



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXÁMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL
DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN ANTONIO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.

AUTORA:

ALVA YULIZA CÓRDOVA CAICEDO

TUTOR:

AB. DANIEL ALEJANDRO GÓMEZ VILLALBA, MSC.

BABAHOYO – 2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres Alva Caicedo y Gregorio Córdova, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres. A mi tía Jacke por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindo a lo largo de esta etapa de mi vida. A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero agradecer en primer lugar a DIOS a todas las personas que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. A mis padres por todo su amor, comprensión y apoyo, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas. Gracias por darme la libertad de desenvolverme como ser humano. A mis amigos con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas. Aquellos amigos que se convierten en amigos de vida y aquellos que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y sobre todo diversión.

No puedo dejar de agradecerles especialmente a mis amigos Isaías y Emely, mis compañeros y amigos de Universidad, y ahora de corazón y vida.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	7
DESARROLLO	8
JUSTIFICACIÓN	8
SUSTENTO TEÓRICO	10
TÉCNICAS UTILIZADAS A LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	17
RESULTADOS OBTENIDOS	18
SITUACIONES DETECTADAS	18
SITUACIONES PLANTEADAS	21
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES	22
Bibliografía	24



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El clima organizacional es un elemento importante para el desarrollo de las organizaciones, debido a que incide directamente en el desenvolvimiento de sus colaboradores, y por consiguiente en la correcta ejecución de sus procesos y actividades. El presente estudio de caso hace un análisis del clima organizacional y la manera cómo influye en el ambiente laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio, tomando como unidad de análisis específica el área de negocios de la sucursal de Babahoyo, dada la afluencia de clientes que tiene a diario, y el tipo de trabajo que se realiza. El estudio del ambiente laboral como variable independiente establece la importancia de gestionar adecuadamente el clima organizacional en las instituciones. Para el desarrollo de la investigación se hace uso del método inductivo y el deductivo - sintético, iniciando con un análisis documental de las principales teorías acerca de las variables clima organizacional y ambiente laboral, a partir de bibliografía de autores expertos en la temática. Posterior se realiza una investigación de campo en la entidad, mediante una encuesta a los funcionarios. Los resultados evidenciaron el un mal clima laboral de los funcionarios encuestados, y determinaron potenciales causas que se relacionan con el clima organizacional, lo que permitió finalmente establecer como conclusión la incidencia directa que ejerce el clima organizacional sobre el ambiente laboral, y la necesidad de generar acciones encaminadas a su mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los empleados.

Palabras Clave: clima organizacional, ambiente laboral, satisfacción laboral, talento humano, organización.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

The organizational climate is an important element for the development of organizations, because it has a direct impact on the development of their employees, and therefore on the correct execution of their processes and activities. This case study does an analysis of the organizational climate and how it influences the working environment of the officials of the San Antonio savings and credit union, taking as a specific analysis unit the business area of the Babahoyo branch, given the influx of customers that it has on a daily basis, and the type of work that is done. The study of the working environment as an independent variable establishes the importance of properly managing the organizational climate in institutions. For the development of research, the inductive and deductive-synthetic method is used, initiating with a documentary analysis of the main theories about organizational climate variables and working environment, based on bibliography by authors who are experts in the subject. Subsequent field research is carried out on the entity, through a survey of officials. The results showed the poor working climate of the officials surveyed, and determined potential causes related to the organizational climate, which eventually led to the direct impact of the organizational climate on the work environment, and the need to generate actions aimed at improving it to increase the level of employee satisfaction.

Keywords: organizational climate, work environment, job satisfaction, human talent, organization.



INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está fundamentado en las líneas de investigación de la Carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo que se encuentran enmarcadas en el Clima Organizacional y que guarda relación con la Sublínea de investigación Ambiente Laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo del mismo modo la investigación estará respaldada por fundamentación bibliográfica.

La investigación surge mediante la observación científica, donde se pudo apreciar un clima organizacional tenso, que se muestra en la forma de comportarse de los funcionarios al momento de atender a los usuarios, o al interactuar entre compañeros de trabajo, misma situación que animo el interés del investigador por querer conocer las causas que lo genera, además socializar aquellos efectos que se producen y que afectan directamente no solo a usuarios sino también a todo el grupo de funcionarios que labora en la institución. Este tipo de eventos provoca incertidumbres con respecto a la existencia y aplicación de políticas organizacionales en la institución, o en cuanto a un liderazgo que produzca acciones planificadas, estrategias de motivación, y en general gestione el talento humano procurando su bienestar laboral integral.

Para atender la problemática identificada se efectuó una investigación bibliográfica, específicamente perteneciente al clima organizacional y al ambiente laboral. Es importante indicar que las definiciones, conceptos y demás preceptos teóricos que se consideran dentro del estudio de caso son respaldados por investigaciones realizadas en libros o también de artículos científicos obtenidos desde sitios especializados o revistas de reconocida solvencia académica. Además, se levantó información de campo mediante una encuesta a los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio. Posteriormente se plantearon los resultados obtenidos de



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



la investigación con sus respectivas conclusiones y recomendaciones enfocadas en la potencial solución a la problemática en estudio.

El presente estudio de caso tiene como objetivo determinar el clima organizacional y su influencia en el ambiente laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo, dado que este factor es un elemento clave para establecer un óptimo ambiente laboral apropiado y que este encaminado a cumplir con los propósitos organizacionales. Algunas de las herramientas más comunes el clima organizacional son la observación, los grupos focales y la encuesta.

DESARROLLO

La cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo, es una institución financiera con responsabilidad social que apoya al desarrollo de sus socios, especialmente microempresarios, mediante productos y servicios oportunos a través de un equipo humano comprometido y capacitado. El establecimiento se encuentra ubicado en la Av. Malecón 9 de octubre y Sucre de la ciudad de Babahoyo conocida como la capital de la provincia de Los Ríos. Dispone de varias aéreas funcionales, entre ella el departamento de talento humano, en el cual está basado el presente estudio de caso.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación será de gran importancia porque a través de él nos permitirá identificar la relación que hay entre el clima organizacional y el ambiente laboral que poseen los empleados en su lugar de trabajo; así como los sentimientos y necesidades que estos experimentan en la institución que laboran. Así misma importancia de implantar un buen clima organizacional en la institución como generador de un



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ambiente laboral satisfactorio, identificando las competencias que debe poseer el directivo.

La ejecución del presente estudio de caso va a tener un enorme aporte relevante y subraya el interés por conocer la necesidad de optimizar el clima organizacional en el ambiente laboral que poseen los empleados, pues no se está logrando el objetivo de estudio, por lo que se debe buscar mejorar las estrategias e investigar la manera más apropiada de desarrollar un buen ambiente laboral. Además se ha profundizado en los enfoques teóricos que tratan el problema de estudio, a partir de los cuales se consolidó nuevas explicaciones y conocimientos que permitieron complementar el conocimiento previo.

Esta investigación se considera factible puesto que contara con los recursos tecnológicos, materiales y humanos necesarios para el desarrollo de la investigación, además ya que por medio de ella se busca reforzar el clima organizacional en el ambiente laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio, apostando de esta forma el manejo satisfactorio de los funcionarios y de esta forma dirigiéndolos hacia un mejor rendimiento.

Los principales beneficiados con el presente estudio de caso van a ser los funcionarios de la cooperativa, debido a que van a tener la facilidad de optimizar el clima organizacional, obteniendo como consecuencia un óptimo ambiente laboral, puesto que el ambiente laboral es uno de los elementos más importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización. Un ambiente de trabajo positivo contribuye a una mayor productividad y compromiso de los colaboradores. Por esa razón, resulta de suma importancia que el ámbito de trabajo sea adecuado, agradable y estimulante para conseguir un equipo motivado de alta productividad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



OBJETIVO

Determinar el clima organizacional y su influencia en el ambiente laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo, mediante la obtención de la información proveniente de este estudio de caso, poder descubrir las falencias y de ese modo se pueda contribuir al buen ambiente del lugar donde se desempeñan, puesto que un entorno laboral saludable son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional.

SUSTENTO TEÓRICO

Clima organizacional

(Salazar, Martínez y Quezada, 2018) “El Clima Organizacional es una variable que refleja la interacción entre las características personales y organizacionales” (p. 8). Es decir la palabra interacción da a entender que puede ser una acción, relación o dominio entre dos o varias personas. El clima organizacional es la herramienta principal que sirve para descubrir cual es la carencia con respecto al trabajo y a la relación que tienen los funcionarios con la empresa, que le agrada y que es lo que le disgusta o genera insatisfacción. Varios estudios exponen lo determinante que son las relaciones públicas para el éxito, creación o reconocimiento de una empresa y lo decisivo que es que se encuentren en un clima laboral saludable, solido, armonioso por lo consiguiente estar al corriente que percepción tenga sus empleados dentro de su ambiente laboral será fundamental en sus ocupaciones para con ello lograr alcanzar sus objetivos.

Según (Federico y Triginez, 2016) afirman: “El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, hasta la identificación y satisfacción de cada persona



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



con la labor que realiza” (p. 275). De tal manera que, la importancia del clima laboral influye demasiado en el funcionamiento y comportamiento de los empleados debido al estado emocional de la persona en su labor porque esto ayudará a evaluar el nivel de satisfacción del empleado.

Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad. Según (Calderon, 2019) afirma: “El clima laboral es una guía primordial de se considera vida para organización, condicionado por variadas cuestiones: desde las reglas internas de ejercicio, hasta la caracterización y satisfacción de cada elemento con la labor que ejecuta” (p.54).

De ahí que, la inclinación del clima laboral predomina descomunalmente en el manejo y proceder de los empleados de la empresa debido al estado emocional de la persona en su área trabajo esto le ayudará a valorar y seleccionar en qué grado de satisfacción se encuentra situado. Todas las organizaciones poseen su propia personalidad que se resume en los aspectos de solucionar conflictos, la comunicación con facilidad, el manejo de los equipos electrónicos entre otros, al mismo tiempo se emplean valores como la puntualidad, y los métodos para agilizar la gestión dentro de las empresas. Todos estos aspectos trabajan de una forma procesal para el impulso de la organización, para que la empresa obtenga su esencia propia y su sentido de interpretación, que además busque beneficiar de una manera directa a la entidad.

Teorías de cultura organizacional

La cultura organizacional es como el ADN de una empresa. La aspiración de las compañías pasa por disponer de una cultura que suponga un ejemplo a seguir por el resto de compañías del sector, con unos valores y creencias muy marcado y calado en el



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



comportamiento de los trabajadores Según (Aguilar, 2015) “La cultura organizacional tiene como base extenderse en cualquier ámbito de la administración, cada empresa o institución define sus propias normas protocolarias con la determinación de identificar su propia entidad” (p. 77).

Entendemos como cultura organizacional aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla. Por lo que se refiere las instituciones son entes que se autodefinen en cultura como el resultado de un clima, esta cultura organizacional entiende de diferentes elementos que son: el liderazgo, creencias, comportamiento para con el objetivo de conseguir una administración llena de valores, esta conlleva un papel significativo y trascendental en la parte interna de la empresa. Para que el clima laboral sea propicio en cuanto a la gestión que se realice, los funcionarios deben reflejar un trabajo de calidad y calidez, por otro lado, un clima negativo puede poner en riesgo a la productividad administrativa, de los procesos y gestión que se cumplen en la entidad gubernamental antes ya mencionada.

Teoría según Likert

En la teoría de Likert (Likert, 1967) nos dice que “el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los miembros perciben” (p.11). de tal manera siendo que la reacción que se presente estará totalmente determinada por percepciones. Establece 3 tipos de variables que define las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima:

- a. Variables Causales: Estas son variables independientes las cuales determinan la dirección en que una organización progresa así como los resultados que esta obtiene. Aquellas variables no incluyen más que las variables independientes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



y que son susceptibles de sufrir alguna modificación proveniente de la organización a los responsables.

- b. Variables Intermediarias: Estas son aquellas variables en las que se reflejan el estado interno y central de la salud de una empresa, como por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia y eficiencia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.
- c. Variables Finales: estas son las variables dependientes las cuales resultan del efecto conjunto de las dos precedentes. Estas variables muestran los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas de la misma.

Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y mostraban interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados. De ahí que la combinación junto con la interacción de estas variables permiten establecer dos grandes tipos de clima organizacional, con un sistema muy autoritario corresponden a un clima cerrado o un sistema muy participativo corresponden a un clima abierto. En efecto a esta teoría se puede concluir que las condiciones de la organización definen que tipo de variables intervienen en el clima organización de la empresa u organización.

Ambiente laboral

El ambiente laboral es la percepción de los funcionarios que trabajan en una organización convirtiéndose en una cualidad social que influye en la conducta, actitudes y comportamiento personal, por lo cual (Pastor, 2018) expresa “el clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades” (p. 15).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Por tal motivo es considerado como el entorno en el que interactúan las personas que integran la institución, permitiendo establecer relaciones satisfactorias de interés, colaboración, comunicación, confianza mutua y cohesión entre las autoridades, funcionarios, usuarios y todo personal que esté vinculado a la organización. Un mal clima laboral es aquel que tiene alta rotación, baja productividad, impuntualidad, actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos y ausentismo. Estos síntomas son frecuentes en aquellos climas laborales insanos e incluso se podría considerar como un factor para el declive de la empresa.

Desde el punto de vista del empleado, el ambiente laboral es el conjunto de contextos que contribuyen a lograr la satisfacción o comodidad en el trabajo. Desde el punto de vista de la empresa, es aquellos elementos que hacen que el trabajador sea más productivo. Según (Jesús, 2016) “Afirma que el ambiente laboral es la personalidad de una institución. Asimismo, menciona que el clima laboral se forma por medio de una disposición de las características propias de la organización”. (pág. 5)

Es así que un ambiente laboral agradable, con una cultura organizacional que suscite el sentido de pertenencia en conjunto con el compromiso con las tareas, será siempre una gran ventaja competitiva para las instituciones, puesto que la calidad, la productividad y el mejor rendimiento de los trabajadores, tiene una correlación directa con el ambiente que genera a su alrededor, visto que es la unión de normas, hábitos y valores que de una manera u otra, que son cooperados por las personas o grupos forman a una institución, y que a su vez estas son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

Eficiencia laboral



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Según (Cevallos y Rodriguez, 2018) “la felicidad laboral mejora el desempeño y la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios. Estas manifestaciones (enunciados o juicios) se hacen palpables en las actitudes favorables o desfavorables de los trabajadores respecto a las personas, actividades, eventos y objetos de trabajo dentro de una organización” (p.23).

Recogiendo lo más importante la eficiencia laboral es aquella por la que toda empresa u organización aspira llegar, al atraer un usuario admirado por observar como es la administración de dicha corporación se convierta en un usuario cotidiano por el buen servicio que ha sido prestado, es por ende que la arduo trabajo para llegar a esta misión en toda empresa es siempre un poco agobiante pero saludable y muy lleno de posibilidades. Llegar a una excelencia administrativa, donde todos los colaboradores trabajen en unión con un mismo fin, por ultimo las empresas son pequeñas sociedades que necesitan ser pulidas y administradas eficientemente.

(Castañeda, 2016) Concluyó que:

El clima laboral que predomina según Likert es el conocido como autoritarismo paternalista, el mismo que se caracteriza por la confianza condescendiente en los empleados, las decisiones son tomadas por la alta gerencia y se distribuyen de una manera descendiente a los empleados, las recompensas son usadas como métodos para motivar a los trabajadores y la comunicación entre compañeros de trabajo es nula (Pág.90).

Un adecuado y estable funcionamiento organizacional está estrechamente ligado a un nivel alto de motivación, satisfacción laboral y compromiso de los recursos humanos que lo constituye, no obstante, el tema de clima laboral es de interés actual puesto que, a causa del rápido crecimiento tecnológico y la globalización, las organizaciones incrementan sus funciones, procesos y hasta mecanismos a las diversas actividades



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



laborales pero es totalmente necesario conocer como las personas asumen estos cambios y se adaptan o rechazan en su ejercicio laboral. Un clima laboral negativo puede dilapidar el desarrollo de la empresa. Cuando los empleados no están satisfechos en el entorno de trabajo, su rendimiento desciende y los conflictos aumentan.

Rendimiento laboral

El rendimiento laboral reside en la capacidad que entrega el colaborador en este caso los funcionarios como profesionales encargadas de la labor de entender al usuario que se acerca a la institución en la que se desempeña, donde la atención prestada debe de ser grata, integra y sobre todo de calidad, con actitud y aptitud, no obstante el rendimiento laboral dependerá netamente de la calidad del bienestar que brindan los funcionarios a los usuarios, este es conocido como clima laboral, conlleva también inmersa la cultura laboral que es básicamente cuando el individuo tiene costumbres y tradiciones que seguir en la institución, esto es debido y gracias a la forma de acoplarse a la institución, pública o privada.

El rendimiento laboral debe de estar enmarcado según su conocimiento a la profesión como tal, es decir, es mucho mejor ser un buen profesional aun sin ser titulado, pero según este estudio la incidencia no es mucho, pero si tiene sus roces con la carga laboral:

En base a las definiciones expuestas (Burgos, 2018) Detalla:

El entusiasmo como el asunto mediante el cual, al mostrar una realidad de inseguridad en el sujeto, entre lo que posee y lo ansiado (necesidad), éste ejecuta labores que le consientan obtener metas que compensen esa escasez. Para el asunto del sector industrial, se conoce de aquellas labores encaminadas por la



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



estructura hacia el personal que trabaja en el espacio administrativo, con el fin de compensar sus necesidades y perspectivas profesionales (p.11).

En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo. El rendimiento laboral es el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Un bajo rendimiento laboral podría estar relacionado con la escasa demanda de tareas y funciones. Falta de habilidades o competencias en general. Falta de capacidades debido a una enfermedad o lesión.

TÉCNICAS UTILIZADAS A LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El presente estudio de caso aplica el método inductivo para conocer y determinar el Clima Organizacional y su influencia en el Ambiente Laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo y de esta manera mediante la técnica de la encuesta en donde se establecen los diversos aspectos y motivos reales de la problemática de esta forma permita encontrar hallazgos específicos para así poder dar solución pertinente a dicha investigación. Asimismo, con el método deductivo que se aplica a la presente investigación se deduce las posibles soluciones lógicas hacia el problema que se investiga en cuestión, creando el vínculo que posee el Clima Organizacional y el Ambiente Laboral.

La presente investigación tendrá un carácter de tipo descriptivo puesto debido a que esta describe los sucesos, además de que mide los diversos aspectos del fenómeno a investigar en cuestión, como es el estudio descriptivo es decir cómo se presenta el



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



fenómeno a investigar, asimismo busca establecer como el Clima Organizacional influye como problema en cuestión, el método descriptivo mide libremente las conceptualizaciones y también puede presentar la posibilidad de poder predecir, aunque ya sea muy rudimentario, por otra parte también permite describir la conducta en la área administrativa organizacional, el instrumento utilizado será la hoja de encuesta en la cual se mostraran ocho preguntas referentes a la problemática las cuales serán aplicadas a diez miembros de la institución financiera para tener una visión clara sobre la problemática del Clima Organizacional en el Ambiente Laboral.

RESULTADOS OBTENIDOS

En el presente estudio de caso se aplicó el instrumento de la encuesta, en la cual se plantearon un bloque de ocho preguntas para el análisis de la problemática, la misma que se enfoca el Clima Organizacional y su influencia en el Ambiente Laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo. La encuesta fue aplicada a Los funcionarios de la institución, puesto que los resultados han permitido recopilar información relevante acerca de las variables Clima Organizacional y Ambiente laboral, las partes encuestadas manifestaron estar de acuerdo en el aporte que brinda un óptimo Clima Organizacional Ambiente laboral, todo con el objetivo de descubrir el déficit y su debida solución dando así los siguientes resultados mediante gráficos y análisis de las principales variables del trabajo investigativo.

SITUACIONES DETECTADAS

De acuerdo a la técnica utilizada que fue la encuesta, con la finalidad de recopilar toda la información necesaria y útil en relación a la opinión de los involucrados, por tanto, se procedió a elaborar un banco de 8 preguntas las cuales fueron aplicadas a 10 funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo, en donde cada uno de los encuestados remitieron sus opiniones. En función de encontrar soluciones a los problemas planteados.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Del bloque de 8 preguntas, se tomaron en consideración 2 de las más relevantes para el estudio de investigación, pregunta 2, ¿Considera necesario mejorar el clima organizacional de la institución? Y la pregunta 6, ¿Considera usted que los profesionales que laboran en la institución mantienen un óptimo ambiente laboral?

A continuación, se detalla el análisis e interpretación de cada una de ellas:

2. ¿Considera necesario mejorar el clima organizacional de la institución?

Tabla N° 1. Clima Organizacional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Gráfico 1. Clima Organizacional



Análisis 2:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, el 86% de los encuestados manifestaron que, si consideran que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, mientras que un que un 14% expresa no.

6. ¿Considera usted que los profesionales que laboran en la institución mantienen un óptimo ambiente laboral?

Tabla N° 6. Ambiente Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Gráfico 6. Ambiente Laboral



Análisis 6:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, el 50% de los encuestados manifestaron que, si consideran que los profesionales que laboran en la institución mantienen un óptimo ambiente laboral, mientras que el otro 50% expresa que no.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



SITUACIONES PLANTEADAS

De acuerdo a las situaciones detectadas, por medio de la técnica aplicada para la recolección de datos que se presentó mediante la encuesta, la información tomada a través del cuestionario es de importante veracidad, para la cual se pudo verificar la problemática planteada del Clima Organizacional y su influencia en el Ambiente Laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo, para lograr una satisfacción laboral y obtener un Ambiente Laboral óptimo se exponen las siguientes soluciones:

Es de vital importancia enfocarse en el conocimiento del Clima Organizacional puesto que el uso del mismo mejorará la seguridad en los equipos de trabajo para participar en las acciones y decisiones de la institución, además esto incrementará el interés en los objetivos de la misma aumentando así la satisfacción laboral, ya que el Clima Organizacional se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

CONCLUSIONES

La información recopilada permite concluir en que son diversos los elementos que deben ser considerados para crear un clima organizacional óptimo dentro de una organización, tales que a su vez inciden dentro de la motivación de los trabajadores. Aspectos como el reconocimiento del desempeño, la remuneración, la cultura organizacional, el planteamiento de objetivos reales, alcanzables y medibles, el entorno amigable, cómodo y seguro, son entre los diversos elementos cuya atención óptima y constante podría incidir en la creación de un clima organizacional que mejore el nivel de satisfacción laboral.

El levantamiento de la presente investigación llevada a cabo en la sucursal de Babahoyo de la cooperativa San Antonio permitió evidenciar las deficiencias que



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



existen en el clima organizacional y la oportunidad de mejorarlo, especialmente porque su estado actual ha afectado el nivel de satisfacción laboral de sus empleados, lo cual también afecta directamente su desempeño laboral y por ende la imagen general de la institución hacia la ciudadanía. No obstante, se pudo evidenciar el deseo de mejorar su situación actual.

Finalmente se puede concluir con que el clima organizacional incide directamente en el Ambiente laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio agencia Babahoyo, y que a la fecha de realización de la presente investigación lo hacía de una manera poco positiva, existiendo aspectos tales como la comunicación entre funcionarios con la gerencia, la creación de un entorno motivante, confortable, la acumulación de trabajo, y más, que deben ser atendidas de manera urgente para mejorar los niveles actuales de satisfacción en el laboral.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda el inicio de un programa de capacitación a los funcionarios con relación al desarrollo de ambientes donde el clima organizacional sea positivo, y a su vez el diseño y aplicación de un programa donde participen todos los funcionarios, el mismo que encamine constante motivación, el reconocimiento a su desempeño, la optimización de procesos, las acciones para mejorar ante problemas y demás acciones que generen positivamente en la satisfacción de laboral.

Es muy sustancial enfatizar mucho y que se tome en cuenta el tema de clima organizacional, ya que este se ha ido efectuando y a su vez convirtiéndose en uno de los pilares esenciales para el realce y reputación de cualquier institución o empresa, un clima organizacional optimo tiene adaptación, satisfacción, sentimiento de pertenencia, actitud positiva, ideas creativas, empleados con



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



conductas plenamente asertivas, positivas y proactivas porque contribuyen a la satisfacción de los clientes y de su organización en sí.

Después de haber ejecutado y culminado la investigación se recomienda que la institución otorgue capacitaciones a los funcionarios ya sea mediante incentivos o reconocimientos que condesciendan al enriquecimiento de conocimientos relacionados con la problemática encontrada. Y así brindar las herramientas necesarias al momento de trabajar para posterior aumentar los niveles actuales de satisfacción laboral de los funcionarios ya que una empresa con un buen clima laboral permite lograr incrementar las capacidades, habilidades y destrezas en cada una de las funciones que se desempeñen de los funcionarios.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. A. (2015). *Técnicas Secretariales*. Madrid, España.
- Burgos. (2018). *Motivación y rendimiento laboral en instituciones*. Obtenido de <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>
- Calderon. (2019). *Clima Organizacional*. Cuenca, Ecuador: Universidad Salesiana. Cuenca, Ecuador: Universidad Salesiana.
- Castañeda. (10 de Febrero de 2016). *Estudio del Clima Laboral y su influencia en la productividad de los empleados*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cevallos y Rodríguez. (2018). *Estrategia Para Mejorar el Desempeño Laboral de las Secretarías de Facultad en las Unidades Académicas*. Obtenido de <http://www.munayi.ulead.edu.ec/wpcontent/uploads/2018/10/Estrategias-para-mejorar-el-desempe%C3%B1o-laboralsecretarias-.pdf>
- Federico y Triguero. (2016). *Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Jesús. (2016). *Elementos de un buen ambiente laboral*. Madrid: Uned.
- Likert. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones*. MacGraw-Hill: New York.
- Pastor. (2018). *En Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos*. San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Salazar, Martínez y Quezada. (2018). *Análisis de clima organizacional para establecer estrategias que mejoren la efectividad en Super Centro el Mirador*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 8.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Encuesta realizada a los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio

Seleccione con una (X) lo que crea conveniente.

1. ¿Conoce usted que es el clima organizacional?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

2. ¿Considera necesario mejorar el clima organizacional de la institución?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3. ¿Ha sido parte de algún programa de mejora del clima organizacional?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

4. ¿Participaría en un programa de clima organizacional de la institución?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción laboral dentro de la institución?

Satisfactorio	<input type="checkbox"/>
Algo satisfactorio	<input type="checkbox"/>
Insatisfactorio	<input type="checkbox"/>

6. ¿Considera usted que los profesionales que laboran en la institución mantienen un óptimo ambiente laboral?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Si	
No	

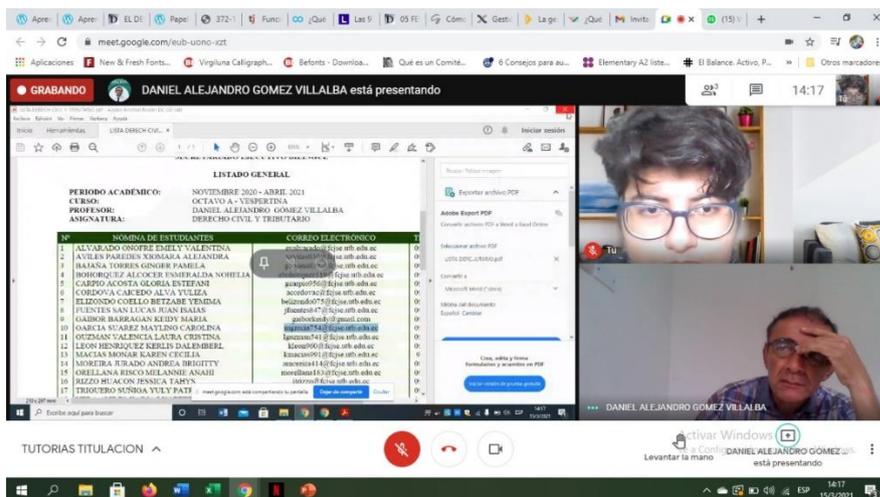
7. ¿Cree usted que el clima laboral en la institución que usted trabaja es el adecuado?

Si	
No	

8. ¿Cree usted que si se implementaran talleres sobre el clima organizacional se mejoraría el ambiente laboral de los funcionarios que trabajan en la institución?

Si	
No	

Anexo 2.- Evidencias de tutorías.



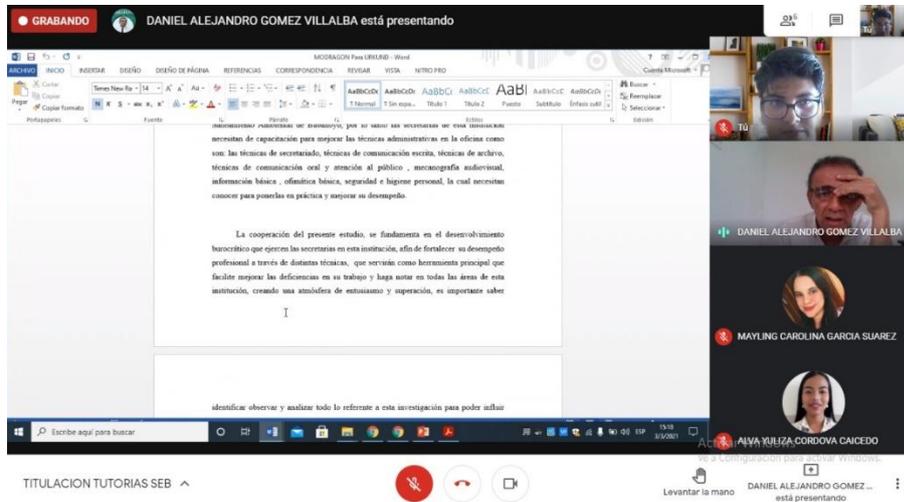
Tutorías con el tutor representando ultimas correcciones sobre el estudio de caso.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Anexo 2.- Evidencias de tutorías.



Explicación de mi estudio de caso a mi docente tutor Daniel Gómez Villalba junto a mis compañeras de tutorías encargado del mismo docente nombrado anteriormente.