

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 - MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CONSTRUCTORA PEREZ SANDOVAL S.A

EGRESADO:

PONCE PEREZ PAULINA PAULETH

TUTOR:

DR. FABIÁN TOSCANO RUIZ

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

La Empresa Construcciones Industriales y Civiles S.A perteneciente al Cantón de Naranjal, inició sus actividades laborales el 10 septiembre de 2009, la institución se encuentra ubicada en la Cdla. Brisas de la Troncal, es una entidad privada destinada a satisfacer las necesidades de sector bananero y al público en general, en diferentes aspectos tales como: infraestructura, empacadora para bananera, línea de funiculares, estructura metálica entre otros, siendo su principal objetivo impulsar el desarrollo económico y social.

El clima laboral es una parte fundamental en el funcionamiento de toda organización, dicho factor influye mucho en las actividades laborales, elementos como la motivación, y satisfacción en los puestos de trabajo, pueden verse afectados si dentro de la empresa se mantiene un ambiente inadecuado, por lo cual se debe procurar mantener una cultura estable que genere confianza y seguridad a los colaboradores para mantener un correcto desempeño de las tareas y mejore el compromiso hacia ésta.

El presente caso de estudio está enfocado en la variable independiente Clima Laboral, teniendo como objetivo general, identificar los diferentes factores que conllevan a un ambiente organizacional inadecuado, y como éste afecta a los trabajadores que llevan a cabo sus actividades en esta área, en cuanto a su desempeño, motivación, y demás aspectos fundamentales que deben existir para que el trabajador maximice su rendimiento.

La línea de investigación a la que pertenece es “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, pertenece a la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que el tipo de exploración que se efectúa está registrado bajo los parámetros establecidos por esta normativa, lo que permite un mejor control de las problemáticas que se están analizando, mediante la aplicación de diversos conocimientos administrativos, que facilitan aspectos relevante relacionados con la temática y con lo que suscita con el personal dentro del lugar previamente mencionado.

La presente investigación se efectuó bajo el método inductivo, por medio del cual se pudo partir de los sucesos particulares que se presentan en la Empresa Construcciones Industriales e Civiles S.A, y relacionarlos con los factores que afectan directamente al clima laboral de la organización. La técnica utilizada para la obtención de la información fue la encuesta y la entrevista, con la cual se determinó la opinión de los colaboradores, cuyos resultados obtenidos indicador que el ambiente se torna tenso y difícil de llevar debido a la falta de motivación, problemas entre compañeros de labor y falta de compromiso de varios de ellos en la realización de sus actividades normales debido a situaciones externas que no permiten desarrollar de forma sus tareas en la institución.

DESARROLLO

La empresa “Pérez Sandoval” S.A, es una constructora dedicada a la ejecución de diferentes obras para varias empresas nacionales destinadas a la exportación de banano, por medio de contratos, ubicada en el Cantón Naranjal, cuyo objetivo empresarial es ser la entidad líder en la construcción de mega instalaciones en el país, a pesar de ser una empresa muy reconocida en la actualidad ha tenido una serie de inconvenientes que han puesto en riesgo la empresa, siendo sus principales problemas los siguientes:

El clima laboral este es uno de los factores básicos que inciden en el desempeño de los empleados de la organización, pues un entorno ayuda a lograr metas, evitar conflictos y bajo desempeño; la empresa puede plantear diversos factores que afectan su clima laboral y pueden causar efectos negativos. Puede ir desde desacuerdos entre el personal provocados por la insuficiencia de instalaciones para el desarrollo de las actividades laborales hasta la relación laboral entre los empleados de la empresa; como lo menciona García, (2014) el clima laboral:

Puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, en virtud de que es la opinión que los integrantes se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras. (pg. 127)

El clima profesional involucra todos los aspectos que intervienen en el desarrollo de todas las actividades de la empresa, por lo que debe ser controlado de la mejor manera, pues las

inconsistencias darán lugar a diferencias entre los empleados, lo mejor es mantener una relación laboral estable, que refleje la gestión del departamento de recursos humanos, y altos directivos de cada área, que al analizar el ambiente de la entidad construcciones civiles e industriales Pérez Sandoval S.A del cantón Naranjal, comunicación deficiente, la desconceptualización de valores y la escasa evaluación del trabajo realizado , afectará la satisfacción, desempeño y rendimiento de los trabajadores involucrados en las actividades operativas administrativas y de servicios.

Las relaciones con los empleados no se llevan a cabo de manera adecuada, existen conflictos que imposibilitan ambientes armónicos entre los colaboradores, la disconformidad se refleja en los aspectos personales interpersonales e intrapersonales, los valores y principios han perdido terreno afectando a la satisfacción laboral.

Son muchos los aspectos que pueden afectar a la satisfacción laboral de los trabajadores, pero la mayoría de ellos están relacionados con el entorno laboral en el que desarrollan sus actividades, por lo que estamos hablando del medio laboral y las diversas situaciones que pueden conllevar sus desventajas. Aspectos de la organización; desde el desempeño, en la elaboración y otros factores importantes que la empresa espera que los empleados esperen, analizar la relación entre el problema, el ambiente de trabajo y las consecuencias de esta situación.

Cabe mencionar que la falta de comunicación dentro de la empresa construcciones civiles e industriales Pérez Sandoval S.A genera conflictos entre los colaboradores, esto ocasiona que existan distanciamientos que pueden dar paso en un clima laboral tenso; la comunicación es un factor básico en la gestión de un entorno de trabajo adecuado, pero se deben analizar otros factores determinados por la dirección. La inadecuación del clima laboral que se genera en el área, incluyendo la rotación de personal, la comunicación, el comportamiento en el lugar de trabajo, el absentismo, la insuficiencia de materiales y la disponibilidad de recursos; estos aspectos tienen un

gran impacto en la percepción de los empleados sobre la empresa, y habrá varios resultados, dentro de la compañía, lo que hace necesario analizar las condiciones que padecen las personas de la zona según su entorno laboral.

Cuando ocurre este tipo de rotación demasiado frecuente entre el personal, habrá un malestar constante entre los gerente y los colaboradores, al igual que los usuarios que buscan servicios ágiles en la empresa para continuar con el proceso de planificación; Entre las cuestiones planteadas, se puede determinar que uno de los principales efectos de la excesiva rotación de personal se refleja directamente en el desempeño laboral de los empleados de la empresa construcciones civiles e industriales Pérez Sandoval S.A , lo que constituye un inconveniente y afectará el compromiso de los trabajadores con la organización.

La estabilidad de los trabajadores ayuda a que la empresa mantenga un clima organizado y coordinado, siendo este un factor que aumenta el compromiso del empleado hacia la institución; López (2014), menciona que *“El compromiso con la organización o lealtad del empleado, es la medida en la que el empleado se identifica con la Organización y desea continuar participando activamente en ella”* (pg. 86).

Mientras el compromiso sea el adecuado se seguirá dando paso a un buen desempeño en el cumplimiento de los procesos que deban ser realizados en cada departamento; así como la estabilidad cumple un factor importante dentro del clima laboral y del compromiso con la organización, no se debe dejar de lado valores tanto institucionales como personales.

Cuando hable de las relaciones con los empleados, mencione la forma en que interactúan, la forma en que gestionan las actividades laborales y cómo determinadas prácticas pueden generar conflictos entre los empleados. En la empresa construcciones civiles e industriales Pérez Sandoval

S.A existen diversos comportamientos que contrastan con las instituciones y los valores personales, que dificultan la relación sana entre los trabajadores; aquí se cita el uso indebido de equipos técnicos, lo que se refleja en el ámbito experimentado, para actividades no relacionadas con el trabajo, en cierta medida, interfiere con el correcto desarrollo de otros socios en sus actividades laborales, obviamente debido a la falta de valores dentro de la organización, lo que a su vez lleva a que los usuarios y el personal del departamento soliciten aquí el documento de gestión.

Realizar actividades distintas a las laborales en el lugar de trabajo interfiere con las labores que desempeña el personal del departamento soldadura e incluso involucra a otras áreas, siendo un problema que conlleva consecuencias tanto en el desempeño de los trabajadores como en la relación laboral que existiese, incluso se puede generar estrés laboral debido a la frecuencia con que esto se produce, dando origen a cambios de humor por parte del personal que se encuentra afectado, lo que podría derivarse en altercados que distancien a los empleados.

En cuanto al comportamiento inadecuado que existe por parte los colaboradores, se focaliza en el personal técnico, las actividades se desarrollan con normalidad pero el uso inadecuado del lenguaje, los momentos críticos del día o cuando el estrés es alto, la reacción de ciertos empleados provoca fricción y en ciertas ocasiones la comunicación se ha tornado incontrolable

Continuando con el análisis de los factores que interfieren con el clima laboral adecuado, se señala que el absentismo se presenta en ciertas instituciones privadas, lo que provoca diversas reacciones por parte de quienes trabajan de manera responsable.; como lo menciona Chiavenato (2010): *“El ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización”*. (pg. 128).

En cuanto a la empresa construcciones civiles e industriales Pérez Sandoval S.A, ha experimentado un absentismo entre el personal técnico y el personal administrativo, lo que ha desmotivado, al gerente y colaboradores. Este tipo de absentismo se da de dos formas: una se desarrolla al salir a otros departamentos de la organización, esta práctica no es provocada por motivos laborales sino personales y la segunda a la salida del personal, esta situación no se da con frecuencia, el incumplimiento de horarios es mal visto por el resto de personal responsable.

El ausentismo es una práctica que ocasiona diversos problemas no solo a la persona que lo realiza, sino también a quienes interactúan directamente con ella; la empresa construcciones civiles e industriales Pérez Sandoval S.A, la postura que adopta el jefe del departamento frente a esta problemática es poco severa, puesto que no emite ningún tipo de comunicado al departamento de Talento Humano sobre esta situación que sigue presentándose, lo que da paso a que el personal continúen haciendo estas acciones que de una u otra forma afectan el clima laboral del departamento.

Basado con el análisis previo del rol del responsable del departamento correspondiente, se determina que su comportamiento puede ayudar a prevenir que ocurran estas prácticas

inapropiadas. Por lo tanto, la colaboración de la alta dirección ayuda a lograr un ambiente de trabajo estable; el liderazgo papel de cada jefe de departamento debe ser correcto, puesto que como menciona Uribe (2013):

Los líderes formales e informales de la organización son los que crean o limitan los espacios en los que el personal de la misma, encuentra las condiciones ambientales necesarias para su desarrollo como trabajadores y como personas; asimismo son ellos, quienes apoyan o limitan la integración, quienes se aferran al control o permiten una mayor participación de los integrantes de la organización, castigan o premian el avance de sus trabajadores. (pg. 137).

Luego de comprobarlo en el proceso de análisis de los problemas que han surgido en la empresa construcciones civiles e industriales Pérez Sandoval S.A que afectan su clima profesional, se establece la importancia de la relación que debe existir entre el líder del departamento y sus colaboradores para mantener la corrección. de los factores más influyentes para un entorno de trabajo inadecuado y la satisfacción del trabajador y otros aspectos si no se controla, mantendrá un entorno de trabajo insalubre para los empleado ; Comprender todo lo que implica la satisfacción laboral vemos que según López (2014): *“La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados”*. (pg. 173).

El clima laboral este es el factor básico que debe impulsar la alta dirección de la organización, y una de las mejores formas es mantener una comunicación integral dentro de la empresa, puesto que como lo define Sayazo (2012) *“Las comunicaciones internas en una institución promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco del clima*

organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales”. (pg.140).

Los factores anteriores conducen a una falta de comunicación e interacción irregular dentro del departamento, cuando esto suceda, el departamento de personal asumirá un alto grado de responsabilidad por no haber gestionado eficazmente las medidas adecuadas, para que estos conflictos y mejoren la comunicación interna. En la empresa construcciones civiles e industriales Pérez Sandoval S.A y con la mejora de la comunicación, proporcionar un entorno de trabajo adecuado para el bienestar de los trabajadores.

El clima laboral es poco satisfactorio, los incentivos solo son cualitativos y en parte cuantitativos, la disminución de sueldos por la emergencia contribuyo a la insatisfacción laboral (Martínez, 2012) *“La motivación puede ser alta al inicio, pero mantenerla durante mucho tiempo es difícil”* (p.198), la política de sueldos con remuneraciones mínimas son las causas de rendimientos laborales muy por debajo de la media laboral.

Estos males que aquejan el clima laboral dentro de este departamento, genera diversos inconvenientes tanto en el desempeño, motivación y satisfacción de los trabajadores, esto se refleja en el retraso en el cumplimiento de los procesos para la entrega de documentación solicitada por el usuario que se genera en el departamento, también en atención al cliente en cuanto al trato, esto se debe a que el personal fatigado por estos males puede presentar un carácter intolerante, y muchas veces esto se refleja en las reacciones de los trabajadores a las demandas de los usuarios, que pueden generar enfrentamientos con los cliente y la ciudadanía, derivados de la inadecuada ambiente de trabajo del departamento.

El último de los factores que se analizan en función del clima laboral es la disponibilidad de recursos, y tal como lo definen (Navas & Guerras, 2011) "*Los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia*" (p.63); dentro de la empresa, la carencia de recursos debido al bajo nivel de abastecimiento por parte del departamento responsable, genera dificultades al momento de desempeñar labores específicas dentro del lugar de trabajo.

La principal herramienta utilizada en el caso de estudio para alcanzar el nivel de conocimiento que permita el desarrollo de la idea propuesta es a través de las encuestas realizadas con los colaboradores del personal de diversos departamentos, son ellos quienes conviven a diario con los efectos derivados de ambiente de trabajo y se analizan con el fin de verificar el grado de influencia que tiene la situación de trabajo entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el departamento, porque no existe una adecuada supervisión del desarrollo de los trabajadores en los departamentos.

Analizando la relación entre este problema y su efecto sobre el clima laboral, se comprueba que la falta de recursos afecta considerablemente las relaciones personales dentro de la empresa. El malestar ocasionado por los empleados al observar esto, genera inquietud y malestar, es fundamental contar con dichos recursos para lograr un trabajo eficaz y eficiente para poder alcanzar los objetivos empresariales en conjunto.

Las instalaciones físicas carentes de mantenimiento y la disponibilidad de los recursos mal administrada son aspectos que contrastan la ergonomía laboral en el departamento, lo define (Cañas Delgado, 2015) "*Disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los otros elementos de un sistema laboral*" (p.85), la falta de predisposición de los colaboradores por llegar acuerdos mutuos con los directivos

conlleva a distanciar más la brecha comunicacional, la responsabilidad de las tareas no se ejecutan a tiempo y las acciones sancionadoras por parte de los directivos en lugar de motivar les convierte en individuos con resistencia al cambio.

CONCLUSIONES

La relación entre el nivel gobernante y los trabajadores de la parte operativa esta fraccionada, la comunicación adolece de instrucciones precisas tanto verbal como escrita, el resultado incumplimiento de las tareas asignadas en el justo a tiempo, los cronogramas de seguimiento de los contratos por obra tienen retrasos que repercute en la parte económica al recibir penalizaciones por incumplimiento.

La estructuración técnica de los documentos está a la deriva, la sección administrativa encargada de legalizar contratos por obra cierta mantiene el orden físico de los archivos en forma arcaica, dificultando la revisión documental en el momento de realizar acciones administrativas, la responsabilidad de entregar información oportuna no es la adecuada surgiendo inconvenientes en los directivos al momento de realizar reuniones contractuales con clientes por obras que se están ejecutando

Las debilidades internas y las amenazas externas, mantienen a la empresa en incertidumbre, a pesar de utilizar planes de contingencia para solucionar inconvenientes tanto de logística como de competencia originados por la falta de liquidez. La paralización de las obras durante el período de emergencia, la falta de pago por avance de obra y el aumento de cuentas por pagar a los proveedores debilitan al sistema organizacional de la constructora.

BIBLIOGRAFÍA

- Cañas Delgado, J. (2015). *Ergonomía en los Sistemas de Trabajo*. Granada: UTG.
- Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento Organizacional*.
- Eder, & García. (2014). *Clima y comportamiento organizacional*. México.
- García, L. G., Otero, E. R., & Leal, C. G. (2013). *Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España S.A.
- Idalberto, C. (2011). *Administración de Recursos Humanos*.
- López, A. (2014). *Clima Organizacional*. México.
- Martínez, M. (2012). *La Gestión Empresarial*. Madrid.
- Morlegan, L. P., & Ayala, J. C. (2011). *El Comportamiento de las personas en las organizaciones*. Argentina: Pearson Educacion.
- Navas, A., & Guerras, J. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid.
- Sayazo, P. (2012). *Motivación y Cultura Organizacional*. Valencia.
- Uribe, J. (2013). *Clima y Ambiente Organizacional*.
- Verdugo, V., & López, M. (2014). *Estabilidad Laboral y su incidencia en el clima organizacional*. Milagro.

ANEXOS

Anexo 1.

Encuesta dirigida al personal de la empresa construcciones industriales e civiles Pérez Sandoval S.A del Cantón Naranjal

1. ¿Cómo considera el nivel de gestión por parte del departamento de Talento Humano para mantener una buena relación entre los trabajadores?
 - A. Alto _____
 - B. Medio _____
 - C. Insuficiente _____

2. ¿En qué nivel considera que se encuentra satisfacción laboral en la empresa?
 - A. Alto _____
 - B. Medio _____
 - C. Insuficiente _____

3. ¿Qué aspectos considera que influyen sobre el nivel de satisfacción laboral que presenta esta área de trabajo?
 - A. Conflictos con los colaboradores _____
 - B. Trabajo poco valorado _____
 - C. Falta de programas de motivación _____Otro: _____

4. Considera los valores personales como una fuente vital para una correcta relación laboral?
 - A. Si _____
 - B. No _____

5. ¿Cómo califica usted el nivel de aplicación de estos valores dentro del equipo de trabajo de la empresa?
- A. Alto _____
- B. Medio _____
- C. Insuficiente _____
6. ¿Cómo considera las relaciones laborales con sus colaboradores de la empresa?
- A. Excelente _____
- B. Buena _____
- C. Regular _____
- D. Inadecuada _____
7. ¿De qué forma cree usted que la motivación del trabajador afecta la atención al usuario?
- A. Directa _____
- B. Indirecta _____
- C. No afecta _____
8. ¿De qué forma cree usted que un líder puede influir para que exista en un buen compromiso con la institución?
- A. Directa _____
- B. Indirecta _____
- C. No influye _____
9. ¿En qué nivel cree usted que las instalaciones en un departamento influyen en el desempeño del personal?

A. Alto _____

B. Medio _____

C. Bajo _____

ANEXO 2

Entrevista aplicada a la Jefe de la Empresa Construcciones Industriales e Civiles S.A Cantón

Babahoyo.

1. ¿Cuáles han sido las quejas más frecuentes que presentan los empleados?
2. ¿Cómo ha logrado solucionar los problemas en cuanto a la atención brindada por parte de los empleados?
3. ¿Cómo asegura la empresa el comportamiento ético y el cumplimiento de las labores establecidas por parte de los empleados?
4. ¿Qué medidas ha tomado para hacerle frente a diversos problemas causados por el incumplimiento de entrega del trabajo?
5. ¿Qué tipo de estrategia implementa para evitar que los empleados se ausenten de sus lugares de trabajo?
6. ¿A qué se debe el retraso en la entrega y la distorsión de información en la documentación hacia los usuarios?
7. ¿Considera que la empresa es un buen lugar para trabajar?
8. ¿Cree que su trabajo que sus colaboradores son compatible con los objetivos de la empresa?
9. ¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de cada colaboradores?

Babahoyo, 4 de Enero del 2020

Sr

Geovanny Pérez Sandoval

Gerente

Construcción Civiles Pérez Sandoval

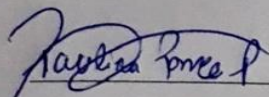
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Ponce Pérez Paulina Pauleth** , con cédula de identidad **120761727-3**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Calidad del Ambiente Laboral en la Empresa Construcción Civiles Pérez Sandoval** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

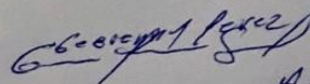
Muy atentamente



Paulina Ponce

Ponce Pérez Paulina Pauleth

120761727-3



AUTORIZO

