante tener conocimiento de los principales tipos de organizaciones por esto, se describirán a continuación.

De acuerdo con Uriarte (2021) existen tres tipos principales de organizaciones según su finalidad:

1. Comerciales. Son organizaciones que se centran en generar ganancias económicas tanto para sus accionistas y como para los propietarios. Tienen como objetivo obtener mayor ingreso que el dinero invertido.
2. Sin ánimo de lucro. Son aquellos organismos que brindan un servicio a la comunidad y reciben donaciones y aportes de socios.
3. Entidades del Estado. Son aquellas instituciones públicas que existen para implementar la gestión administrativa de un País, como las secretarías, los ministerios y los entes recaudadores.

(Uriarte, 2021 p.22)

Según García (2023) por el tamaño de las organizaciones se pueden tener cuatro categorías:

1. Microempresa: Consiste que tienen menos de 10 colaboradores. Es administrada por un solo profesional.
2. Pequeña empresa: Hay un total de 11 a 49 colaboradores. Sus ingresos anuales no deben pasar de un valor determinado.
3. Mediana empresa: En este tipo de organizaciones tienen un mínimo de 50 colaboradores y un máximo de 250, y así mismo, cuentan con sindicatos la mayoría de estas empresas.
4. Gran empresa: Hay más de 250 colaboradores, y las organizaciones grandes tienen sus instalaciones propias y las ventas o ingresos son altos en el mercado.

Por otra parte, García (2023) plantea los tipos de organizaciones en función del origen del capital:

1. Públicas: Este tipo de organizaciones dependen del capital del Estado y así mismo de las instituciones públicas para poder mantenerse en el mercado laboral.
2. Privadas: El capital de estas organizaciones proceden de individuos o inversionista, así mismo de entidades particulares.
3. Mixtas: En este tipo de empresa el capital que reciben es tanto por parte del estado como de inversionista o entidades particulares.

Para García (2023) empresas de acuerdo a tres sectores de la economía, estas son:

1. Sector primario o extractivo: En este sector las organizaciones se dedican netamente a la extracción de materias primas. Por ejemplo, ganadería, minería, agricultura, pesca, etc.
2. Sector secundario o industrial: El sector secundario lleva a cabo la transformación de las materias primas para convertirlas en productos para brindarles a los clientes.
3. Sector terciario o de servicios: En dicho sector se encargan de las actividades o tareas físicas, intelectuales y también al desarrollo tecnológico como los servicios sociales y financieros, transporte y el comercio.

(García I. , 2023)

Por todo lo antes mencionado, la organización objeto de estudio se dedica a la venta de productos para el hogar, está relacionada con el sector terciario ya que se dedican a la comercialización de productos para el hogar, y es privada ya que el capital es netamente de inversionista o entidades particulares y así mismo es una gran empresa ya que en su nómina tiene más de 2000 colaboradores entre los vendedores, cargos operativos y administrativos.

CAPÍTULO 2

Clima Organizacional: Comunicación y Trabajo en equipo

El clima laboral es el entorno que las empresas les brindan a los trabajadores y así mismo, en donde se llevan a cabo las relaciones de trabajo y los colaboradores desempeñan sus funciones, el mismo que influye en la motivación y el rendimiento de cada funcionario de cada entidad.

El clima organizacional puede ser capaz de influenciar en la conducta de las personas que ejecutan una labor dentro en una empresa. Ciertamente, una organización que tiene claro que el colaborador es el centro del desarrollo sostenible de las empresas, estimulará el adecuado desempeño de labores en base a estímulos tangibles o intangibles, generando satisfacción y lealtad hacia la empresa. (Chiavenato, 2019, p. 321)

El clima laboral se percibe de manera individual por todos los colaboradores dentro del entorno o contexto organizacional y presenta particulares, tales como: el ambiente físico, las características de su estructura y por último su ambiente socializador. (Palacios, 2019, p. 19)

Por otra parte, el clima organizacional se basa en las percepciones que son compartidas de los atributos de una empresa y también de sus subsistemas y en la influencia de la percepción basado en la empresa con sus colaboradores y los grupos de interés. El clima organizacional influye en el desempeño laboral, la motivación y la salud de estos. (Uribe 2010, como se citó en Cortés y Leal, 2019, p. 146)

Según Cortés y Leal (2019) el clima laboral se entiende como:

El estado de ánimo de la organización se convierte en un elemento importante para poder lograr las metas y así mismo garantizar el sostenimiento y crecimiento de la misma. Los comportamientos y la manera en relacionarse de un colaborador dentro de la organización, esto se puede ver afectada en el desarrollo de esta, su imagen en el mercado laboral y su productividad, entonces desde esta perspectiva el clima es otro elemento de una empresa y debe valorarse e invertir esfuerzo y estrategias para maximizarlo. (p.146)

Estas definiciones indican que el clima organizacional es el entorno que perciben los miembros en una organización el cual afecta la motivación, la eficiencia y la satisfacción laboral. Se considera el clima organizacional como el ambiente de trabajo que los miembros perciben en una organización e incluye factores como la comunicación, motivación, estructura, liderazgo. Estas variables afectan directamente el desempeño de cualquier organización.

Mantener un buen clima laboral en un ambiente de trabajo permite obtener ventajas fundamentales para el logro de los objetivos de la organización. Es necesario trabajar con las personas ya que es el centro principal de las organizaciones, creando medios para que se mantengan motivados y unidos, fortaleciendo espacios que aporten con incentivos, beneficios y prácticas propias de la cultura organizacional. El objetivo al final del día es construir una compañía con colaboradores satisfechos y comprometidos.

Características de un buen clima Organizacional

Mantener un buen clima laboral es importante para el bienestar de cada colaborador, por esta razón existen diferentes características que las organizaciones deben tener en consideración, las mismas que se detallarán a continuación:

1. Es un factor que influye en el clima laboral. El papel de líder por parte de los jefes debe ser flexible y adaptable.
2. La idea es que los trabajadores estén satisfechos con su puesto de trabajo y las tareas que desarrollan. De este modo se consigue que se conviertan también en embajadores de la propia marca.
3. Relaciones interpersonales. Es importante que exista una buena relación entre los trabajadores. Que sea sana y fluida fomentando un espíritu integrador y colaborativo que refuerce el trabajo en equipo.
4. Condiciones de trabajo. Las condiciones físicas en las que se ejecutan las distintas tareas también influyen en conseguir un buen clima laboral. Contar con un buen espacio de trabajo, ayuda a retener el talento.
5. Retos y participación. Fijar metas u objetivos hace que la plantilla se motive.
6. Reconocimiento. Al hilo del punto anterior, es vital un reconocimiento si los retos se han cumplido. Dicho reconocimiento deberá ser tanto individual como de equipo.
7. Desarrollo. La empresa debe permitir el desarrollo de los propios trabajadores ya que esto se traduce en un desarrollo de la propia empresa.

Salazar et al. (2021)

Importancia del Clima Organizacional

Un clima organizacional adecuado y acorde a las normas y cultura establecidas en la organización mantiene motivado a los colaboradores, puesto que, están trabajando en un entorno idóneo realizando sus tareas sin presentar inconveniente que afecten su desarrollo, es decir, el desempeño, y la motivación logran la eficacia y eficiencia organizacional.

El clima laboral que llegue a tener una organización es importante ya que permite que se logre alcanzar las metas tanto personales de cada colaborador como las de las organizaciones, en el clima laboral pueden influir diferentes factores que son determinantes para que sea agradable o no, dentro de estos factores se encuentra la motivación para cumplir con sus actividades asignadas y sentir que la organización forma parte de ellos como una manera de identificación directa. (García y Benavides, 2020, p. 9)

Reyes (2017) menciona que el clima es importante en la organización es fundamental en el actuar de la persona y decididamente influye en su desarrollo, situaciones básicas como la comunicación, relaciones interpersonales, franqueza y confianza, entre otras, tienen su impacto, además tiene su efecto en la calidad de vida laboral que prevalece en un centro de trabajo en donde se traduce en fomentar de las relaciones más amigables, es decir, espontáneas y sinceras. (p.355-356, como se citó en García y Benavides, 2020, p.10)

Podemos señalar la importancia que en las organizaciones exista un clima idóneo, ya que influye directamente en el desempeño y comportamiento de los colaboradores. Si los mismos no se sienten cómodos o perciben que el clima no está acorde a las normas y cultura de la organización, esto generará una insatisfacción en ellos y bajará su rendimiento y la empresa por ende su productividad, ya que como se conoce un colaborador motivado será más productivo a diferencia de otro que solo presente desinterés y desánimo al momento de realizar sus tareas de acuerdo con su puesto de trabajo.

Tipos de Clima Laboral

En las organizaciones existen diferentes contextos o entornos laborales y esto puede llevar a que existan varios tipos de clima organizacional, por esta razón hay cuatro clases de ambiente empresarial, los mismos que al menos uno prevalezca en cada organización. Por esta razón, Díaz Pinilla plantea los diferentes tipos de clima laboral, los cuales se mencionarán a continuación:

1. **Autoritario:** Se caracteriza porque los empleadores o jefes no brindan confianza a los colaboradores en la toma de decisiones ya que son los de alto mando quienes las toman y así mismo como lograr los objetivos, en este tipo de clima los colaboradores tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo y castigos, y rara vez pueden obtener recompensas y satisfacción de las necesidades. (2010, como se citó en Cortés y Leal, 2019, p.150).
2. **Paternalista:** Este tipo de clima es aquel en que la dirección tiene confianza en sus colaboradores, aunque la mayor parte de las decisiones son tomadas en los altos mandos, pero hay ciertas que se toman en los escalones inferiores, pero esto da como resultado trabajar dentro de un entorno estable y estructurado. (2010, como se citó en Cortés y Leal, 2019, p.150)
3. **Consultivo:** Los empleadores o directivos le brindan a los colaboradores confianza para tomar decisiones en ciertos temas más específicos y así mismo, la comunicación es descendente y con un nivel de autonomía en diferentes procesos. (2010, como se citó en Cortés y Leal, 2019, p.150)
4. **Participativo:** Los procesos de toma de decisión en este tipo de clima son expandidos en toda la organización, la relación entre los de dirección y colaboradores es mejor, ya que existe una buena comunicación entre ellos, y están motivados para la participación y la implicación. (2010, como se citó en

Cortés & Leal, 2019, p.150)

Por medio de lo expuesto se puede decir, que el clima participativo es el idóneo para que todas las organizaciones lo pongan en práctica con la finalidad de que todos los colaboradores se sientan motivados y sientan satisfacción en el entorno que se encuentran realizando sus funciones y por ende la empresa tiene beneficios, ya que los trabajadores con un excelente ambiente laboral generan mayor productividad e ingresos.

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional se define como la trasmisión de información entre ambas partes en este caso de los colaboradores ya sea del mismo o diferente departamento con la finalidad de que todos los trabajadores tengan conocimiento de sus funciones o de algún proceso nuevo.

La comunicación organizacional es el intercambio de información, sentimientos o ideas entre los colaboradores de una organización, se convierte en un elemento importante dentro de la misma por lo que debe estar encaminada a través de estrategias con la finalidad de mejorar los procesos y alcanzar las metas establecidas. (Ladino, 2017, p. 10)

Según Chiavenato “la comunicación se refiere a la transmisión de información mediante símbolos comunes, y a su comprensión. Los símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales. Así, comunicación es la transferencia de información y

de significados de una persona a otra” (2009, p. 308, como se citó en García & Benavides, 2020, p. 53).

Por otra parte, la comunicación organizacional también va correlacionada con la cultura y normas de cada empresa, se produce cuando un colaborador se pone en contacto con otro con el objetivo de intercambiar información que consideren importante para los procesos que se llevan a cabo. (Remicio, 2020, p. 38)

Los autores Robbins y Judge definen la comunicacion organizacional como: “Una buena comunicación ayuda a que las organizaciones tengan éxito. La comunicación es poderosa: ningún grupo u organización existiría sin compartir significados entre sus miembros” (2017, p. 345, como se citó en Remecio, 2020, p.38).

Por todo lo expuesto se puede decir que la comunicación organizacional es la interacción e intercambio de información para que los colaboradores tengan conocimiento a acerca de los procesos que están realizando y ejecuten sus funciones de manera adecuada. Una buena comunicación dentro de las empresas permite mantener una adecuada relación entre las diferentes áreas o departamentos de una organización y entre cada colaborador y sus superiores.

Importancia de la comunicación organizacional

En las organizaciones es importante que exista una buena comunicación ya que es la clave del éxito para que se puedan llevar a cabo las tareas con los conocimientos o información necesaria y sea de una manera correcta y poder trabajar en grupo sin que se presenten conflictos por falta de comunicación.

La comunicación organizacional es importante ya que mantener una buena comunicación dentro de una organización logra que la información o mensaje que se

quiere transmitir sean entendidos por la parte receptora de manera clara, fácil y eficaz. (Fernández y Fernández, 2015, p.4, como se citó en Remicio, 2020, pp.38-39).

La comunicación es un proceso que forma parte fundamental en las organizaciones para el éxito y así mismo para sus métodos de desarrollo e integración de todos los colaboradores. (Ladino, 2017, p.6)

Según los autores Robbins y Judge , indican que la comunicación es importante porque: “Comunicarse es más que la mera impartición de significado; ese significado también debe entenderse. Ésa es la única manera en la que se puede transmitir información e ideas” (2017, p. 345, como se citó en Remicio, 2020, p.38).

Por todo lo mencionado, una buena comunicación es importante para realizar una tarea o actividad organizada, que se desarrolle por personas y que tengan beneficios a través de esto. Es fundamental que entre colaboradores y personal directivo exista una adecuada comunicación que da como resultado un mejor rendimiento, productividad y mayor satisfacción laboral en los colaboradores.

Tipos de comunicación organizacional

Las organizaciones tienen diferentes métodos de comunicarse con los colaboradores, por esta razón existen varios tipos de comunicación organizacional por lo cual se abordará algunos de ellos:

1. Formal: Se basa en la comunicación en la cual la información está relacionada con factores institucionales, en este tipo básicamente se utiliza como medio de comunicación los comunicados y memorandos, todo esto de manera escrita, ya que se debe cumplir todas las formalidades establecidas.

2. Informal: La comunicación en este tipo de alguna manera es con factores institucionales, pero con la diferencia que se utiliza medios no oficiales.
3. Vertical: La comunicación se lleva a cabo en las áreas directivas de la empresa y desciende por medios oficiales de la organización.
4. Horizontal: Los colaboradores de su mismo nivel o sus pares de acuerdo con el organigrama de la organización tienen el mismo rango de información y circulación de información.

(Favaro, 2021,p.13)

Por otro lado, Según Robbins y Judge (2017) existe la comunicación descendente:

Esta comunicación fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior. La utilizan los líderes de grupos y gerentes para asignar metas, dar instrucciones sobre el puesto de trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación. (como se citó en Remicio, 2020, p.52)

Los autores Robbins y Judge, plantean que también existe la comunicación ascendente:

Esta comunicación fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. “La comunicación ascendente permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general” (2017, p. 347, como se citó en Remicio, 2020, p.52).

La comunicación horizontal según Robbins y Judge (2017) plantea que:

La comunicación posee un lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo separados del mismo nivel o entre

cualquier personal equivalente horizontalmente. (como se citó en Remicio, 2020, p.53)

Por otro lado, el tipo de comunicación horizontal se lleva a cabo entre los subordinados ya que ocupan el mismo nivel jerárquico, así mismo mantienen una buena coordinación e integración con los miembros que conforman un equipo de trabajo y esto permite que las tareas se realicen eficientes y manteniendo el ritmo de trabajo para lograr los objetivos de la organización. (Remicio, 2020, p.53)

La comunicación Diagonal de acuerdo con Pérez et al. (2015) sostiene que esta comunicación se da entre personas que ocupan diferentes niveles en la organización, pero no mantienen relación en sí de dependencia” (como se citó en Remicio,2020, p. 54).

Dentro de las organizaciones existen diferentes tipos de comunicación en cada departamento, dependiendo de la cultura organizacional que mantienen las diferentes empresas y lo que quieren proyectar a sus colaboradores y a sus clientes externos, así como en el mercado laboral.

Trabajo en equipo

Cuando se habla de un equipo se considera a la agrupación de personas o individuos que desean alcanzar una meta en común, entonces trabajo en equipo es cuando las personas realizan una tarea o actividades en conjunto aportando cada integrante de grupo sus habilidades y conocimientos.

Ayovi Jorgely. (2019) señala que Equipo es un conjunto de personas que se necesitan mutuamente para actuar, esta aseveración nos permite expresar sin temor a equivocarnos que, todos los equipos

son grupos, pero no todos los grupos son equipos, el término de equipo implica el aprovechamiento del talento colectivo, producido por cada persona en su interacción con las demás. (p.60)

Por todo lo expuesto, se puede decir que trabajar en equipo es importante en todos los departamentos de las organizaciones ya que como talentos se necesitan mutuamente para alcanzar el objetivo establecido, apoyándose y considerando las ideas y lo que aporta cada colaborador, porque trabajar en equipo da mejores resultados que realizarlo de manera individual.

Diferencia entre grupo y equipo

Una diferencia importante entre grupo y equipo es que el primero es un conjunto de personas que se mantienen unidas, pero realizan actividades distintas para alcanzar metas de la organización, por otro lado, el equipo es cuando se trabaja en conjunto donde todos los miembros colaboran con sus conocimientos y habilidades.

Un grupo de trabajo consiste en un determinado número de personas que reportan a un superior en común, así mismo, tienen interdependencia en el desempeño de las tareas asignadas con el propósito de lograr las metas de la organización. Por otra parte, un equipo se lleva acabo con un número variable de personas con capacidades y habilidades complementarias, los mismos están comprometidos para lograr un propósito en común, metas de productividad y desempeño, y un enfoque. (Ayovi, 2019)

Por todo lo mencionado anteriormente se puede decir que dentro de las organizaciones deben existir equipos de trabajo, que puedan realizar tareas establecidas para lograr un plan o una meta que como equipo quieran alcanzar,

donde todos sean involucrados en las actividades con la finalidad de que se lleve a cabo de manera exitosa y obtener satisfacción, y así mismo, beneficio para cada miembro del equipo.

Importancia de trabajo en equipo

Es importante que en las organizaciones trabajen en equipo ya que cada colaborador aporta en los procesos de sus departamentos y ayuda a cumplir objetivos, así mismo, los trabajadores se sentirán apoyados por sus compañeros y se mantendrán motivados para seguir realizando sus actividades eficientemente.

Según Ayovi Jorgely (2019) las organizaciones son efectivas cuando existe un equipo de trabajo efectivo, por esta razón es importante ya que permite optimizar y agilizar los procesos, es decir ayuda en la gestión del tiempo y mejores resultados, ya que los talentos y habilidades se complementan, se comparten conocimientos entre los que conforman el grupo. (p.63)

Los equipos se centran en mejorar la eficiencia y efectividad de una organización, la misma que se está incorporando completamente en todos los sectores, ya que el trabajo en equipo abarca en sí mismo la unión, la transformación y la cohesión de una empresa, es decir este factor ayuda en la productividad, competitividad y alcanzar metas. (Ayovi, 2019)

Las organizaciones deben implementar un plan de integración para que todos los colaboradores se conozcan y al momento de trabajar en equipo se sientan cómodos compartiendo sus habilidades, conocimientos y estrategias que tienen para lograr un trabajo de manera exitosa.

CAPÍTULO 3

DESEMPEÑO LABORAL: MOTIVACIÓN Y LIDERAZGO

El desempeño laboral es la forma en como las personas o individuos desarrollan sus actividades y tareas dentro de su lugar de trabajo, para que con ello las organizaciones logren alcanzar sus metas u objetivos, y puedan brindar una excelente calidad de productos o servicios y mantener satisfechos a los clientes tanto internos y externos. Según Chiavenato (2017) define el desempeño laboral como “la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (como se citó en Remicio, 2020, p.55)

Cárdenas Mariana (2022) indica que el desempeño laboral consiste en la manera en que los colaboradores de una organización trabajan con la finalidad de lograr los objetivos o metas de la empresa. Es decir, los colaboradores realizan las actividades o tareas que el puesto requiere de manera eficiente, logrando las metas establecidas por sus líderes y esto se verá reflejado en la productividad de la organización y en sus ingresos. (p. 8) Según Aponte (2016) el desempeño laboral se refiere a la forma de trabajar “los funcionarios de una institución, para lograr propósitos organizacionales y personales están sujetos a las reglas básicas y políticas establecidas para la empresa desde el inicio, desarrollando las capacidades de los trabajadores de acuerdo con las necesidades de la empresa” (como se citó en Cárdenas,2022, p.8)

El desempeño laboral se basa en cómo los colaboradores realizan sus tareas en su día a día brindando su mayor esfuerzo, conocimientos y capacidades con el propósito de poder lograr el objetivo planteado. Por esta razón, es importante que

las organizaciones logren mantener a colaboradores que, al momento de realizar su trabajo, este sea de una manera óptima, cumpliendo con el tiempo establecido, pero así mismo, es importante brindar los productos o servicios de calidad para obtener la satisfacción del cliente y la organización tenga mayores ingresos.

Medición del Desempeño Laboral

Medir el desempeño laboral es un proceso que le permite a las organizaciones evaluar el rendimiento de todos los colaboradores de acuerdo con las funciones de cada cargo y conocer en que se necesita realizar retroalimentación y capacitaciones para mejorar su rendimiento.

Peña y Duran (2016) indican que la medición de desempeño comprende en sí a la evaluación de competencias; así como también, aquellas condiciones laborales y personales requeridas para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero ser competente, por sí solo, puede no siempre tener un buen desempeño profesional, ya que dependerá de las condiciones existentes. La evaluación del desempeño permite un diagnóstico operacional de las tareas que requiere mayor apoyo a la estructura organizacional, incluyendo capacidades humanas, facilidades e instalaciones. (como se citó en Cárdenas, 2022, p.9)

En las organizaciones es importante realizar la evaluación de desempeño, ya que esto ayuda a tener conocimiento de cuál es el rendimiento de cada colaborador, con el propósito de que se pueda crear un plan de acción para lograr que todos

pueden desempeñarse de manera eficiente y la organización logre alcanzar sus metas y objetivos establecidos.

Tipos de Evaluación de desempeño

El proceso de evaluación implica varios aspectos y por ende la selección del Instrumento que de manera óptima logre medir los criterios que la organización quiere medir. Por esta razón existe una clasificación en los modelos.

Modelo 90 grados. – Según Ríos (2015) “La evaluación de desempeño de 90 grados consiste en la que el jefe evalúa al subordinado, es la que más se utiliza al momento de que una empresa va a iniciar con la evaluación del personal” (como se citó en Alajo y Yáñez, 2017, p. 16)

Modelo 180 grados. – Según los autores Alajo y Yáñez (2017) “Es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, pares y eventualmente clientes o proveedores. Su diferencia principal de la evaluación de 360° es que no incluye la evaluación por parte de los subordinados” (p. 24)

Modelo 360 grados. – Según los autores Alajo y Yáñez. (2017):

Es un modelo de evaluación integral del talento humano en el que todos los elementos que tienen interacción con el evaluado califican el desempeño. Tales como el gerente, los compañeros y los pares, los subordinados, los clientes tanto internos como externos, los proveedores y en general todas las personas de su alrededor (p. 29)

Importancia de evaluar Desempeño Laboral

Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores es importante ya que este proceso ayuda a la organización y a los líderes sobre conocer cómo se encuentra el

rendimiento de sus subordinados y planear estrategias para lograr mejorar la productividad de los colaboradores y por ende de cada departamento.

Quispe. (2020) indica que la evaluación del desempeño es importante como herramienta para la gestión del talento humano; porque toma a los mejores empleados y los prepara para puestos de liderazgo. De esta manera, la gestión del talento humano se presenta como un instrumento de largo plazo que beneficiará a la empresa para el logro de los objetivos institucionales (como se citó en Cárdenas, 2022, p.9)

El autor Cárdenas (2022), indica que la evaluación del desempeño beneficia también al jefe inmediato, se fomenta la participación en conjunto con la dirección general hasta el último colaborador de la organización (p.9)

Finalmente, la evaluación de desempeño es un instrumento que le permite al colaborador conocer cuáles son sus capacidades, conocimientos, habilidades, competencia, valores y destrezas, así mismo, sus falencias para que las pueda mejorar y crecer tanto profesional como personalmente, y por otro lado, también ayuda a la organización para establecer qué colaboradores necesitan que se les realice feedback, capacitaciones o programas para mejorar su rendimiento.

Motivación

La motivación es un factor interno en las personas que impulsa a tener ciertos comportamientos para realizar tareas, actividades o acciones con la finalidad de terminarlas de forma idónea.

Según Robbins. (2013) define a la motivación como:

El esfuerzo que realiza una persona para lograr un objetivo cuyo proceso implica intensidad, dirección y persistencia. La intensidad hace

referencia a la cantidad de esfuerzo que realiza una persona hacia el logro de sus objetivos. (Como se citó en Bruno, 2017, p.22)

La motivación es un aspecto psicológico que tiene correlación con el desarrollo del ser humano, no es un rasgo personal lógico sino se relaciona con la interacción de los individuos con el contexto, por esta razón, la motivación varía para una persona y otra persona, incluso para la misma persona en diferentes contextos o situaciones. (Valdés, 2020)

La motivación según Bruno, (2017) es:

Un proceso dinámico de cambio continuo en las personas, lo que puede considerarse como estímulos que causan satisfacción, en determinadas situaciones o momentos pueden convertirse en estímulos aversivos ante otras circunstancias cambiando la valoración personal de antes. (p.24)

Con todo lo expuesto se puede explicar que la motivación es una actitud de las personas con el objetivo de satisfacer una necesidad u objetivo. Así mismo, se puede definir como el proceso que inicia, guía y mantiene sus actitudes netamente orientadas a lograr una meta u objetivos planteados.

Importancia de la motivación en las organizaciones

La motivación es importante en las organizaciones ya que mantener a los colaboradores animados tendrá mejor rendimiento en sus tareas y crearán sentido de pertenencia a la empresa.

La motivación en las organizaciones es parte fundamental para alcanzar el éxito, porque de ella depende que se pueda alcanzar los objetivos o metas que tenga como propósito la empresa.

Según Barrios (2017) los colaboradores motivados con ganas de realizar sus tareas en su puesto de trabajo dan como resultado un buen beneficio tanto para él como para la organización. Hoy en día algunas organizaciones no se dan cuenta de la importancia de la motivación y tampoco de los beneficios que puede producir la implementación de este factor. (p.27)

Por todo lo expuesto, se puede indicar que la motivación debe ser un elemento fundamental para los directivos de la organización ya que siempre deben pensar en el bienestar de sus colaboradores y esto se reflejará en el desempeño de sus actividades y tendrá mayor productividad la empresa.

Tipos de motivación

La motivación es la fuerza que lleva a realizar el trabajo a los colaboradores de los diferentes cargos y cumplir con las metas alcanzando los resultados. Por esta razón, se evidencia los siguientes tipos de motivación:

Motivación intrínseca. – Según Jiménez y Bueno, (2003) menciona a la motivación intrínseca cuando “se realiza una acción y produce satisfacción personal al aumentar la percepción de competencia o al responder a un interés o necesidad personal sin obtener ningún incentivo del exterior” (como se citó en Bruno, 2017, p.36).

Motivación extrínseca. - En este tipo de motivación el colaborador mantiene un alto nivel de desempeño laboral con el propósito de obtener recompensas externas. Según Bruno (2017) indica que “la motivación extrínseca juega un papel importante

los incentivos y refuerzos en la activación del comportamiento de las personas” (p.39).

Motivación trascendente. - Según Suarez (2010) define que “la dimensión trascendente de la motivación atiende aquellos motivos que están relacionados con los beneficios hacia los demás. La motivación trascendente, impulsa a las personas a realizar determinadas acciones o comportamientos por las consecuencias favorables tienen sobre otros” (como se citó en Bruno, 2017, p.40).

Liderazgo

El liderazgo se puede decir que es la habilidad que pueden tener ciertas personas o desarrollarlas para influir en organizar y motivar un equipo de trabajo con la finalidad de alcanzar una meta en común.

El liderazgo es la capacidad que puede tener un individuo para lograr influenciar a otra y así mismo de guiar a alcanzar una meta u objetivo a través de herramientas que al grupo que lidera los haga sentir con seguridad y confianza. (A. Herrera y E. Ruiz, 2017)

Según Robbins y Judge (2009) “Se define al liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas” (Como se citó en García y Benavides, 2020, p.66).

Por todo lo expuesto se dice que el liderazgo es importante ya que es esencial para mantener un equipo, y así mismo el tener un líder que los guie y motivé a organizar y realizar sus tareas para beneficio de todos.

Tipos de liderazgo

Cada organización debe tener un líder, y debe de orientar a los colaboradores al cumplimiento de sus funciones, cada líder tiene un perfil diferente por esta razón se mencionan a continuación:

Según Chiavenato (2009) existen diferentes tipos de liderazgos que se puede encontrar dentro de una organización:

Liderazgo autocrático: “El líder fija las directrices y centraliza el poder y la toma de decisiones. En pocas palabras, informa al grupo lo que debe hacer y lo supervisa de cerca”. El líder es dominante y personal en los elogios y las críticas al grupo (como se citó en García y Benavides, 2020, p.67).

Liderazgo Liberal (laissez-faire): “El líder tiene una participación mínima, su supervisión es muy distante, otorga total libertad para las decisiones grupales o individuales y no intenta evaluar o regular las acciones del grupo” (como se citó en García y Benavides, 2020, p.67).

Liderazgo democrático: “El líder esboza las directrices, fomenta la discusión y la participación del grupo en las decisiones y descentraliza la autoridad. El líder conduce y orienta al grupo y se limita a los hechos cuando hace elogios o críticas” (como se citó en García y Benavides, 2020, p.67).

Según Robbins y Judge (2009) existen diferentes teorías que se relacionan con los tipos de liderazgo:

Liderazgo Transformacional. – Esta clase de líderes:

Guían o motivan a sus seguidores en la dirección de las metas establecidas al aclarar los requerimientos del rol y la tarea. Los líderes transformacionales inspiran a quienes los siguen para que trasciendan

sus intereses propios por el bien de la organización. (Como se citó en
García y Benavides, 2020, p.68)

Liderazgo Transaccional. - . Esa clase de líderes “ Promueven a sus subordinados a alcanzar las metas establecidas por medio de premios o castigos” (como se citó en García y Benavides, 2020, p.68).

CAPITULO 4

MARCO METODOLÓGICO

En el presente trabajo se establecieron los diferentes aspectos metodológicos que permiten el estudio del clima organizacional y el desempeño laboral. Entre los más importantes se consideraron: enfoque, método, tipo de investigación, técnica de recolección, población y variables.

Enfoque de la investigación

El presente trabajo de titulación se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo. Este enfoque sigue un proceso lineal y se basa en un marco teórico consistente.

El Enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas. (Hernández et al., 2018, pp 25-150)

Tipo de investigación

La investigación es Descriptiva, la cual se encarga de caracterizar la situación que se está abordando desde las variables de estudio.

La investigación descriptiva mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. (Hernández et al., 2018, pp 25-150)

La presente investigación corresponde a una investigación no experimental porque no hay manipulación de variables, más bien se observan y se analizan en su contexto natural. Y además es transversal por que se trabaja en una situación en particular dentro de un momento específico.

El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal. (Rodríguez y Mendivelso, 2018, p142)

Población

Para la presente investigación se consideró como población a los colaboradores del departamento de RRHH de la organización. Según Hernández y Mendoza (2018) “la población es el total de personas, objetos, documentos o cualquier otro elemento que tienen características en común, los cuales son de suma importancia para una investigación” (pp. 51-53).

El departamento de Recursos Humanos de la organización objeto de estudio, consta de 10 miembros quienes fueron encuestados para obtener la información necesaria que permita alcanzar los objetivos planteados.

La población considerada en este estudio tuvo un número limitado de participantes, por lo que no fue necesario aplicar criterios estadísticos para el muestreo, por lo que únicamente se aplicó una muestra censal, donde todos los participantes forman parte de la población y formarían parte de la muestra.

Instrumento

El instrumento que se utilizó en esta investigación es un cuestionario tipo encuesta donde no se necesita contacto directo con los encuestados, en el cual se realizó preguntas estándar preparadas previamente y consistentes para que sean respondidas de la misma manera.

Según (Hernández y Ávila (2020) el instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta, donde todo lo empírico es medible. (pp, 51-53)

La primera encuesta fue utilizada para el diagnóstico y consta de 12 ítems, los cuales se agrupan en 4 variables y cada variable está conformada de 3 preguntas. Las dimensiones fueron las siguientes: Comunicación, liderazgo, clima laboral y desempeño. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: totalmente de acuerdo (5); de acuerdo (4); indiferente (3); desacuerdo (2); totalmente en desacuerdo (1).

La segunda encuesta fue realizada para caracterizar el clima organizacional y establecer su impacto sobre el desempeño de los colaboradores. Esta encuesta tipo escala consta de 17 preguntas. En esta encuesta se evaluaron las siguientes dimensiones: comunicación, trabajo en equipo, autonomía, liderazgo, condiciones de trabajo, reconocimiento y desarrollo profesional.

Dimensiones	Definición
Comunicación	Es un proceso de transmisión de información entre dos o más individuos.
Trabajo en equipo	Es un grupo de personas la cual trabajan para alcanzar un objetivo en común
Autonomía	Capacidad de tomar decisiones de manera independiente.
Liderazgo	Capacidad que tiene un individuo para influir y motivar a otras personas.
Condiciones de trabajo	Entorno en el cual los colaboradores realizan sus tareas diarias.
Reconocimiento	Brinda valor al trabajo de cada colaborador.
Desarrollo profesional	Es el crecimiento de un colaborador dentro de una organización.

Tabla 1: dimensiones y definición
Fuente: Elaboración propia

Análisis de datos de la encuesta

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Considero que existe una comunicación fluida dentro del Departamento de Recursos Humanos

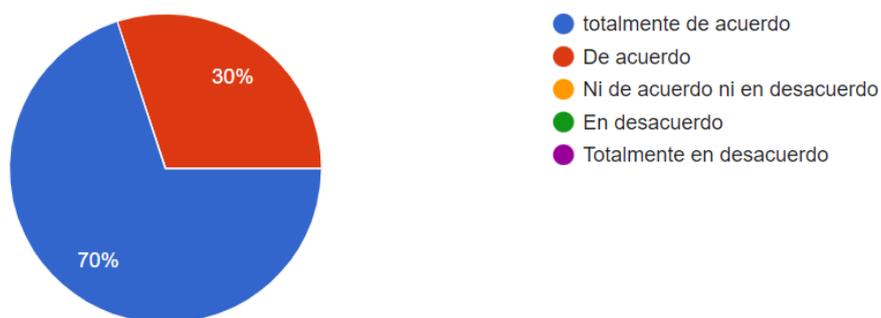


Gráfico 1: pregunta 1
Fuente: elaboración propia

Según el gráfico el 70% de los colaboradores están totalmente de acuerdo y el 30% solo está de acuerdo, lo cual da un resultado positivo hacia que la comunicación es fluida en el departamento de RRHH.

2. Considero que el trabajo en equipo es más satisfactorio que el individual

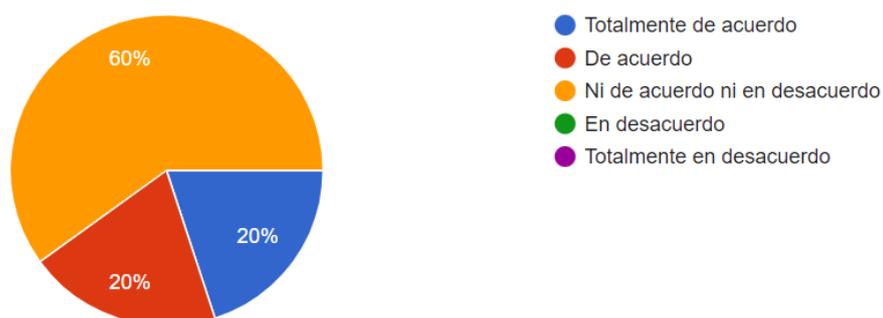


Gráfico 2: pregunta 2
Fuente: elaboración propia

Como se evidencia en el grafico la mayoría de los colaboradores (6), que equivale al 60% no está ni de acuerdo y ni en desacuerdo en cuanto a si es satisfactorio el trabajo en equipo más que el individual

3. Participo activamente en la toma de decisiones del grupo de trabajo para alcanzar los objetivos

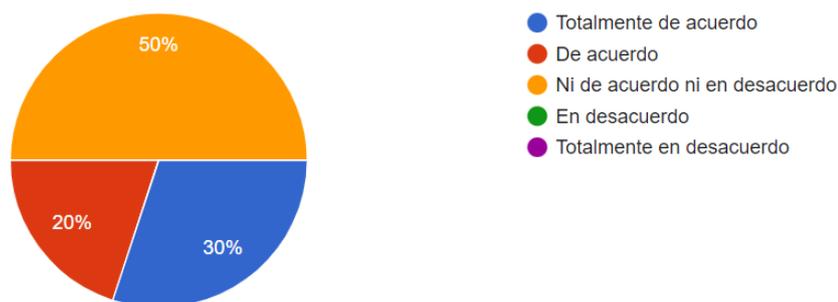


Gráfico 3: pregunta 3
Fuente: elaboración propia

Según el resultado, un 50% de los colaboradores no están de acuerdo y ni en desacuerdo que participan activamente en la toma de decisiones y el otro 50% indica que si participa en las decisiones.

4. Siento que puedo tener un desarrollo profesional en la organización

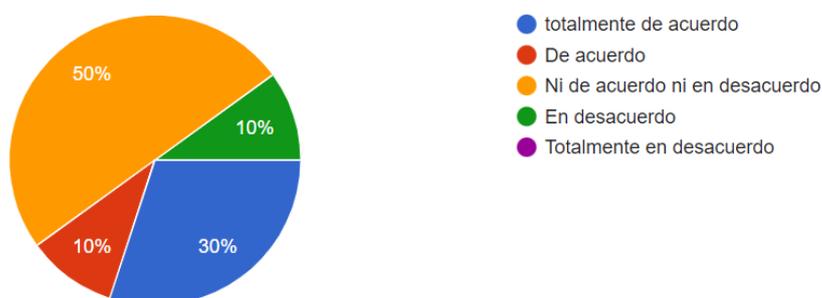


Gráfico 4: pregunta 4
Fuente: elaboración propia

Como podemos evidenciar en la gráfica hay un 50% de colaboradores del departamento de Recursos humanos que se mantienen de manera neutral respecto

a la pregunta planteada, por otra parte, el 40% de los encuestados indican desde su perspectiva que, si pueden tener un desarrollo profesional, y por último el 10 % no se encuentran de acuerdo con lo planteado.

5. Mi jefe busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional

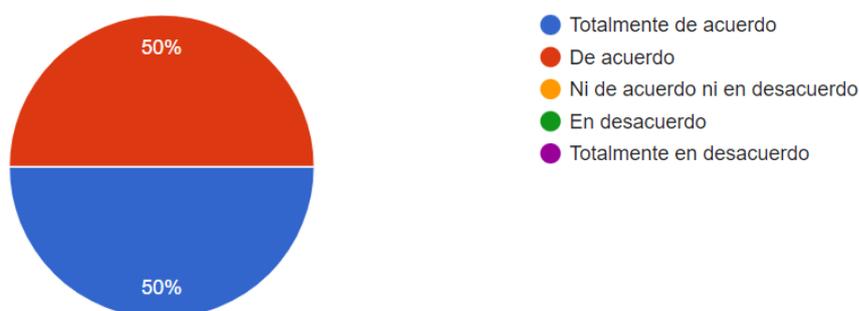


Gráfico 5: pregunta 5
Fuente: elaboración propia

Según la gráfica, se logra observar que los colaboradores perciben que su jefe los impulsa y se preocupa por su desarrollo dentro de la organización. Se puede indicar que el 100% está de acuerdo.

6. Mi jefe me otorga cierto grado de autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis funciones/ tareas

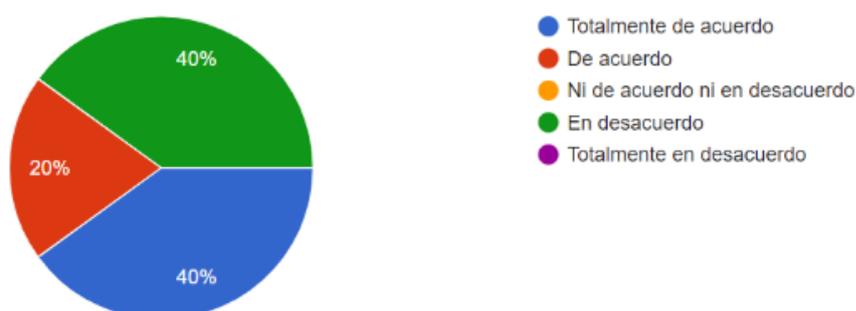


Gráfico 6: pregunta 6
Fuente: elaboración propia

Según la gráfica se logra observar que el 60% de los colaboradores tienen un nivel de autonomía para ejecutar y tomar decisiones respecto sus funciones o tareas, mientras que el 40% está en desacuerdo con lo planteado.

7. Las relaciones interpersonales con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño laboral

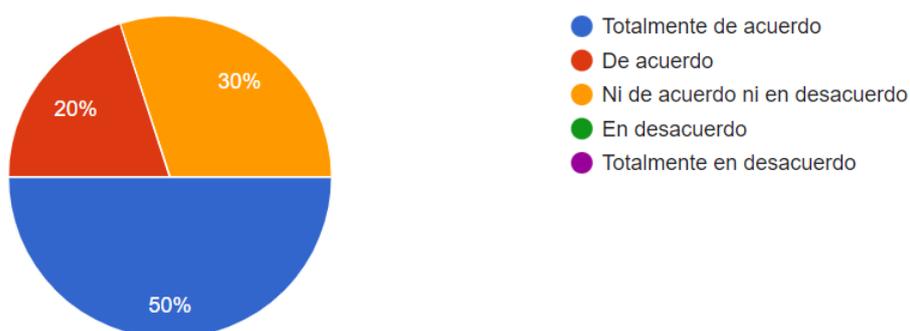


Gráfico 7: pregunta 7
Fuente: elaboración propia

Según el porcentaje de la gráfica la mayoría de los trabajadores (70%) está de acuerdo en que la buena relación con sus compañeros es un factor importante para el desempeño laboral.

8. Las condiciones para trabajar son las adecuadas en mi área de trabajo

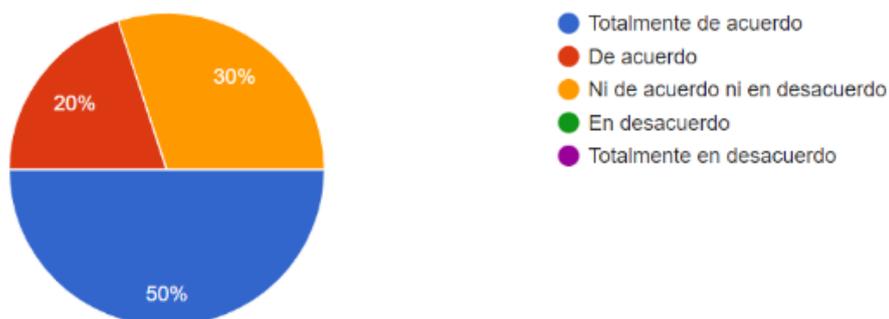


Gráfico 8: pregunta 8
Fuente: elaboración propia

Como se evidencia en la gráfica, existe un 70% de los encuestados que considera que su área de trabajo es idónea para realizar sus tareas, por otro lado se encuentra el 30% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

9. Mi lugar de trabajo me resulta cómodo y me permite realizar mis actividades

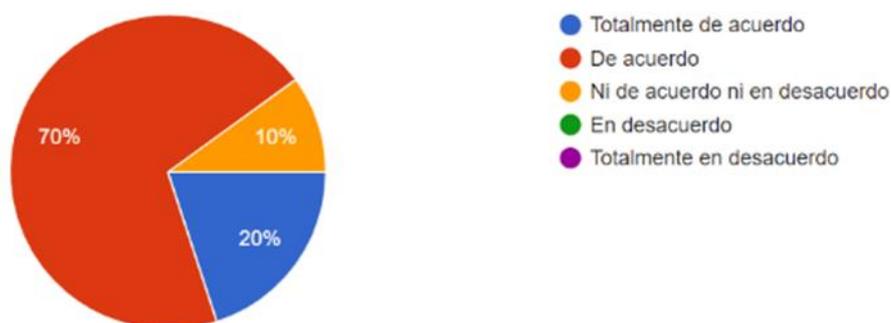


Gráfico 9: pregunta 9
Fuente: elaboración propia

Con un total de 10 colaboradores encuestados, el 90% se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo, sin embargo, existe un 10% que no está de acuerdo ni en desacuerdo.

10. Requero de constante aprobación de mi superior antes de tomar cualquier decisión con respecto a mi trabajo

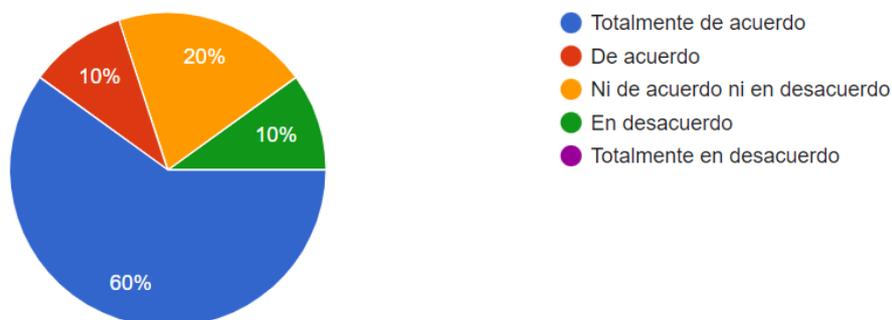


Gráfico 10: pregunta 10
Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el resultado de los encuestados el 70% de los colaboradores indica que necesita frecuente aprobación para cualquier toma de decisiones referente a su

trabajo. El 20% señala que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último tenemos el 10% que está en desacuerdo.

11. Se reconocen mis participaciones en el grupo de trabajo cuando se logra alcanzar una meta

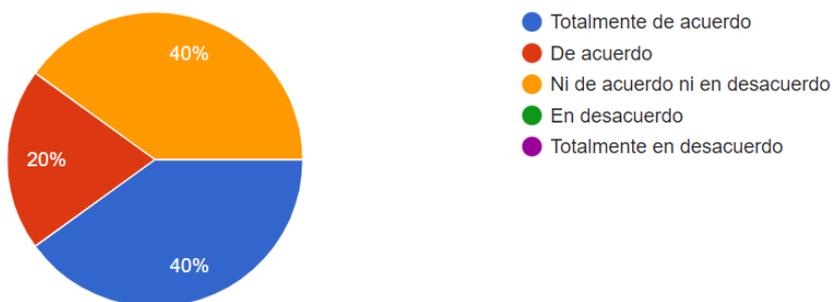


Gráfico 11: pregunta 11
Fuente: elaboración propia

Según el gráfico se evidencia que el 60% de los 10 colaboradores que fueron encuestados indican que, si son reconocidos por sus aportaciones en su grupo de trabajo, mientras que el 40% se mantiene de manera neutral.

12. Me brindan los materiales y herramientas necesarias para realizar mis tareas en el puesto de trabajo

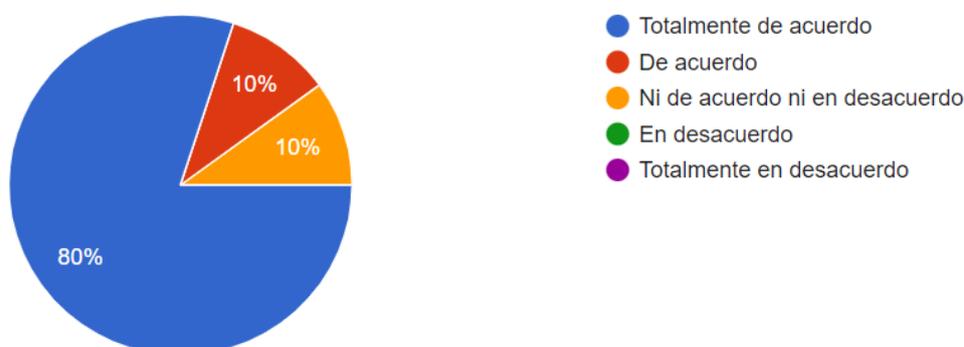


Gráfico 12: pregunta 12
Fuente: elaboración propia

Se puede observar que, aunque la mayoría de los encuestados indican que si les proporcionan los instrumentos acordes a su puesto de trabajo, existe un 10% de los colaboradores que se mantiene en ni de acuerdo ni en desacuerdo.

13. Considero que es importante ser reconocido en el Departamento por el cumplimiento de objetivos

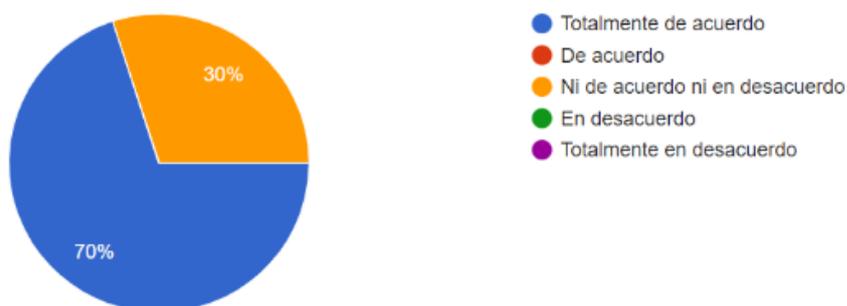


Gráfico 13: pregunta 13
Fuente: elaboración propia

Se puede evidenciar en el gráfico que el 70% de los colaboradores encuestados señalan que para ellos es indispensable ser reconocidos en su departamento, por otro lado, el 30% se mantiene en ni de acuerdo ni en desacuerdo.

14. Mi desempeño laboral depende de cuán satisfecho me siento en mi puesto de trabajo

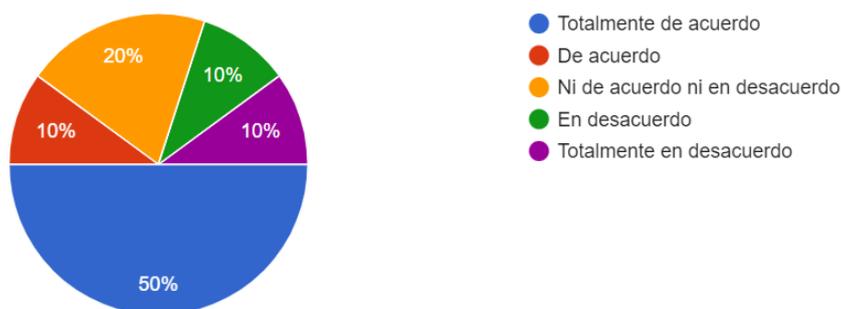


Gráfico 14: pregunta 14
Fuente: elaboración propia

El 60% de los encuestados está de acuerdo en que su lugar de trabajo influye significativamente en el desempeño de sus funciones, mientras que el 20% se mantiene de manera neutral y por último el 20% está en desacuerdo.

15. Cumplo con las tareas encomendadas aun cuando no estén en mi descripción de funciones

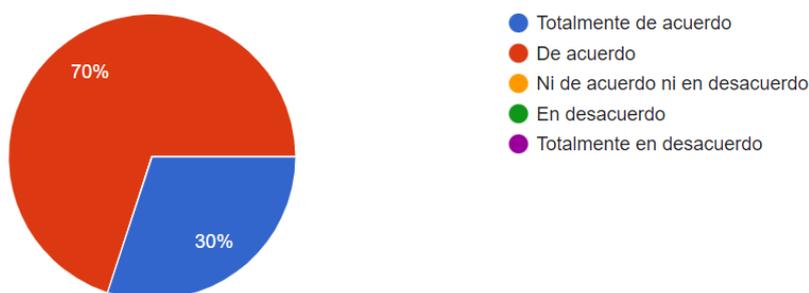


Gráfico 15: pregunta 15
Fuente: elaboración propia

Se observa que el 100% de los encuestados realizan ciertas actividades que se encuentran externas a su descripción de cargo con la finalidad de alcanzar una meta en su grupo de trabajo.

16. Conozco la importancia de mi trabajo en el resultado final del Departamento

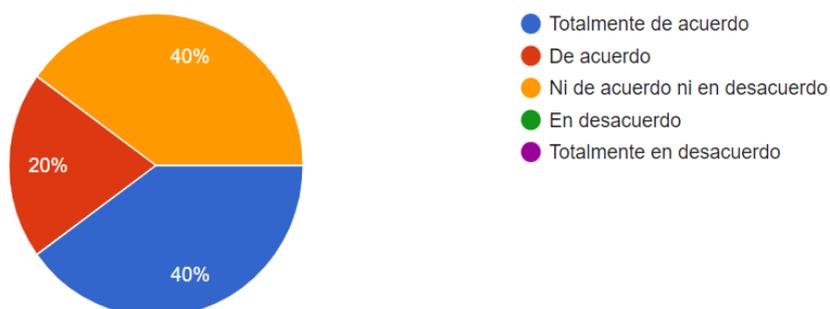


Gráfico 16: pregunta 16
Fuente: elaboración propia

De los 10 colaboradores un 60% indican que tienen conocimiento de la importancia de su trabajo con el cumplimiento de los objetivos, mientras que el 40% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo.

17. Termino mi trabajo a tiempo, convencido/a que es necesario para que se logren los resultados planificados

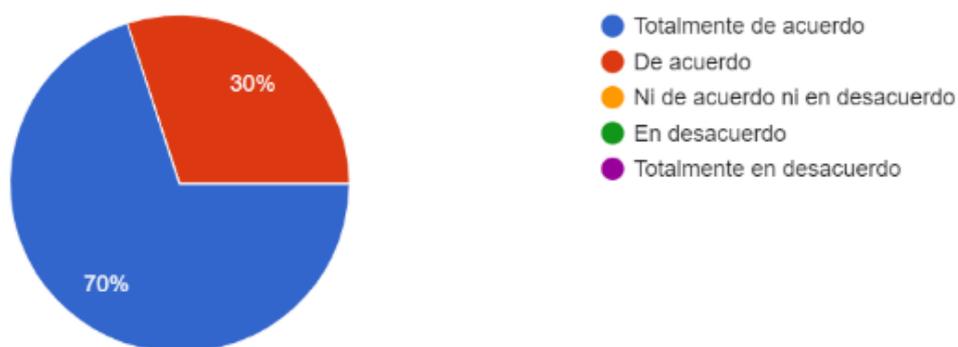


Gráfico 17: pregunta 17
Fuente: elaboración propia

Se observa que el 100% de los encuestados conoce que su trabajo aporta a alcanzar resultados establecidos y así mismo cumplir con el tiempo determinado.

CAPITULO 5

Discusión General

En base a las encuestas realizadas se estableció un análisis que permite entender los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento y las preguntas que se formularon al inicio de la investigación. Como se estableció en el capítulo de la metodología para la presente investigación se enfatizó en diferentes variables: comunicación, trabajo en equipo, autonomía, liderazgo, condiciones de trabajo, reconocimiento y desarrollo profesional. Las mismas que se encuentran alineadas directamente con la problemática propuesta.

Dentro del departamento de Recursos Humanos de la empresa de productos para el hogar, se puede inferir que existe un clima organizacional de tipo paternalista. Este tipo de clima es aquel en que la dirección tiene confianza en sus colaboradores, aunque la mayor parte de las decisiones son tomadas en los altos mandos, pero hay ciertas decisiones que se toman en los escalones inferiores, dando como resultado trabajar dentro de un entorno estable y estructurado. (2010, Como se citó en Cortés & Leal, 2019, p.150).

En el transcurso del proceso de levantamiento de información se pudo evidenciar que en el departamento de Recursos Humanos existe un cierto grado de individualismo entre los colaboradores, cabe recalcar que conocen la importancia del trabajo en equipo para poder alcanzar las metas u objetivos de manera eficiente, pero consideran que no es un factor que pueda repercutir en su rendimiento al momento de realizar sus tareas o actividades de manera individual.

En relación a las respuestas obtenidas, los colaboradores del departamento de Recursos Humanos, señalan que su jefe si se interesa por su crecimiento tanto personal como profesional, pero no se establece un plan de carrera y además no existe una forma clara de crecimiento dentro de la empresa, debido a que los colaboradores se mantienen en el mismo cargo durante varios años.

Referente a la autonomía de cada colaborador, mediante la encuesta se logró establecer que dentro del departamento de Recursos Humanos existe cierto grado de autonomía para la toma de decisiones en situaciones específicas, pero el que toma la decisión final es el jefe ya que necesitan recibir constante aprobación para el desarrollo de las funciones y tareas de cada puesto de trabajo.

En relación a los resultados obtenidos se pudo constatar que el departamento mantiene una comunicación fluida y adecuada con la finalidad de generar un ambiente laboral idóneo para cada miembro. Así mismo, se obtuvo información de que las instalaciones son apropiadas para que los colaboradores realicen sus tareas de manera eficiente y a su vez se sientan cómodos en su puesto de trabajo. Por último, los colaboradores indican que consideran que es importante el ser reconocidos por el buen desempeño en sus funciones.

PROPUESTA

Estrategias de mejora orientadas al clima organizacional

Elaborador por: Kelly Castillo Baque y Allison Chila Chica

Antecedentes

En el ámbito laboral, un factor clave dentro de las estrategias de mejora es el trabajo en equipo, así también son importantes para el logro de los objetivos que los colaboradores logren un adecuado nivel de autonomía y estén claros de que existe un adecuado desarrollo profesional. Estos aspectos se los relaciona con un clima organizacional idóneo, en el que el colaborador se sienta cómodo, satisfecho y motivado dentro de la organización y especialmente en su lugar de trabajo.

A partir de los resultados obtenidos del análisis de los datos de la investigación, se estableció que los colaboradores de la organización de productos para el hogar presentan bajas oportunidades de crecimiento profesional, un nivel medio de autonomía y bajo nivel en el trabajo en equipo.

De esta manera, en este apartado del trabajo de investigación se tiene como propósito desarrollar estrategias de mejora que fomenten un impacto positivo en el clima organizacional y por ende en el desempeño de los colaboradores

Introducción

Una estrategia es un plan para resolver un problema, que consiste en una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y lograr resultados óptimos. Su propósito es seguir lineamientos operativos para alcanzar los objetivos.

Como propuesta, estas estrategias están establecidas de la siguiente manera: Fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores para que a través de un plan de carrera puedan lograr mejorar sus condiciones organizacionales; impulsar el trabajo en equipo para que se logren resultados positivos en el departamento; y la autonomía de los colaboradores en lo que respecta a la toma de decisiones y responsabilidades.

Este plan contribuirá con varias herramientas, las cuales serán necesarias para su implementación, por lo que se buscará establecer y concretar las acciones planteadas para lograr un cambio en el departamento de Recursos Humanos, lo cual tendrá una influencia en los colaboradores.

Objetivo General

Diseñar un plan estratégico de mejora orientado al clima organizacional mediante la presentación de tres estrategias que contribuyan al desarrollo de aspectos esenciales para alentar el desempeño de los colaboradores.

Público objetivo

El público objetivo de este plan estratégico son los colaboradores que forman parte del departamento de Recursos Humanos de la empresa de productos para el hogar, que es el objeto de estudio del presente trabajo. De forma general, el grupo objetivo está comprendido por 10 colaboradores entre hombres y mujeres de 25 a 50 años de edad, con un nivel de instrucción universitaria.

Plan estratégico

El plan está orientado a implementar 3 estrategias, con los siguientes contenidos:

Estrategia 1 Desarrollo profesional

Estrategia 2 Trabajo en equipo

Estrategia 3 La autonomía de los colaboradores

Descripción de las estrategias

Mediante una matriz se plantean los objetivos, pasos y actividades a seguir, el tiempo de duración de cada estrategia, el o los responsables de cada una, los recursos necesarios para la ejecución de las actividades y el presupuesto que requiere cada una de las estrategia para llevarse a cabo.

A continuación, se proporciona la información de cada una de las estrategias explicadas en el siguiente cuadro:

Plan de estrategias

Estrategia	Objetivo	Pasos a seguir	Tiempo	Responsables
Desarrollo profesional	Promover el crecimiento laboral de los colaboradores con la finalidad de motivarlos y generar compromiso con la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar entrevista con el jefe inmediato para conocer las competencias requeridas en los cargos. • Definir las competencias de los colaboradores para establecer criterios o parámetros • Realizar capacitaciones y retroalimentación del desempeño para una mejora continua. 	3 meses	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Recursos Humanos • Jefe inmediato de cada subsistemas (nómina, selección, trabajo social y beneficios)

Trabajo en equipo	Fomentar las interrelaciones personales y profesionales generando cohesión y empatía entre el personal del departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Delegar tareas y responsabilidades para trabajar de forma alineada al equipo de trabajo. • Fomentar la comunicación asertiva y participación. • Implementar actividades que fomenten el trabajo en equipo (team building) 	3 meses	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe inmediato • Colaboradores
-------------------	---	---	---------	---

<p>Autonomía de los colaboradores</p>	<p>Desarrollar autonomía en los colaboradores del departamento con el objetivo de ampliar nuevas capacidades y criterios en la toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar criterios sobre delegación respecto a las actividades diarias. • Brindarle confianza a los colaboradores para gestionar sus tiempos y actividades. • Establecer una comunicación bilateral para que los colaboradores puedan dar ideas sobre diferentes situaciones en su puesto de trabajo. 	<p>3 meses</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Recursos Humanos - Jefe inmediato
---------------------------------------	--	--	----------------	---

Recursos y Presupuesto

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total	Total
Sala de reuniones	1	Suministrado de la organización	\$500	\$0
Micrófono, parlante y proyector	1	Suministrado de la organización	\$200	\$0
Sillas y mesas	10	Suministrado de la organización	\$25	\$0
Invitación al plan de estrategia	1	Digital	\$0	\$0
Proveedor-Consultoria	2 horas semanales	\$60	\$1440	\$1440
Total			\$2.165	\$1440

Tabla 2: recursos y presupuesto
Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

A partir de los resultados de esta investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Finalizado el presente estudio se concluye

Se identificaron las principales características del clima del departamento objeto de estudio, los cuales son: el líder es democrático, los colaboradores están satisfechos con las tareas que desarrollan, existe buena comunicación aunque de tipo vertical, no hay autonomía en la toma de decisiones y poco trabajo en equipo, existe el reconocimiento pero no desarrollo de carrera..

Por otro lado, los factores que deben mejorar para que haya mayor satisfacción en el puesto de trabajo son: autonomía, trabajo en equipo y desarrollo profesional.

Se determinó los elementos que afectan al desempeño de los colaboradores las cuales son: Falta de autonomía, baja satisfacción y falta motivación en el puesto de trabajo.

Se propone tres estrategias relacionadas a la autonomía, trabajo en equipo y desarrollo profesional que se realizarán dentro de la organización a través de varias actividades en un tiempo de 3 meses, tiene una modalidad presencial dentro de las instalaciones de la organización, Cabe recalcar que la esta propuesta se realizará bajo los servicios de una consultora nacional en el desarrollo organizacional con un presupuesto de \$1440.

En el departamento de Recursos Humanos de la empresa no se pudo evidenciar que el ambiente laboral tenga un importante impacto para el desempeño o rendimiento de los colaboradores de acuerdo con sus funciones o tareas en cada cargo.

RECOMENDACIONES

A partir de lo concluido, se realizarán algunas recomendaciones en base a oportunidades de mejora detectadas en el transcurso de trabajo de titulación, las que estarán destinadas a futuros investigadores y así mismo a la organización que brindo el espacio y el tiempo para este estudio.

En primer lugar, se recomienda realizar periódicamente evaluación de desempeño que permitan la continuidad o mejora de las estrategias propuestas con el objetivo de mejorar y desarrollar las habilidades y competencias de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos.

Se sugiere mantener seguimiento a las estrategias implementadas, especialmente la que se centra en el desarrollo profesional.

Se recomienda a la organización realizar investigaciones de otros factores que afecten el nivel de autonomía y satisfacción de los colaboradores para proponer nuevas estrategias.

Por último, se sugiere un constante monitoreo donde se observe el nivel de integración y trabajo en equipo de los colaboradores en el departamento de Recursos Humanos.

REFERENCIAS

- Alajo, S. y Yáñez, M. (08 de 2017). *Modelo de evaluación de desempeño del talento humano de las Cooperativas De Ahorro y Crédito del Segmento Tres del Cantón Latacunga*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3863/1/T-UTC-0404.pdf>
- Alban, E. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado Baños de Agua Santa en el área de obras publicas*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31634>
- Ayovi, J. (15 de 01 de 2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Barrios, J. (15 de 06 de 2019). *Motivación laboral y trabajo en equipo en sector público de Panamá*. Obtenido de <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/conductacientifica/article/view/104/123>
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial* . Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (Febrero de 2020). *Scielo*. Obtenido de Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141
- Bruno, A. (2017). *Motivación Laboral y Desempeño Docente de las maestras de Educación Inicial de la Red 03-UGEL N° 07 – 2016*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8258/Bruno_WAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cárdenas, M. (03 de 2022). *Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa Fideos Paraíso*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23839/1/UPS-CT010204.pdf>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. [Introduction to the general theory of management. México: McGraw- Hill Interamericana 10ma ed.

D.Cortés & S. Leal. (01 de 2019). *Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4766/476661525012/476661525012.pdf>

F. Garcia & E. Benavides. (02 de 2020). *Clima Organizacional*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>

Favaro, D. (2021). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de <https://creas.org/wp-content/uploads/2021/02/comorg.pdf>

García, I. (04 de 04 de 2023). *Tipos de organización empresarial*. Obtenido de <https://emprendepyme.net/tipos-de-organizacion-empresarial.html>

Hernández Mendoza, S. &. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias Económicas administrativas del ICEA*, 51 - 53 .

Hernández, S., Collado, F., & Lucio, B. (2018). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.

Herrera, A. y Ruiz. (2017), E. *Importancia del liderazgo dentro de las organizaciones*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/e59c9cca-e263-4289-9e69-2f234071da49/content>

- Ladino, P. (2017). *Comunicación organizacional*. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1211/Comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodologica para la Universidad Politecnica Salesiana Sede Guayaquil*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Mendoza, H. S. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (Diciembre de 2022). *Scielo*. Obtenido de Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000600157&script=sci_arttext
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiñones Diaz, R. E. (s.f.). Obtenido de Clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83926/Qui%C3%B1ones_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiñones Diaz, R. E. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83926/Qui%C3%B1ones_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Remicio, P. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café Café Del Perú*. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/13>

67/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&is
Allowed=y

Rodriguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *revista Medica Sanitas*, 142.

Salazar, E., & Holguín, D. A. (15 de Septiembre de 2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de ciencias* , 585. Obtenido de file:///C:/Users/litoj/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionLa-8383818%20(1).pdf

Uriarte, J. (16 de 03 de 2021). *Características*. Obtenido de Uriarte, J. M. <https://www.caracteristicas.co/organizaciones>

Valdés, C. (07 de 04 de 2020). *Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

ANEXOS 1

Encuesta clima laboral

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el clima laboral del departamento de RRHH.

La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

kelly_castillo26@hotmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

Me llega la información de manera constante, directa y oportuna relacionado a mi función en la organización.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefe me mantiene informado acerca de asuntos y cambios importantes que se dan en el área.

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

Considero que hay un medio de comunicación interna adecuado.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefe al momento de realizar un llamado de atención o comunicado al grupo lo maneja con respeto y profesionalismo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

Mi jefe involucra a la gente en decisiones que afectan su trabajo o el del área.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefa fomenta y responde a ideas y sugerencias para trabajar en equipo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Las instalaciones contribuyeron a crear un buen ambiente de trabajo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La gente recibe un buen trato, independiente de la posición que tiene.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Siento que mi trabajo es valorado y que mi participación es importante en la empresa.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Conozco todas las funciones relacionados con mi área de trabajo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Somos un equipo al momento de ejecutar el trabajo para así poder obtener los mejores resultados.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Creo que el tiempo que realizo las actividades asignadas es el óptimo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

ANEXOS 2

Encuesta clima laboral

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el clima laboral del departamento de RRHH.

La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.

Me llega la información de manera constante, directa y oportuna relacionado a mi función en la organización.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefe me mantiene informado acerca de asuntos y cambios importantes que se dan en el área.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

Considero que hay un medio de comunicación interna adecuado.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefe al momento de realizar un llamado de atención o comunicado al grupo lo maneja con respeto y profesionalismo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

Mi jefe involucra a la gente en decisiones que afectan su trabajo o el del área.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

Mi jefa fomenta y responde a ideas y sugerencias para trabajar en equipo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Las instalaciones contribuyeron a crear un buen ambiente de trabajo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La gente recibe un buen trato, independiente de la posición que tiene.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Siento que mi trabajo es valorado y que mi participación es importante en la empresa.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Conozco todas las funciones relacionados con mi área de trabajo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Somos un equipo al momento de ejecutar el trabajo para así poder obtener los mejores resultados.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

Creo que el tiempo que realizo las actividades asignadas es el óptimo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

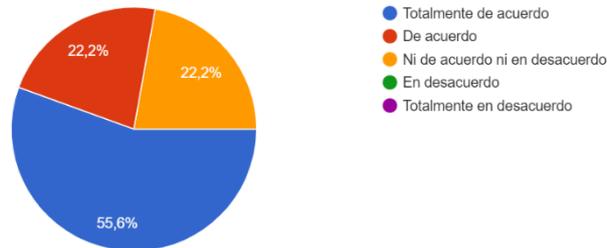
ANEXOS 3

1.- ENCUESTA DE DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL

Se realizó la prueba de diagnóstico de clima laboral y dio como resultado, lo veremos a continuación por cada pregunta:

1. Me llega la información de manera constante, directa y oportuna relacionado a mi función en la Institución

9 respuestas

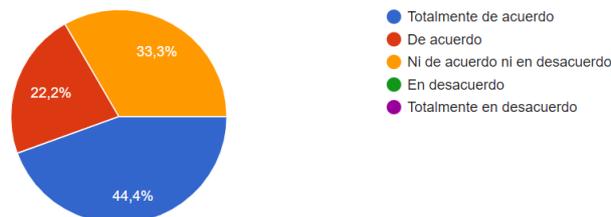


Fuente: elaboración propia

Como se evidencia en la grafica, existe un gran porcentaje de los colaboradores que están totalmente de acuerdo en que les llega la información de manera constante y continua.

2. Mi jefe me mantiene informado acerca de asuntos y cambios importantes que se dan en el área

9 respuestas

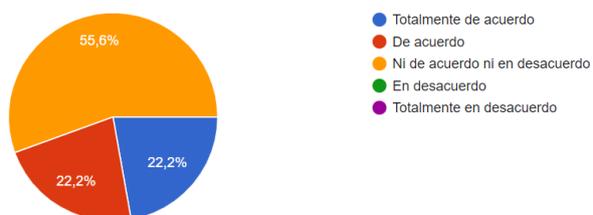


Fuente: elaboración propia

Según los resultados que arroja la encuesta, existe un gran porcentaje que concuerda, pero también se puede observar en la imagen, existen colaboradores que no concuerdan totalmente en que estos sean informados sobre asuntos importantes del área.

3. Considero que hay un medio de comunicación interna adecuado.

9 respuestas

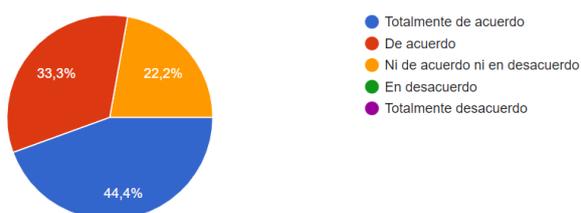


Fuente elaboración propia.

Como se observa en la gráfica, hay un porcentaje de colaboradores que expresan no sentirse satisfechos ante la comunicación interna. Esto sin duda genera una brecha en el medio de comunicación dentro del área de RRHH.

4. Mi jefe al momento de realizar un llamado de atención o comunicado al grupo lo maneja con respeto y profesionalismo

9 respuestas

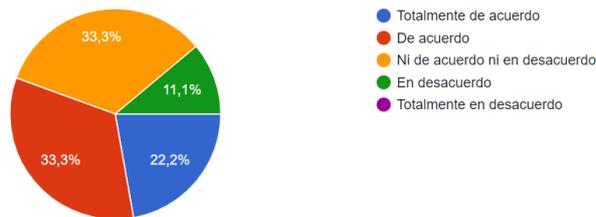


Fuente elaboración propia

Se puede evidenciar en el grafico que existe un gran porcentaje de colaboradores que estan totalmente de acuerdo con la forma qu se maneja los llamados de atención para el equipo de trabajo.

5. Mi jefe involucra a la gente en decisiones que afectan su trabajo o el del área.

9 respuestas

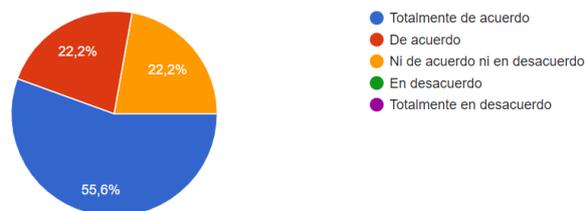


Fuente elaboración propia

Se logra observar en la grafica que existe dos porcentajes iguales el cual tenemos a los que estan de acuerdo y los que no estan de acuerdo ni en desacuerdo, esto podria darse de esta forma ya que los colaboradores notifican a diferentes jefes.

6. Mi jefa fomenta y responde a ideas y sugerencias para trabajar en equipo.

9 respuestas

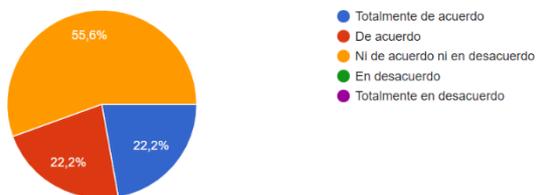


Fuente elaboración propia

Según el porcentaje de la grafica la mayoría de trabajadores estan totalmente de acuerdo que son tomados en cuenta si tienen sugerencias o ideas innovadoras que ayuden al equipo.

7. Las instalaciones contribuyen a crear un buen ambiente de trabajo

9 respuestas

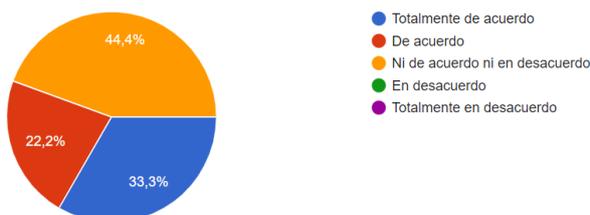


Fuente elaboración propia.

Según la grafica se logra observar que no estan de acuerdo ni en deacuerdo respecto a si las instalaciones infieren para un buen ambiente laboral.

8. La gente recibe un buen trato, independiente de la posición que tiene.

9 respuestas

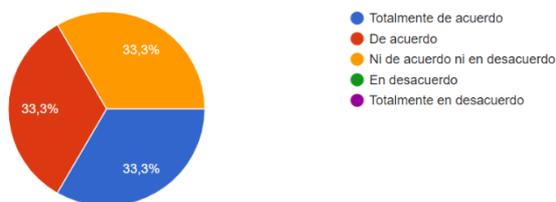


Fuente elaboración propia

Según el porcentaje de la grafica se puede concluir que la gente independientemente de la posición recibe buen trato.

9. Siento que mi trabajo es valorado y que mi participación es importante en la empresa

9 respuestas

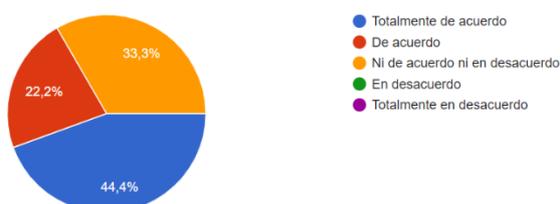


Fuente elaboración propia

Según los datos obtenidos de la encuesta, y como se puede observar en la imagen, se podría indicar que los trabajadores se sientan valorados en su lugar de trabajo en el cual se siente parte de la institución.

10. Conozco todas las funciones relacionados con mi área de trabajo.

9 respuestas

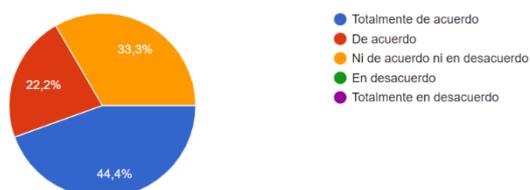


Fuente elaboración propia

Como se observa en la gráfico anterior, existe un porcentaje de colaboradores que expresan que la mayoría de colaboradores conocen acerca de sus funciones en el area de trabajo.

11. Somos un equipo al momento de ejecutar el trabajo para así poder obtener los mejores resultados

9 respuestas

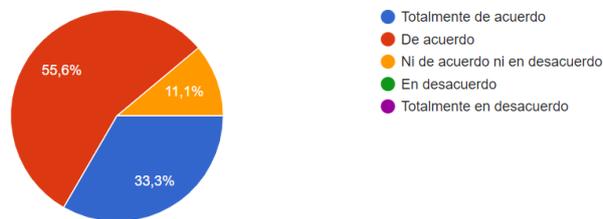


Fuente elaboración propia

En la grafica se puede observar que todos son un gran equipo al momento de obtener buenos resultados.

12. Creo que el tiempo que realizo las actividades asignadas es el optimo.

9 respuestas



Fuente elaboración propia

Se puede observar según la gráfica que los colaboradores perciben que el tiempo el cual realizan sus actividades es el adecuado.

Por todos los resultados arrojados por cada pregunta, se puede inferir no existe como tal un mal clima, se puede mejorar ciertos detalles como la comunicación interna, el cual tuvo un porcentaje bajo, indicándonos así que se podría desarrollar estrategias adecuadas.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Castillo Baque, Kelly Alexandra** con C.C: # **0931046619** autor/a del trabajo de titulación: **El impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de RR HH de una empresa de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil** 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, 6 de Septiembre de 2023

f. _____

Nombre: **Castillo Baque, Kelly Alexandra**

C.C: **0931046619**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Chila Chica, Allison Noemí** con C.C: # **0956849434** autor/a del trabajo de titulación: **El impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de RR HH de una empresa de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional 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, 6 de Septiembre de 2023

f. 

Nombre: **Chila Chica, Allison Noemí**

C.C: **0956849434**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	El impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de RR HH de una empresa de productos para el hogar de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Castillo Baque, Kelly Alexandra Chila Chica, Allison Noemí		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Galarza Colamarco, Alexandra Patricia		
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:	6 de septiembre de 2023	No. DE PÁGINAS:	81
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima organizacional, desempeño laboral, motivación		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, Desempeño Laboral, Desarrollo organizacional, Trabajo en equipo, Autonomía, liderazgo.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	Este trabajo de titulación se centra en el impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de una empresa de productos para el hogar en la ciudad de Guayaquil, teniendo como objetivo determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores, con la finalidad de proponer estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional en el área de estudio. Se llevó a cabo dos encuestas dirigidas a 10 colaboradores del departamento de género masculino y femenino. En base a las encuestas realizadas, se determinó que dentro del departamento de Recursos Humanos de la empresa de productos para el hogar los colaboradores están enfocados en el desarrollo profesional, por esta razón, se propuso una estrategia que está enfocada en la formación de los colaboradores, con el fin de desarrollar las competencias y habilidades en cada miembro del departamento para crear oportunidades de crecimiento. Asimismo, se manifestó que no existe autonomía en ciertas funciones del cargo de cada colaborador y por otro lado, prefieren realizar sus tareas de manera individual pero a su vez tienen conocimiento que trabajar en equipo es importante para alcanzar metas establecidas. De acuerdo con lo que se evidenció se propuso estrategias con la finalidad fortalecer la autonomía y fomentar las interrelaciones personales y profesionales de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de una empresa de productos para el hogar en la ciudad de Guayaquil.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 984586791 +593 979051957	E-mail: Kelly.castillo@cu.ucsg.edu.ec Allison.chila@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			