



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019-MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Comportamiento Organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo
Limpio (ASOSERLIMBA)**

EGRESADA:

Peñañiel Cegido Gearnelly Marian

TUTOR:

ING. Joffre Miranda Mejía, MSC.

AÑO 2020

Introducción

La Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio (ASOSERLIMBA) es una institución privada, creada el 5 de noviembre del 2015 mediante Resolución N° 9008076, se formó bajo la iniciativa de prestar servicios de limpieza en el Cantón Babahoyo; ASOSERLIMBA se plantea ser líderes en servicio integral de limpieza y mantenimiento incrementando su participación en el mercado sin descuidar la calidad de servicio ofrecido, promulgando valores organizacionales que le permitan una buena imagen empresarial. Presenta como actividad económica principal la limpieza en general de todo tipo de edificios, estudios profesionales, locales comerciales y profesionales, edificios con múltiples unidades residenciales y fábricas.

El presente estudio de caso está relacionado con la sublínea de investigación Modelo de gestión Administrativa de la Carrera Ingeniería Comercial, con el que se pretende analizar la relación entre empresa-colaborador y su efecto en la calidad del servicio prestado, identificando formas de conducta en el entorno laboral y su repercusión en el desempeño de la organización. El comportamiento organizacional es una disciplina científica con base en algunas ciencias que coordinan los actos de los individuos, por ello, el realizar un diagnóstico de la situación actual en las organizaciones es esencial para que las mismas permanezcan activas y sigan siendo productivas para la sociedad.

La metodología utilizada en la realización del estudio de caso es de tipo cuantitativa porque permite detallar la situación del fenómeno investigado, además suministra el diseño de la investigación, también se utiliza la investigación bibliográfica para sustentar teóricamente el caso práctico. Las técnicas de recolección de datos aplicadas para la obtención de la

información relevante que permita el analizar el comportamiento en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio son las encuestas dirigidas a las entidades contratantes del servicio, específicamente a aquellos departamentos u oficinas que perciben el servicio ofrecido por la asociación, adicional a ello, se presenta un cuestionario con preguntas dirigidas a los colaboradores de la asociación con preguntas relacionadas a nivel organizativo de la microempresa. La entrevista se la aplicó al representante legal de la asociación considerando que las respuestas desde el punto de vista como directiva de la institución contrastarán con la información otorgada por los empleados.

Al realizar el estudio de caso se determina que en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio presenta una estructura organizativa interna desactualizada por lo tanto sus Estatutos deben ser reformados de acuerdo a las necesidades actuales de la asociación y según las leyes y reglamentos vigentes, expuesto a sus colaboradores para ser de conocimiento común. Además el comportamiento grupal es disfuncional, las malas relaciones interpersonales afectan al grupo, la comunicación compartida por los miembros de la asociación no es efectiva y suceden conflictos entre las partes permitiendo la desconfianza y falta de un ambiente ameno que resulte propicio para realizar actividades.

Desarrollo

La Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio (ASOSERLIMBA) fue creada en el 5 de Noviembre del 2015, por la iniciativa de quince socios quienes propusieron cubrir las diferentes necesidades relacionadas a los servicios de limpieza en general, contando con la experiencia en el oficio y con la debida predisposición para realizarlos. Al formarse “ASOSERLIMBA” se planteó ser líderes en servicio integral de limpieza y mantenimiento incrementando su participación en el mercado sin descuidar la calidad de servicio ofrecido, promulgando valores organizacionales que le permitan una buena imagen empresarial.

La Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio actualmente se encuentra activa prestando sus servicios al Sector Público figurando en el Portal de Compras Públicas, presentando como actividad económica principal la limpieza en general de todo tipo de edificios, estudios profesionales, locales comerciales y profesionales, edificios con múltiples unidades residenciales y fábricas en el Cantón Babahoyo. “ASOSERLIMBA” está catalogada como Microempresa, naturaleza jurídica sociedad colectiva, su forma organizativa según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria recae en Popular y Solidario/Sector de la Economía Popular y Solidaria/Asociativos.

Siendo “ASOSERLIMBA” conformada por diferentes socios con la predisposición para trabajar en pro de los beneficios obtenidos por la labor ofrecida, es común que existan desaciertos relacionados al talento humano y sus interacciones entre grupos; también se involucra dificultades en la administración de la misma, por lo tanto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el comportamiento organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio?

En consecuencia a la problemática descrita, es preciso formular el objeto de estudio del presente caso, analizar el comportamiento organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio y su efecto en el desempeño de la organización. También trata de identificar el correcto manejo de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y como éste interviene en el compromiso que el empleado tiene para con la consecución de los objetivos organizacionales de la asociación, Alles comenta que “el único camino sustentable para lograr una ventaja competitiva en el dinámico y complejo entorno actual es hacer foco en la gente que integra la organización” (Alles, 2016, p.356).

La Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio suministra a sus clientes potenciales servicios de limpieza en general, se tiene en cuenta que el mantener un espacio ordenado y saludable es propicio para desarrollar mejor las funciones, brindar una imagen favorable a sus clientes externos y a los clientes internos, y a su vez, mejorar el ambiente laboral en las organizaciones contratantes. Se define a la limpieza como “la eliminación física de materias orgánicas y de la contaminación de los objetos. En general se practica con agua, a la que se añaden o no detergentes. La limpieza no es sustitutiva de la esterilización” (Universidad Estatal de Santander, 2012, p. 2).

Los miembros de la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio conocen que su organización tiene como actividad económica el satisfacer necesidades de limpieza generalizada cumpliendo con la planificación y cronogramas de la institución contratante, los socios están conscientes que no sólo tienen responsabilidades con la asociación sino también rigen su comportamiento conforme a las políticas y deberes de la entidad cliente del servicio. De acuerdo al Manual de Contratación Pública una entidad contratante se refiere a “los

organismos, las entidades o en general las personas jurídicas previstas en el ámbito de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública”. (SERCOP, 2018, p. 6)

Los servicios prestados por la asociación a las empresas contratantes requieren que sea de calidad y eficientes en su desempeño, no obstante un servicio es intangible y presenta un compendio de aspectos invisibles propios de los colaboradores como son, las percepciones del individuo que realiza la labor, actitudes o normas internas de grupo implícitas en el trabajo ofrecido influyendo el comportamiento y actitudes dentro de la empresa. Por lo tanto se puede decir que el estudio del comportamiento organizacional sirve para administrar personas en organizaciones de cualquier tipo.

Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones (Chiavenato, 2009, p. 8).

Es necesario analizar la relación del comportamiento organizacional con varias ciencias que aportan a coordinar y orientar el comportamiento de los individuos en las organizaciones, puesto que, el estudio sistemático de los actos y actitudes particulares de un individuo son esenciales para mejorar el desenvolvimiento de un colaborador en cualquier ámbito empresarial, en especial hacia aquellas organizaciones que brindan un servicio y mantienen una estrecha relación con sus clientes. El CO recibe contribuciones de algunas ciencias que refuerzan los conceptos para una mejor comprensión, Chiavenato (2009) sostiene que:

Las ciencias sociales (antropología, sociología y, especialmente, la psicología) han hecho aportaciones significativas a los fundamentos teóricos y a la investigación del CO. La estructura de la organización y los procesos administrativos (como la toma de decisiones y la comunicación) cumplen una función muy importante en el CO, pero secundario en la psicología organizacional (PO) (Chiavenato, 2009, p. 10).

En el estudio del comportamiento organizacional es inexcusable analizar la estructura de la asociación, ASOSERLIMBA presenta una estructura organizativa interna desactualizada, en la cual ya no figuran algunos miembros directivos nombrados desde su fundación por razones personales no especificadas, a su vez, los estatutos de la microempresa en los últimos años no han sido modificados de acuerdo a las necesidades actuales de la asociación, esto incurre en una falta de la ley a nivel organizativo “la estructura de la organización tiene una orientación prescriptiva y de acción, está adecuada para resolver problemas y mejorar el desempeño” (Martínez, 2016, p.141).

Lo expresado tiene fundamentos en la Ley de Economía Popular y Solidaria aplicado especialmente para la asociaciones, en su Art. 19.- Estructura Interna manifiesta que: La forma de gobierno y administración de las asociaciones constarán en su estatuto social, que preverá la existencia de un órgano de gobierno, como máxima autoridad; un órgano directivo; un órgano de control interno y un administrador, que tendrá la representación legal; todos ellos elegidos por mayoría absoluta, y sujetos a rendición de cuentas, alternabilidad y revocatoria del mandato (SEPS, 2018, p. 9).

También especifica el Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria (2019), en su Art. 20.- Órgano de control encargado de los servicios de revisión y observación simultáneos, sostiene lo siguiente:

Los integrantes del órgano de control de las asociaciones EPS, serán elegidos por el órgano de gobierno, en un número no mayor de tres asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, cuando menos, una vez cada trimestre y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario, previa convocatoria efectuada por el Presidente de dicho órgano, señalando el orden del día a tratarse (SEPS, 2019, p. 10).

Una de las situaciones que dificulta la comunicación efectiva entre empresa y colaborador en la asociación es el desconocimiento de las autoridades a cargo de la dirección; en efecto a la ley los miembros de la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio necesitan reconocer a sus directivos elegidos por mayoría e identificar las responsabilidades a su cargo y las funciones a cumplir para facilitar la integración y la comunicación eficaz como organización productiva. Las funciones directivas según el Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria (2019) para las asociaciones son:

El Administrador, bajo cualquier denominación, será elegido por el órgano de gobierno y será el representante legal de la asociación EPS. Será responsable de cumplir y hacer cumplir a los asociados, las disposiciones emanadas de los órganos de gobierno, directivo y de control de la asociación EPS. El Administrador deberá presentar un informe administrativo y los estados financieros semestrales para consideración de los órganos de gobierno y control. El Administrador de la Asociación EPS está obligado a

entregar a los asociados en cualquier momento la información que esté a su cargo y que se le requiera (SEPS, 2019, p. 5).

En base a lo explicado anteriormente la máxima autoridad de las asociaciones es el Representante Legal, en ASOSERLIMBA como organización interna, es quien establece la estructura organizativa, formula estrategias para prestar un mejor servicio, planifica metas con resultados satisfactorios que beneficien a la asociación y desempeña el rol gerencial responsable de llevar a cabo las funciones administrativas; Henry Mintzberg concluyó que “los gerentes desempeñaban diez roles –o conjuntos de comportamientos– diferentes y altamente interrelacionados atribuibles a sus trabajos, esos diez roles se clasifican sobre todo en (1) interpersonales (2) informativos, y (3) de toma de decisiones” (Mintzberg, 1973, p.8).

Mientras que los vocales en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio son responsables auxiliares en el proceso administrativo con atribuciones y deberes al igual que las funciones del administrador que constan en el estatuto social de la asociación; el Supervisor realiza actividades de guía, asignación de tareas y controla a los demás miembros de la organización en cuanto a comportamiento y sanciones en faltas que incurran por las labores realizadas en las entidades contratantes.

Lo mencionado anteriormente conlleva al hecho de que la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio reconoce la importancia de la planificación de estrategias y actividades para un mejor desarrollo organizativo, la cual en la asociación no se realiza con la periodicidad debida, ya sea por los cambios en su entorno o a las necesidades cambiantes por las demandas de un nuevo contrato, la misma que se aconseja realizarse por los menos dos

veces al año, puesto que según su historial de contratos éstos se dan semestralmente en las diferentes entidades contratantes.

La dirección estratégica según Chandler A. (2003) “es la definición de las metas y objetivos a largo plazo de una empresa y la adopción de acciones y asignación de recursos que resultan necesarios para conseguir estos objetivos”, en adición, Trenza A. (2018) manifiesta que “la dirección estratégica es la fuente de éxito de toda empresa para alcanzar sus metas y propósitos, adaptándose al medio y transformando los obstáculos en oportunidades”. Es evidente la importancia de una guía empresarial basada en teorías aplicadas y en la situación actual de la asociación, considerando el FODA y los resultados que se desean lograr, alcanzando la participación activa en el mercado frente a los demás competidores directos de la institución.

Una vez que se ha cumplido un contrato con la entidad cliente de los servicios de limpieza que provee ASOSERLIMBA, por asuntos personales o situaciones que compete a la microempresa, los socios abandonan el negocio. Por lo tanto la rotación del personal que labora se da con frecuencia en un tiempo determinado; los directivos realizan convocatoria de personal cada vez que esto sucede y el tiempo de inducción a los nuevos talentos muchas veces no es suficiente para cumplir con los estándares de la entidad contratante y perjudica la eficiencia de la asociación al perder el capital humano que posiblemente abandona para integrarse a otra organización, Chiavenato define a la rotación de personal como:

El flujo constante de salidas (renuncias o despidos) y entradas (admisiones) de personas a la organización, o el ingreso de personas para compensar las salidas de integrantes de la organización. La rotación puede ser voluntaria (cuando la persona decide separarse de la

empresa) o involuntaria (cuando la empresa decide despedir a la persona, sea por reducción de personal o por desempeño insuficiente). El aumento de la rotación implica un incremento de los costos de admisión, como reclutamiento, selección y capacitación, así como de los costos por separación, como indemnización, anticipos de días festivos y pago de vacaciones (Chiavenato, 2009, p.12).

Como formas de reclutamiento de personal para laborar en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio utiliza los medios digitales, como las páginas web, que hace que el proceso de reclutamiento sea más fácil, más eficaz y con más probabilidades de éxito para la microempresa; Cuatrecasas (2017) afirma que:

Las empresas pueden publicar ofertas de trabajo en todos los sitios de medios sociales de la empresa, incluyendo enlaces en el sitio web de la compañía. Esto hace que sea más fácil para la empresa conseguir publicitar cuando los trabajos están disponibles para los candidatos para solicitar los puestos de trabajo abiertos. Las empresas también están viendo más potencial de éxito en el uso de medios sociales para reclutar nuevos empleados, ya que pueden navegar por los sitios de medios sociales de potenciales candidatos para determinar si él o ella van a encajar con la cultura de la empresa (p. 112).

Al analizar el comportamiento de la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio a nivel de grupos, se lo puede definir como un conjunto un poco disfuncional, en tanto que, por las malas relaciones interpersonales o actitudes individuales que afectan al grupo, la comunicación compartida por los miembros de la asociación no es efectiva y al no ser enteramente armoniosa, suceden conflictos entre las partes, los que fundamentan la

desconfianza y falta de un ambiente ameno que resulte propicio para realizar actividades y que permita sentirse a gusto impartiendo el servicio ofrecido. Aparicio y Fernández (2009) definen al conflicto laboral como:

Una situación de tensión en la negociación en la que las partes se enfrentan entre sí para alcanzar unos objetivos determinados a través de sus respectivos representantes. Los conflictos laborales suponen la alteración de la normalidad de las relaciones entre un empresario y un empleado o grupo de empleados por diferentes motivos. Entre ellos pueden figurar la aplicación e interpretación de la modificación de los contratos de trabajo, la negociación de los convenios colectivos, etc. (Aparicio Martín, Pilar; Fernández, Rosa , 2009, p. 203).

Por esta razón se puede decir que las relaciones entre los colaboradores de la asociación no son buenas y éstas indirectamente afectan a la productividad de las actividades que realizan, resultan en la entrega deficiente de los servicios brindados a sus clientes externos, donde deben cumplir los programas a los cuales tienen responsabilidad; el manejar una cultura organizativa conflictiva no es buena ni práctica para tratar de lograr un colectivismo institucional donde el logro de los objetivos es el principal motor de la entidad.

Continuando con la descripción del comportamiento de la asociación a nivel grupal se identifica la falta de compromiso organizacional que comparten los miembros de la microempresa, Becker, (1960) lo define como “una disposición a mantener consistentes líneas de actuación con una organización como resultado de la acumulación de valor individual que el empleado aplica; y que se pierde cuando sale de la organización” (p.3). En adición Zimmerman, Littlewood, & Prado (2018) describen al compromiso organizacional como “una

relación positiva empleado-empresa que brinda beneficios mutuos tanto a los trabajadores como a la organización” (p. 201).

En la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio se denota cierto porcentaje de personas que faltan a laborar en sus respectivos lugares de trabajo, situación que se debe por la falta de compromiso organizacional que se transforma a su vez en absentismo, variable dependiente del compromiso organizacional a nivel de grupos. Romero define al absentismo como “La ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo” (Burillo, 2013, p.20). El absentismo no le permite a la asociación entregar a sus clientes externos un servicio de calidad aceptable ya que si no se trabaja, no se produce, se reduce la eficiencia en las labores y aumenta la carga de trabajo del supervisor de las actividades para tratar de cumplir con la planificación del día.

Otra de las situaciones atenuantes en la empresa es el desempeño individual de los colaboradores de “ASOSERLIMBA” que afectan al grupo, es por eso que la falta de motivación que se percibe entre los miembros de la microempresa condiciona el rendimiento laboral en la organización y a su vez afecta el servicio ofrecido a las entidades usuarias del servicio. Los incentivos que ofrece la asociación a su personal son negativos, tales como multas o reducción del salario en cuanto a faltan que se incurran; Montaña afirma que “la motivación permite una actitud proactiva por parte de los empleados y genera sentimiento de pertenencia, que hace que los trabajadores sientan como propios los objetivos y valores de la empresa”. (Montaña, 2016, p.57).

La satisfacción laboral que siente un empleado mientras labora en la institución habitualmente, está dado por cuan grato y agradable perciban el clima laboral los empleados,

por lo tanto, de esto dependerá la productividad que el talento proporcione a las actividades que realice “las organizaciones que desarrollan ciudadanía organizacional tienen un desempeño superior al de las demás”. (Pdsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997, p.3)

Para ser una organización con participación activa en el mercado la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio pretende cuidar sus clientes externos e internos, sin embargo, “ASOSERLIMBA” no cuenta con un manual de atención a sus clientes en material físico de fácil acceso, sólo instruye a su personal en base a conferencias dadas por el Supervisor a cada nuevo integrante del cuerpo laboral. Para cuidar a los usuarios del servicio de limpieza se cuenta con medios a implementar.

Imagen personal cuidada. El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Se adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.

Trato amable con sus clientes. La amabilidad la refleja en la predisposición a atender, el tono de voz y el ritmo de transmisión, la capacidad de controlar la agresividad, la capacidad de sonreír, la capacidad para escuchar y la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que la persona que se dirige a ellos quiere comunicar.

Gestión de quejas y sugerencias. Las quejas se recogerán por escrito, y se realizará a la vista. Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que se comunica, establecer formularios donde reflejar su queja por escrito y donde se puede realizar (Manual de Buenas prácticas para la atención al cliente servicios de limpieza, 2009, p. 5).

El comportamiento organizativo individual y en conjunto de los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio permite identificar el grado de desempeño organizacional que cada empleado expresa junto con la contribución que tiene sobre la cultura que como grupo comparten entre ellos al juntarse en equipos de trabajo, “mientras que el clima organizacional refleja las percepciones de los trabajadores, la cultura tiende a reflejar los puntos de vista de la dirección, de los grupos y de los individuos con mayor capacidad de influencia y poder” (Alcover, Martínez, & Fernando, 2015, p.179). Al estar predominado por individuos y no definido por ellos mismos como un colectivo de personas ocasionan desconfianza entre grupos y no se puede mantener el símbolo utópico de unidad a perseguir en toda organización.

La metodología utilizada en la realización de la investigación es de tipo de cuantitativa, porque está basada en el estudio y el análisis de la realidad que presenta la situación actual de la problemática, idónea para la obtención y el análisis de resultados basados en la estadística para obtener la mejor objetividad posible en la investigación. También se aplicará el método inductivo que permite desarrollar la investigación fundamentada en el estudio de premisas básicas y establece llegar a conclusiones generales partiendo de razonamientos particulares, se incluye también la aplicación de la investigación bibliográfica para sustentar teóricamente el caso práctico.

Las técnicas de recolección de datos aplicadas para la obtención de la información relevante que permita el analizar el comportamiento organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio son las encuestas dirigidas a las entidades contratantes del servicio, específicamente a aquellos departamentos u oficinas que perciben el

servicio ofrecido por la asociación, un total de cuarenta usuarios, muestra aleatoria seleccionada; adicional a ello, se presenta un cuestionario con preguntas dirigidas a los veintidós colaboradores de la asociación con preguntas relacionadas a nivel organizativo de la microempresa. La entrevista se la aplicó al representante legal de la asociación considerando que las respuestas desde el punto de vista como directiva de la institución contrastarán con la información otorgada por los empleados.

Se obtuvieron los siguientes datos de la encuesta realizada a cuarenta usuarios del servicio que presta la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio, donde se destacan 4 cuestionamientos relevantes para la investigación. En la pregunta donde se menciona si los colaboradores de “ASOSERLIMBA” cumplen las planificaciones de tareas asignadas con responsabilidad, el 22% de las personas respondieron siempre, el 28% de las personas encuestadas respondieron que casi siempre, el 30% respondieron que moderadamente y el 15% pocas veces y el 5% corresponden a nunca. Estos resultados demuestran que moderadamente el personal de “ASOSERLIMBA” realiza las tareas asignadas con responsabilidad, existen deficiencias en el cumplimiento de las planificaciones por lo tanto el desempeño de la organización en cuanto al servicio prestado no está en óptimas condiciones y se requiere de mayor compromiso y responsabilidad para con las actividades a realizar.

Siguiendo la secuencia del cuestionario se preguntó cómo evaluaría la realización de las tareas de limpieza en general, el 17% respondió excelente, el 23% muy buena, el 30% bueno, el 20% regular y el 10% malo. Al ver los porcentajes se denota una mayoría en la categoría Bueno, el nivel de satisfacción se mantiene en balance ni excelente ni enteramente malo, pero se puede mejorar, ya sea por medio de capacitaciones incorporando nuevas prácticas o

implementando un sistema de incentivos, recompensando positivamente al personal que mejor realice las tareas.

La siguiente pregunta también es necesaria para el análisis de este estudio de caso, se mencionaba cómo calificaría la atención brindada por los colaboradores de la asociación, de los encuestados el 10% excelente, el 27% muy bueno, el 22% bueno y el 18% regular, mientras que el 23% malo. El porcentaje mayor recae en la descripción de Muy bueno contrastando con el 23% de la categoría Malo, esto demuestra que aunque el servicio es descrito como Muy bueno es su mayoría, se debe poner atención al porcentaje de personas que lo describen como malo; se requiere capacitar al personal actual o reclutar a personas que presenten mejor actitudes en el momento de las entrevistas y mejorar el trato que se le proporciona al personal de las empresas contratantes para que en un futuro una vez terminado el contrato de servicio puedan volver a solicitar a la empresa.

Otra de las preguntas relevantes es sobre, como usuario del servicio prestado por “ASOSERLIMBA” se siente cómodo recomendando la contratación de la microempresa otras entidades; esta pregunta no solo demostrara el nivel de satisfacción de los clientes si no también si de las personas encuestadas se puede obtener o no una buena publicidad por la experiencia observada. Los encuestados respondieron, el 41% si recomendaría el servicio, el 22% no lo recomendaría y el 37% tal vez lo haría. A simple vista el porcentaje de respuesta es satisfactorio para la empresa, pero observando el 37% de la categoría Tal vez, expresa alarma, la asociación debe idear planes o estrategias para satisfacer enteramente a este grupo de personas que dudan sobre recomendar el servicio.

Con un total de 22 personas que elaboran en la asociación actualmente se aplicó la encuesta, para conocer y analizar la situación interna de la empresa en cuanto al comportamiento organizacional, cuestionamientos relacionados al clima y cultura empresarial que permitan evaluar el comportamiento organizacional de la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio. Se presentan a continuación los resultados de las interrogantes más relevantes para la investigación:

En la pregunta donde se menciona que tan satisfechos se siente con su ambiente de trabajo, se destaca que el 53% de los empleados está en desacuerdo, el 34% parcialmente de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo. Las respuestas denotan que el personal no se siente a gusto en su ambiente laboral actual para realizar sus actividades y obligaciones con motivación y perciben que la institución en donde laboran no proporciona satisfacción laboral.

Siguiendo la secuencia del cuestionario, se les preguntó si su grupo trabaja de manera eficiente y enfocada, el 67% de los empleados respondió que su grupo trabaja eficientemente, el 25% parcialmente de acuerdo y el 8% de los encuestados respondió totalmente de acuerdo, con la información proporcionada basada en esta pregunta, se puede decir que los empleados de la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio afirma que los miembros de sus equipos de trabajo no trabajan eficiente y no se enfocan en las tareas que se le encomienda deben cumplir. El equipo de trabajo requiere de mayor sentido de unidad y determinación para poder lograr cumplir los objetivos organizacionales de la institución.

Continuando con el cuestionario realizado al personal de “ASOSERLIMBA”, sobre si participan en la toma de decisiones y mejoras en su entorno laboral, como resultados a esta interrogante se destaca que el 40% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo, el

20% parcialmente de acuerdo y el 30% totalmente de acuerdo y el 10% se abstuvieron de responder, las respuestas indican que el personal de la asociación no forma parte del grupo que toma decisiones importantes o sus sugerencias de mejoras no tienen peso, demostrando así que los directivos de la asociación no son líderes democráticos aceptando críticas y sugerencias de sus clientes internos.

Otro instrumento utilizado para la recolección de la información que brinde datos de suma importancia y relevancia para el estudio del comportamiento organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio es la entrevista aplicada a la Representante Legal. Una de las preguntas contiene la interrogante sobre si ella podría describir su relación laboral con los empleados, a lo que supo contestar que mantenía una buena relación con sus colaboradores, brindaba apoyo a las personas que le consultaban sobre diferentes situaciones y que se podían comunicar con ella de forma informal pero sin perder el respeto.

Al aplicar la entrevista, también se le preguntó a la representante legal qué otras facilidades laborales les ofrecen a sus trabajadores, ella manifiesta que, brinda asesorías motivacionales a los que los necesiten, en especial a los nuevos empleados que se les complica adaptarse al trabajo, también les concede cierto límite de flexibilidad horaria y equilibrio entre su vida personal y laboral.

La última pregunta relevante para el estudio de caso se refiere, si la Representante Legal si ha identificado aspectos que modifican el ambiente laboral en la organización, y los describió, según su criterio, uno de ellos son las malas relaciones entre los equipos de trabajo debido a chismes y falta de desconfianza, también lo es la falta de compromiso en su desempeño laboral, la mala práctica de la cultura organizativa en donde predomina el individualismo.

Conclusiones

La Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio presenta una estructura organizacional interna desactualizada, por lo tanto los Estatutos de la microempresa deben ser reformados de acuerdo a las necesidades actuales de la asociación, según las leyes y reglamentos vigentes; el mismo debe ser expuesto a sus colaboradores para ser de conocimiento común y aplicar las medidas de comportamiento en la forma que se expresan.

El comportamiento a nivel de grupos observado en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio es disfuncional, las malas relaciones interpersonales afectan al grupo, el estilo de comunicación compartida por los miembros de la asociación no es asertiva y suceden conflictos entre las partes, permitiendo la desconfianza y falta de un ambiente ameno que resulte propicio para realizar actividades.

El personal de la asociación no es considerado como un ente partícipe de mejoras en el clima organizacional, el cual resulta afectado por aspectos de satisfacción con las actividades que realizan y la falta de motivación positiva.

Referencias Bibliográficas

- Alcover, d. I., Martínez, Í., & Fernando, R. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill (2a. ed.). Obtenido de ProQuest Ebook Central: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsdp/detail.action?docID=3430298>.
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Ediciones Granica 3a. ed. Obtenido de ProQuest Ebook Central,: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsdp/detail.action?docID=4536605>
- Aparicio Martín, Pilar; Fernández, Rosa . (2009). *Relaciones en el entorno de trabajo*. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsdp/detail.action?docID=3194792>.
- Chiavenato, I. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. .
- Cuatrecasas. (2017). *Nuevas tecnologías y gestión de recursos humanos*. Obtenido de ProQuest Ebook Central, Wolters Kluwer España: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsdp/detail.action?docID=5426612>
- Manual de Buenas prácticas para la atención al cliente servicios de limpieza*. (Mayo de 2009). Obtenido de Anfitriones Turismo: http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_SERVICIOSLIMPIEZA_may09.pdf
- Martínez, V. (2016). *Administración: de lo simple a lo complejo*. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsdp/detail.action?docID=5486859>.
- Mintzberg, H. (1973). The Nature of Managerial Work. *Cadanza Academic Translations*, 298.
- Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Obtenido de ProQuest Ebook Central,: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsdp/detail.action?docID=5426402>
- Pdsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 262-270.
- Romero Burillo , A. M. (2013). *La gestión del absentismo laboral: impacto económico, aspectos sociales y psicológicos y*. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com>

SEPS. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular Y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/>

SEPS. (2018). *Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Ppolar y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/>

SERCOP. (2018). *Manual de Contratación Pública*. Obtenido de Servicio Nacional de Contratación Pública: <https://portal.compraspublicas.gob.ec> › Manual_ACMUE_09-03-18_2

Universidad Estatal de Santander. (2012). *INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DEL AUTOCLAVE VERTICAL PAFFOR*. Obtenido de BIENESTAR ESTUDIANTIL: <https://www.uis.edu.co/>

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

TÍTULO DEL ESTUDIO DE CASO: Comportamiento Organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio (ASOSERLIMBA)

OBJETIVO: Analizar el comportamiento organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio y su efecto en el desempeño de la organización.

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO QUE OFRECE "ASOSERLIMBA"

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Cómo calificaría Ud. la atención brindada por los colaboradores de la asociación?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

2. ¿Recibe respuesta inmediata frente a incidencias relacionadas al servicio de limpieza?

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

3. ¿Cómo evaluaría Ud. la respuesta del Supervisor frente a reclamos por el servicio ofrecido?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cómo calificaría Ud. la predisposición y el trato del Personal?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

5. En cuanto al servicio, ¿qué calificación le daría Ud. a la eliminación de residuos (papeleras, ceniceros, cubos y contenedores)?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

1Modelo de encuesta de satisfacción del servicio a usuarios del mismo PARTE 1

6. ¿Cómo calificaría Ud. grado de limpieza de oficinas y pasillos?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cómo calificaría Ud. la limpieza de cristales?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

8. ¿Cómo calificaría Ud. la limpieza de baños?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cómo evaluaría Ud. la realización de las tareas de limpieza en general?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

10. ¿Los colaboradores de "ASOSERLIMBA" cumplen las planificaciones de tareas asignadas con responsabilidad?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Moderadamente	<input type="checkbox"/>
Pocas veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

11. ¿Conoce Ud. dónde acudir en caso de reportar alguna queja o sugerencia respecto al servicio percibido?

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

12. ¿Se sentiría Ud. cómodo recomendando la contratación de "ASOSERLIMBA" a otras entidades?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Tal vez	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	---------	--------------------------



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



TÍTULO DEL ESTUDIO DE CASO: Comportamiento Organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio (ASOSERLIMBA)

OBJETIVO: Analizar el comportamiento organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio y su efecto en el desempeño de la organización.

ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA BABAHOYO LIMPIO

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión.

La escala utilizada es del 1(Totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo). Tiene la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo considere.

1. Totalmente de acuerdo
2. Parcialmente de acuerdo
3. En desacuerdo
4. No aplica (N/A)

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4 N/A
1	¿Se siente muy satisfecho con su ambiente de trabajo?				
2	¿Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo?				
3	¿Las entidades contratantes están recibiendo el servicio que demandan de la asociación?				
4	¿Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas por la organización?				
5	¿Su grupo trabaja de manera eficiente y enfocada?				
6	¿Recibe de forma oportuna la información que requiere para realizar su trabajo?				
7	¿Su superior le imparte retroalimentación positiva o negativa sobre el desempeño de su trabajo?				
8	¿La Actitud de la empresa sobre Prevención de Riesgos Laborales (uniformes, útiles y Elementos de Protección Individual) es la adecuada?				
9	¿Expresa predisposición y trato cordial en las labores que realiza?				
10	¿Participa en la toma de decisiones y mejoras en su entorno laboral?				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



TÍTULO DEL ESTUDIO DE CASO: Comportamiento Organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio (ASOSERLIMBA)

OBJETIVO: Analizar el comportamiento organizacional en la Asociación de Servicios de Limpieza Babahoyo Limpio y su efecto en el desempeño de la organización.

ENTREVISTA APLICADA A LA REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA BABAHOYO LIMPIO "ASOSERLIMBA"

- 1. ¿Qué factores ha identificado usted que modifica el buen estado del clima organizacional en la Asociación?**
- 2. ¿Sus trabajadores se ausentan frecuentemente del trabajo? ¿Cuáles son los motivos por los cuales no laboran normalmente?**
- 3. Además de un sueldo justo, ¿Cuáles son las facilidades laborales que les ofrece a sus trabajadores?**
- 4. Usted como representante legal de ASOSERLIMBA, podría describir su relación laboral con los empleados**