



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

CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**Impacto del Clima Laboral en el desempeño de los
trabajadores de la organización Fastservice S.A.**

AUTOR (ES):

Castro Gallo, Eduardo Andrés

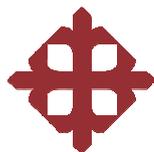
**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Licenciado en Psicología
Organizacional**

TUTOR (A)

Psic. Chiquito Lazo, Efrén Eduardo Mgs.

Guayaquil, Ecuador

28 de febrero del 2018



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

CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo, Impacto del Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización Fastservice S.A.** fue realizado en su totalidad por **Castro Gallo, Eduardo Andrés**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado en **Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

f. _____

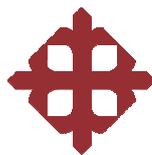
Psic. Chiquito Lazo, Efrén Eduardo Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia Mgs.

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



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

CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Castro Gallo, Eduardo Andrés**

DECLARO QUE:

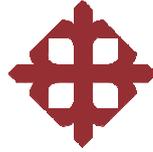
El componente práctico del examen complejo, **Impacto del Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización Fastservice S.A.** previo a la obtención del título de **Licenciatura en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

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

EL AUTOR (A)

f. _____
Castro Gallo, Eduardo Andrés



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILSOFIA, CIENCIAS Y LETARS DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Castro Gallo, Eduardo Andrés**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Impacto del Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización Fastservice S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

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

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Castro Gallo, Eduardo Andrés



Guayaquil 26 de febrero del 2018

INFORME DE PLAGIO

URKUND

Documento	Impacto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización Fastservice S.A. doc (D35942535)
Presentado	2018-02-26 16:05 (-05:00)
Presentado por	eduardo.castrog@hotmail.com
Recibido	efren.chiquito.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	EDUARDO ANDRES CASTRO GALLO Mostrar el mensaje completo

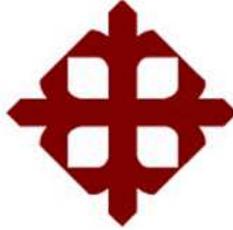
0% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

TEMA: Impacto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización Fastservice S.A.

ESTUDIANTE: Eduardo Castro

DOCENTE TUTOR: Efrén Chiquito

Psic. Organizacional Efrén Chiquito, Mgs.



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PSIC. EFREN EDUARDO CHIQUITO LAZO MGS.

TUTOR(A)

f. _____

PSIC. ALEXANDRA PATRICIA GALARZA COLAMARCO MGS.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

LCDO. LUIS ANTONIO BONILLA MORAN MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Índice

INTRODUCCIÓN	- 2 -
1. Diagnóstico del problema.....	- 4 -
1.1 Cultura organizacional.	- 4 -
1.2 Comunicación organizacional.	- 5 -
1.3. Comportamiento Organizacional.....	- 6 -
2. Diseño de estrategias.	- 7 -
2.1. Estructura	- 7 -
2.2. Procesos	- 7 -
2.3. Personas.....	- 8 -
2. Implementación de las estrategias.....	- 10 -
2.1. Responsables.....	- 10 -
2.2. Recursos.....	- 10 -
2.2. Metodología	- 11 -
4. CONCLUSIONES	- 12 -
5. RECOMENDACIONES	- 13 -
6. REFERENCIAS	- 14 -

RESUMEN

La empresa Fastservice S.A. es una organización que se dedica a brindar el servicio de Courier, es decir, a la logística y entrega de documentos en la provincia de Guayas y Quito, tiene en el mercado 5 años y son reconocidos como la octava empresa de Courier con mayor facturación en el país. Sin embargo, en los últimos meses ha surgido una serie de inconvenientes de parte de los equipos de trabajo generando un bajo rendimiento y un mal clima laboral. El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. Chiavenato (2009). Es por ello que surge la necesidad de implementar y rediseñar procesos de manera efectiva los cuales nos ayuden a mejorar el ineficiente clima existente y levantar el desempeño de los colaboradores para lograr equilibrar un balance organizacional ligada con los objetivos de la empresa. A lo largo del trabajo de desarrollarán estrategias que aportarán a la mejora y al rediseño del subsistema de clima laboral y sus objetivos con la finalidad de mejorar la estabilidad laboral del empleado y la comunicación corporativa.

***Palabras Claves:* liderazgo organizacional, comunicación organizacional, cultura organizacional, comportamiento organizacional, planificación estratégica, capital humano.**

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se dará a conocer la importancia del clima laboral en la empresa Fastservice S.A., factor indispensable y necesario en toda organización.

La entidad Fastservice S.A. ofrece el servicio de courier en la provincia del Guayas y Pichincha, con un periodo de 5 años en el mercado y es reconocida como la octava empresa con más facturación en el país.

Actualmente la empresa está integrada por 50 trabajadores divididos en cinco áreas de trabajo: comercial (8), servicio al cliente (6), administrativo (4), logística y distribución (30) y talento humano (2).

Uno de los principales problemas que mantenía la organización era el desconocimiento de la percepción de cada colaborador respecto a su ambiente de trabajo, debido a que no evaluaban de forma continua el ambiente laboral de cada departamento.

Una de las consecuencias de no evaluar el clima laboral de una forma continua fue obtener una gran suma de trabajadores inconformes e insatisfechos en vista de que la organización tenía como prioridad alcanzar los objetivos de rentabilidad lo que provocó un descuido en el capital humano.

El objetivo del análisis y desarrollo del caso es dar a conocer por medio de diferentes segmentos la situación actual en la que se encuentra la organización, las cuales se enfocan en el diagnóstico de la situación de la organización, en el diseño y en la implementación de estrategias.

Se debe tener en cuenta que por medio de una eficaz cultura y comportamiento organizacional puede ser una oportunidad altamente efectiva al momento de mejorar las condiciones actuales y futuras de la empresa, ya que sistematizará una imagen, un modelo de comportamiento y el compromiso esperado por parte de los colaboradores de la organización.

En el primer segmento se dará a conocer los conceptos de cultura organizacional, comunicación organizacional y comportamiento organizacional relacionado con la situación actual de la empresa Fastservice. S.A.

En la segunda parte se plantearán alternativas estratégicas para el departamento de Talento Humano con la finalidad de mejorar los procesos, la estructura y potenciar el capital humano, partiendo de la iniciativa que todos los colaboradores puedan incrementar su nivel de producción en sus puestos de trabajo.

En la tercera parte se hablará sobre la implementación de estrategias, en este punto se definirá la metodología y los recursos a utilizar para poder llevar a cabo estos objetivos.

Finalmente, se dará a conocer las posibles estrategias con las que se podrá concluir que el clima laboral representa un papel fundamental en la organización que puede beneficiar o afectar al desempeño de quienes la integran. Por ende, si la empresa busca estabilidad laboral y una infraestructura sólida debe considerar el clima laboral como un punto estratégico para direccionar con éxito la producción, la innovación y el cambio interno.

1. Diagnóstico del problema

1.1 Cultura organizacional.

Robbins (2009) afirma que: “Es un sistema de significados compartidos por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p.552).

Kroeber & Kluckhlon (citado por Furnham, 2001) opinan que: “La cultura de una organización se refiere a la configuración peculiar de normas, valores, creencias, formas de comportamiento, etc., que caracterizan la manera en que los grupos y las personas se unen para hacer las cosas”. (p.578)

Landy & Conte (2005) afirman: “Creencias compartidas y los valores creados y comunicados a los empleados por los directivos y líderes de la organización”. (p.524)

Robbins (2004), afirma que existen dos tipos de cultura, estas son fuertes y débiles, afirmando que la cultura fuerte son aquellas organizaciones que poseen valores centrales y que estos a su vez son bien definidos y se comparten a todo el personal de la empresa, mientras que las empresas que tienen una cultura débil, no se da todo esto.

La mayoría de las personas en el campo empresarial han popularizado el tema de las culturas fuertes y débiles, ya que se considera que las culturas fuertes tienen un impacto mayor en la conducta del colaborador debido a que se sienten identificados con la cultura y los valores de la empresa, lo que evitaría una alta rotación de personal y una desmotivación fundamental en la productividad de los colaboradores.

La cultura organizacional de la empresa Fastservice S.A. es débil debido a los constantes cambios que se generaban en la empresa por lograr cumplir los objetivos de rentabilidad y la escasa de motivación de parte de los líderes de la empresa hacia sus colaboradores.

Por ende, es importante que la cultura organizacional sea un factor clave y sólido dentro de la institución ya que a través de esta se podrá transmitir un conjunto de valores, creencias e inculcarles políticas y normas que vayan de la mano con los objetivos de la organización.

1.2 Comunicación organizacional.

La Comunicación es el eje estratégico, el sustento, la guía y el centro en torno al cual gira la dinámica organizacional. Supone inscribir todos los procesos administrativos, productivos y comerciales de la organización, así como sus diferentes públicos, en una permanente interacción estructurada e integral que permita de manera productiva y competitiva alcanzar los objetivos de la institución (Sandra, 2009, pág. 48).

Rodríguez (2005). La comunicación organizacional es el área de las ciencias de la comunicación que tiene como objetivo el análisis, construcción y perfeccionamientos de los contenidos y variables comunicativas dentro de una institución buscando su consolidación y reconocimiento exterior”. (pág. 47)

La comunicación organizacional “es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización o su medio; o a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el

fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”.

(Amador, citado por Fernández 2000).

La comunicación organizacional dentro de la empresa Fastservice S.A. es ineficaz, debido a que los líderes de la organización no conocían la percepción de los trabajadores lo cual producía una insatisfacción laboral y a su vez generaba grandes brechas comunicacionales a nivel departamental y más aún entre compañeros de la ciudad de Quito y Guayaquil.

1.3. Comportamiento Organizacional.

El comportamiento organizacional es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. (Chiavenato 2013)

Al respecto Robbins (s/f) menciona que: “Es un campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización” (citado por Jauregui, M. 2016).

Genesi, Nercida & Tinedo (2011) indican que el comportamiento organizacional es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones.

El comportamiento organizacional de la empresa Fastservice S.A. es variable, ya que la interacción entre los equipos de trabajo es escasa, el desempeño de los

colaboradores está valorada seis sobre diez, el compromiso de la organización con los trabajadores es baja y el seguimiento de la medición de clima laboral es poco constante. Estas variables producen una conducta y un comportamiento adverso a las normas y políticas que debe de estar sujetos cada individuo.

2. Diseño de estrategias.

2.1. Estructura

Molina (2011) menciona que el comportamiento organizacional es el factor del cual se deriva el clima laboral. El comportamiento organizacional, implica los siguientes aspectos; estructura organizacional, motivación, compromiso organizacional, poder, comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional. (Citado por Galicia, García y Hernández)

Es por esto que se considerará rediseñar el subsistema de clima laboral con la finalidad de poder conocer la percepción de cada colaborador y trabajar en el bienestar de cada uno para poder obtener una alta productividad y resultados esperados por la alta gerencia.

2.2. Procesos

Es claro poder evidenciar el desconocimiento de la percepción del ambiente de trabajo de cada colaborador de la empresa Fastservice S.A., por lo que es importante no solo manifestar y dar soluciones verbales sino también incorporar procesos

formales dentro de la organización, los cuales deben ser ejecutados con mucha responsabilidad para poder obtener resultados fructíferos.

- ❖ Definir el concepto de clima laboral, los procedimientos y la metodología que será implementada en la institución.
- ❖ Realizar un seguimiento del proceso de implementación de la evaluación de clima laboral.
- ❖ Sensibilizar a la alta gerencia y a los jefes de cada departamento acerca de la importancia de este factor.
- ❖ Dar a conocer la herramienta de medición de clima laboral (encuesta y entrevista a profundidad) a la alta gerencia.
- ❖ Aplicar la encuesta a todo el personal de la organización.
- ❖ Evaluar y tabular los resultados obtenidos a través de las encuestas y elaborar el informe correspondiente.

2.3. Personas

El aspecto psicológico del clima laboral refleja cómo es que se encuentra funcionando la organización lo que trae como consecuencia que el ambiente sea de confianza o temor e inseguridad. Por esta razón, la forma en que un individuo se comporte en su lugar de trabajo no depende nada más de su personalidad sino también de cómo percibe su clima de trabajo y los elementos que componen a la organización. (Sandoval, 2004).

Considerando que el capital humano es uno de los papeles protagónicos más importantes de una organización, las estrategias estarán enfocadas en ellos:

Exponer qué es y cuál es la importancia del clima laboral a todo el personal de la organización.

- En este primero paso se deberá incluir a todos los colaboradores de todos los niveles jerárquicos con la finalidad de poder realizar un taller de capacitación, el cual tiene como objetivo manifestar los temas que están involucrados en la problemática de clima laboral, considerando los siguientes aspectos: la implicación de las encuestas de clima laboral, motivación y satisfacción laboral y la necesidad de ejecutar los planes de acción.

Adecuación de la encuesta de clima laboral.

- Para este segundo paso se debe contar con las personas capacitadas y responsables de realizar la medición de clima laboral, para lo cual se deberá elegir un modelo de medición de clima laboral donde aborde los principales factores que se desean evaluar como: ambiente de trabajo, comunicación corporativa, cohesión de grupo, cargas laborales.

Aplicación de encuesta de clima laboral y entrevistas a profundidad a cada uno de los colaboradores de la institución Fastservice S.A.

- En el tercer paso también se involucra al responsable de la medición de clima laboral considerando que también participan todos los colaboradores de la empresa. Para esto se debe dejar claro al personal que la evaluación será de una manera anónima y confidencial, se la realizará en un ambiente agradable y en un horario donde no pueda ser interrumpidos.

Resultados.

- Finalmente, en el último paso una vez realizada la encuesta de medición de clima laboral se deberán procesar los datos de manera segmentada a nivel de toda la organización con la finalidad de permitir un conocimiento de la situación actual de la empresa por medio de indicadores.

2. Implementación de las estrategias.

2.1. Responsables

El encargado de realizar las mediciones de clima laboral va a variar debido a que puede ser el Departamento de Talento Humano identificando el colaborador encargado del subsistema de clima laboral o en caso de que no existiera se deberá considerar un consultor externo el cual deberá tener un conocimiento previo y suficiente de las principales variables que están generando un mal ambiente de trabajo.

2.2. Recursos

Se plantearon ideas que sean beneficiosas para la organización y el ahorro de costos por lo que se deberá contar con: sala de usos múltiples, papelería, infocus, computador, iluminación, escritorios, bolígrafos.

En caso de contratar servicios de consultores externos de deberá contar con un presupuesto de \$700 con la finalidad de poder cubrir el costo de la intervención de medición de clima laboral.

2.2. Metodología

La metodología a aplicar será de forma cuantitativa y cualitativa tomando en cuenta que como grupo objetivo serán todos los colaboradores de la organización se realizarán encuestas y entrevistas a profundidad con la finalidad de recopilar datos de interés para la mejora de los objetivos d la empresa.

Por medio de la técnica de la entrevista en profundidad se podrá obtener datos e información sobre un tema el cual busca ser objeto de estudio para el entrevistador y poder tomar medidas correctivas.

En la metodología de la encuesta se la realizará a un grupo seleccionado de la población organizacional como método de estudio al tema referente como objeto de investigación, la cual es fácil de aplicar, es un proceso flexible y las respuestas son limitadas a las preguntas planteadas.

4. CONCLUSIONES

Después de haber elaborado el diagnóstico respectivo del caso, se concluye que uno de los principales aspectos que influyen en el desempeño de los colaboradores es el impacto del clima laboral, debido a una ineficiente gestión del departamento de Talento Humano en la medición constante del clima laboral.

Los equipos de trabajos no estaban de acuerdo con el liderazgo que influían los jefes inmediatos de cada departamento, percibían a la empresa distante hacia ellos en donde no existía una comunicación corporativa eficaz

Como consecuencia se obtuvo una serie de resultados que no benefician en lo absoluto al desarrollo y crecimiento de la empresa provocando una ineficaz comunicación, un liderazgo infructífero de parte de los líderes y a su vez atrayendo una serie de inconvenientes que perjudican en el futuro de la organización

5. RECOMENDACIONES

Se propone una reestructuración del subsistema de clima laboral incorporado en el departamento de Talento Humano, con la finalidad de poder tener un acercamiento con los colaboradores y poder conocer la percepción de cada uno, de cómo se sienten en su puesto de trabajo, lo cual generará un ambiente más cálido y una productividad más eficaz.

Es por esto que se plantea rediseñar el subsistema de clima laboral con la finalidad de que el capital humano y el ambiente de trabajo sea un objeto de estudio y a su vez se puedan tomar medidas correctivas en base a la situación actual, partiendo del fomento de un liderazgo participativo de parte de los líderes y de una cultura más sólida.

El departamento de Talento Humano deberá realizar mediciones continuas de clima laboral utilizando herramientas como la encuesta y entrevistas a profundidad, con la finalidad de poder conocer los factores adversos que influyen en el ambiente de trabajo y su vez tomar medidas correctivas y crear un ambiente armónico.

6. REFERENCIAS

- Amador, C. (2000). Comunicación. Memorias. Colombia: Universidad Nacional de Colombia
- Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. 2013. Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. 2da. Ed. Disponible en <http://www.freelibros.org/administración/comportamiento-organizacional-2da.Ed-idalberto-chiavenato.html>. Consultado el 22 de julio de 2013.
- Furnham, A. (2001). Psicología Organizacional. México D.F: Oxford University Press. pp. 309, 318,320
- Galicia, S. García, M. & Hernández, L. (2011). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. Recuperado: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- Genesi, M. Nercida, R. & Tinedo, Y. (2011). Comportamiento organizacional del talento humano en las Instituciones. Revista Redalyc. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>.
- Jauregui, M. (2016). Qué es el comportamiento organizacional: definición, objetivos y teorías. Recuperado: <https://aprendiendoadministracion.com/que-es-el-comportamiento-organizacional/>
- Landy, F. & Conte, J. (2005). Psicología Industrial. México D.F: McGraw-Hill. pp. 384, 395, 524.
- Massoni, S. (2009). La comunicación, eje estratégico de las organizaciones. Quito-Ecuador: Universidad Central

Robbins, S. & Timothy, J. (2009). Fundamentos del comportamiento Organizacional. México D.F: Pearson Educacion. pp. 550, 561 – 562

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson Educación.

Rodríguez, T. (2005). Gestión de la Comunicación interna en el Instituto Nacional del Niño y la Familia. Cuba: Universidad de la Habana

Sandoval M. (2004). “Concepto y dimensiones del clima laboral. Recuperado: <https://es.scribd.com/document/57079742/CLIMA-ORGANIZACIONAL>



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Castro Gallo Eduardo Andrés**, con C.C: # 0919818740 autor/a del **componente práctico del examen complejo: Impacto del Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización Fastservice S.A.** previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 28 de febrero de 2018

f. _____

Nombre: **Castro Gallo, Eduardo Andrés**

C.C: 0919818740



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Impacto del Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización Fastservice S.A.		
AUTOR(ES)	Eduardo Andrés Castro Gallo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Efrén Eduardo Chiquito Lazo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de FEBRERO de 2018	No. DE PÁGINAS:	26
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima organizacional, cultura organizacional y comportamiento organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Liderazgo organizacional, comunicación organizacional, cultura organizacional, comportamiento organizacional, planificación estratégica, capital humano.		

La empresa Fastservice S.A. es una organización que se dedica a brindar el servicio de Courier, es decir, a la logística y entrega de documentos en la provincia de Guayas y Quito, tiene en el mercado 5 años y son reconocidos como la octava empresa de Courier con mayor facturación en el país. Sin embargo, en los últimos meses ha surgido una serie de inconvenientes de parte de los equipos de trabajo generando un bajo rendimiento y un mal clima laboral. El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. Chiavenato (2009). Es por ello que surge la necesidad de implementar y rediseñar procesos de manera efectiva los cuales nos ayuden a mejorar el ineficiente clima existente y levantar el desempeño de los colaboradores para lograr equilibrar un balance organizacional ligada con los objetivos de la empresa. A lo



largo del trabajo de desarrollarán estrategias que aportarán a la mejora y al rediseño del subsistema de clima laboral y sus objetivos con la finalidad de mejorar la estabilidad laboral del empleado y la comunicación corporativa.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-982593788	E-mail: eduardo.castrog@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Mgs. Carrillo Saldarreaga, Sofia Viviana	
	Teléfono: +593-42209210 ext. 1413 - 1419	
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		