



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

TEMA:

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador.

AUTORA:

Kayser Romero, María Del Carmen

**Ensayo Académico previo a la obtención del título de
Licenciada en Psicología Organizacional**

TUTOR:

Psc. Chiquito Lazo Efrén Eduardo, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

13 de Marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente ensayo académico, fue realizado en su totalidad por **Kayser Romero, María Del Carmen**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR

f. _____
Psc. Chiquito Lazo Efrén Eduardo, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Psc. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs

Guayaquil, 13 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Kayser Romero, María Del Carmen**

DECLARO QUE:

El Ensayo Académico, **El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este ensayo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Ensayo Académico referido.

Guayaquil, 13 de marzo del 2019

LA AUTORA

f. _____
Kayser Romero, María Del Carmen



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, Kayser Romero, María Del Carmen

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Ensayo Académico, **El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 13 de marzo del 2019

LA AUTORA:

f. _____

Kayser Romero, María Del Carmen

Guayaquil, 1 de marzo del 2019



**CARRERA DE
ORGANIZACIONAL**



PSICOLOGÍA



INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador.docx (D48468829)
Presentado	2019-02-28 20:29 (-05:00)
Presentado por	makykayser@gmail.com
Recibido	efren.chiquito.ucsg@analysis.orkund.com
	0% de estas 10 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

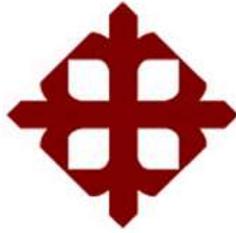
Tema: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador”

Estudiante:

- MARIA DEL CARMEN KAYSER ROMERO

Docente Tutor: Psic. Org. Efrén Chiquito, Mgs.

FIRMA



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Psc. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Psc. Cabezas Belén, Mgs
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Psc. Tapia Alex, PhD
OPONENTE

ÍNDICE

RESUMEN (ABSTRACT)	VIII
INTRODUCCIÓN	2
METODOLOGÍA	6
RESULTADOS.....	8
DISCUSIÓN	11
CONCLUSIONES	13
REFERENCIAS	14

RESUMEN (ABSTRACT)

Una organización es la suma de esfuerzos colectivos con la finalidad de elaborar un producto u ofrecer un servicio, proceso en el cual se establecen relaciones interpersonales que van del nivel individual al grupal dentro de la estructura de la empresa ligadas al cumplimiento de metas y objetivos. El esfuerzo conjunto de todos los colaboradores y su relación con el ambiente de trabajo en el cual realizan sus funciones repercute en la eficacia y el nivel de desempeño de la empresa. Por ello las organizaciones ponen cada vez más interés en estimar o medir las percepciones que tienen los colaboradores sobre la organización y sus características mediante un diagnóstico del Clima organizacional. Este proyecto presenta los resultados del estudio de clima organizacional obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de clima la cual estaba compuesta por 60 enunciados cerrados y 1 pregunta abierta, a 287 colaboradores en el año 2016 y 241 colaboradores en el año 2017 de la empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador. Por todo esto surge la interrogante, sobre cuáles son las dimensiones del clima organización dentro de la empresa. Adicionalmente se aplicó la evaluación de desempeño al mismo grupo objetivo la misma que está compuesta en 80% objetivos y 20% competencias. La importancia de comparar ambos instrumentos llevó a la conclusión que, a mayor satisfacción general, mejor desempeño.

Palabras Claves: Clima laboral, Satisfacción laboral, Desempeño laboral

INTRODUCCIÓN

El Clima Laboral, junto con el desempeño, han sido los más estudiados en los últimos años con el fin de determinar su relación con la satisfacción de los colaboradores. Robbins & Judge (2013) lo definen como el ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. Es decir, el lugar de trabajo, las funciones, relación con jefes o subordinados, contacto con otros colaboradores y las responsabilidades constituyen el ambiente en el cual un colaborador desempeña su trabajo. Estas características pueden influir de forma positiva o negativa en el desempeño global, además de repercutir en el comportamiento de los colaboradores. Por otro lado, el desempeño es descrito como el rendimiento de una persona o el rol que esta ejerce.

Domínguez, Ramírez y García (2013), caracterizan el clima laboral como “el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización” (p. 63). De la misma forma el clima organizacional adquiere una gran importancia para las organizaciones, pues comprende el contexto humano y físico donde se desempeñan las actividades laborales, por ende, es el que la satisfacción o insatisfacción del personal o capital humano influye directamente en la productividad, es decir, que un buen clima permitirá que el colaborador se sienta satisfecho en su área de trabajo y esto se verá reflejado en su desempeño. Uribe (2015) afirma que “La importancia del clima organizacional radica en su efecto que tiene en los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones” (p. 44)

Al mismo tiempo, Martínez y González (2017) aseguran que mantener un clima laboral agradable le permitirá al colaborador desarrollar competencias que le encaminen a ser más productivos con un desempeño laboral eficiente. Un clima organizacional percibido negativamente por los colaboradores puede llevar a la quiebra de cualquier organización, más aún, si se suma a esto un desempeño profesional deficiente, asegura Enríquez y Calderón-Salazar (2017).

El desempeño del colaborador está catalogado como un efecto para medir el rendimiento dentro de la empresa es sumamente importante que el colaborador conozca el giro del negocio y las tareas que el tendrá que desempeñar, cabe recalcar que existen factores externos e internos que interactúan con el colaborar, en los factores internos tenemos la estructura organizacional, la Cultura de la empresa y el liderazgo de la dirección; en los factores externos, que no pertenecen a la organización, factores familiares y personales, factores ambientales o higiénicos. Alles (2011) menciona que “el desempeño de una persona se conforma por la sumatoria de conocimientos (integrados por conocimientos aprendidos tanto a través de estudios formales como informales), la experiencia práctica, y las competencias” (p. 123).

Por lo tanto, el desempeño de un colaborador será el efecto de un clima laboral agradable, permitiendo desarrollar competencias y realizar un trabajo de manera eficaz y eficiente, a lo que García (2011) menciona que “el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción” (p. 45).

Investigaciones como las de Onofre (2014) en la subsecretaría de la información SEMPLADES, Sector Económico, Franco y Morales (2014) en la empresa CTB, sector Comercial y, Cruz & Cruz (2017) en la empresa S.A. INASAR del sector agrícola, se demuestra la relación del clima laboral y el desempeño en los trabajadores en empresas del sector comercial e industrial a nivel nacional. Según Silva (1996).

Hablar de la influencia del clima sobre el desempeño implica considerar tanto las repercusiones del clima sobre las actitudes y comportamientos, como en la efectividad empresarial, ya que en las percepciones que forman los individuos de su ambiente de trabajo juegan un papel importante la manera como está estructurada la tarea, el sistema de recompensas establecido, el modo en que las decisiones se controlan, el tipo de comunicación, etc. Los autores suelen ser cautos cuando se trata de expresar el valor predictivo que el clima tiene sobre la efectividad organizacional. (Medina, 2017, p. 29)

Para poder abarcar la relación favorable del desempeño y el clima laboral, es necesario empezar con la capacidad que tiene la empresa (y sus

administradores) de retener, desarrollar y potencializar su talento humano. Es por esto que el clima juega un rol importante en el colaborador y su eficiencia a la hora de realizar su trabajo, y como indicaba Silvia (1996) la influencia del clima acerca del desempeño interactúa sobre los comportamientos y actitudes. Robbins & Judge (2013) aseguran que la fuerza de trabajo está compuesta por personas competentes, motivadas y comprometidas con la organización; el éxito de la administración, en este caso, será captar y retener esos talentos, partiendo del conocimiento general que los colaboradores satisfechos son más productivos y que el ambiente laboral es un indicador de satisfacción (p.16).

Una investigación realizada en 2014 tuvo como premisa identificar la relación que existen entre el desempeño y el clima organizacional en una empresa del sector público a través del siguiente planteamiento de problema: “¿El Clima organizacional y la Satisfacción influyen en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Subsecretaría de Información de la SENPLADES?”, y a través de una investigación con enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal y correlacional implementando una encuesta de Clima Laboral enfocado en 8 dimensiones, una de Satisfacción y finalmente una encuesta de Desempeño obteniendo los siguientes resultados: El Clima Organizacional (variable independiente) se correlaciona con la Satisfacción (variable dependiente) en un 99%, donde los resultados de la Satisfacción son explicados en 96% por el Clima Organizacional. Por tanto, el Clima organizacional influye fuertemente en la Satisfacción. (Onofre, 2014, p.72)

Por otro lado, Franco y Morales (2014) a través de una investigación inductiva y exploratoria analizaron la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Prevededores de CTB (empresa del sector comercial). Implementaron entrevistas y encuestas orientadas a evaluar los elementos el clima organizacional en todo el personal de la empresa tomando en cuenta la antigüedad del personal, la motivación, objetivos organizacionales, liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, entre otros elementos. La muestra fue aleatoria a personal operativo (Supervisores y Prevededores) en las ciudades de Guayaquil, Manta y Libertad con el fin de asegurar la confiabilidad del cuestionario de Clima y los resultados, llegando así al siguiente resultado:

el clima laboral afecta en su totalidad al desempeño de los colaboradores del área de ventas por lo que se ha propuesto un plan de mejora que busque generar nuevas estrategias para mejorar cada uno de los indicadores o factores que inciden en el clima laboral en esta área (Franco y Morales, 2014, p.65).

Finalmente, Cruz & Cruz (2017) propusieron analizar la incidencia del clima laboral en los niveles de desempeño del personal que labora en la compañía arrocerá Sarmiento S.A. INASAR, empresa del sector productivo de primer nivel. Partiendo de un análisis previo a través de una ficha de observación, estos autores pudieron confirmar que el 99% de los trabajadores no recibe un reconocimiento por su buen desempeño, el 50% de los empleados son evaluados de manera ocasional, llevando a la siguiente formulación del problema: “¿De qué manera influye el clima laboral en los niveles de desempeño del personal que labora en la compañía arrocerá Sarmiento S.A. INASAR ubicada en la ciudad de San Jacinto de Yaguachi?” y por ende a la hipótesis: Mejorando los niveles de desempeño de los trabajadores se generará un incremento en la producción en la industria arrocerá. Para el desarrollo de esta investigación, se implementó un enfoque cualitativo-cuantitativo con una modalidad científica aplicada de tipo descriptiva. Además, el muestreo utilizado es de tipo no probabilísticos realizado a una muestra integrada por 20 colaboradores de la industria arrocerá “Sarmiento S.A. INASAR”. A través de un análisis de resultados implementando ficha de observación, entrevistas y encuestas de Clima Laboral, se llegó al siguiente resultado: el clima laboral afecta el desempeño de los colaboradores por lo que se espera desarrollar un plan de mejora del clima laboral por medio de incentivos, evaluaciones y estrategias motivacionales que optimizarán los niveles de desempeño de los trabajadores.

METODOLOGÍA

En el presente se aplicó una metodología cuantitativa con una modalidad de investigación científica aplicada (empírica) que permite caracterizar el clima laboral y desempeño de los colaboradores a través de la revisión de datos y estudios dentro del gabinete los hechos o fenómenos con el fin de analizar de manera objetiva los mismos. Gracias a la metodología utilizada por el grupo objeto de estudio, se aseguró el 100% de confiabilidad gracias a la participación de la población total de colaboradores, reduciendo en lo mínimo el margen de error.

Entre las técnicas y herramientas que se implementaron para la recolección de datos, se tomó en cuenta la metodología planteada y el formato de medición del clima del grupo objeto de estudio de la empresa, así como también los resultados de la evaluación de desempeño. Encuestas virtuales y físicas destinadas a todos los colaboradores de la empresa, que forman parte de la metodología del grupo objetivo. Esto contribuyó en la medición de la satisfacción general para comprender y entender el clima laboral de la empresa, objeto de estudio que se compone de siete factores con sus respectivas dimensiones, metodología desarrollada y utilizada para la empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador.

Tabla 1

Factores y dimensiones Encuesta de Clima

Factores	Dimensiones
Cultura Organizacional	Misión y Visión / Valores
Compromiso	Orgullo y Compresión
	Satisfacción del cargo
Gestión de la Organización	Innovación
	Imagen y Servicio Externo
	Claridad Organizativa
	Comunicación Interna
	Condiciones Físicas
Gestión de Equipos	Trabajo en Equipo y Relaciones Entre áreas
	Camaradería e integración
	Relación con mis compañeros
Cultura Corporativa	

Gestión para los colaboradores	Equilibrio y Carga de Trabajo
	Desarrollo profesional y Capacitación
	Reconocimiento e incentivos
	Remuneración y beneficios
Liderazgo	

Tomado de la documentación interna de la empresa multinacional comercializadora de combustible del Ecuador 2018

Esta herramienta analiza los factores que componen el clima con sus respectivas dimensiones, entre ellos:

1. Gestión de la Organización: Percepciones respecto a las acciones y efectividad organizacional interna y externamente.
Dimensiones: innovación, comunicación interna, condiciones físicas, imagen y servicio externo y claridad organizativa.
2. Gestión para los colaboradores: Percepciones de los beneficios y oportunidades de desarrollo por pertenecer a la empresa.
Dimensiones: equilibrio y carga de trabajo, desarrollo profesional y capacitación, reconocimientos e incentivos, y remuneración y beneficios.
3. Gestión de equipos: Percepciones sobre el trabajo en equipo y relaciones colaborativas con otras áreas y pares dentro de la empresa.
Dimensiones: trabajo en equipo, camaradería e integración, y relaciones con mis compañeros.
4. Compromiso: Compromiso del colaborador con la empresa y satisfacción con las funciones que realiza.
Dimensiones: orgullo y compromiso, satisfacción del cargo.
5. Cultura Organizacional: Percepciones de la puesta en marcha de la misión, visión y valores de la empresa.
Dimensiones: misión, visión y valores.
6. Cultura Corporativa: Grado de orgullo de pertenecer al Grupo Romero y conocimiento de la misión, visión y valores.
7. Liderazgo: Percepciones que tiene el colaborador sobre la relación positiva o negativa que pueda tener con su jefe directo.

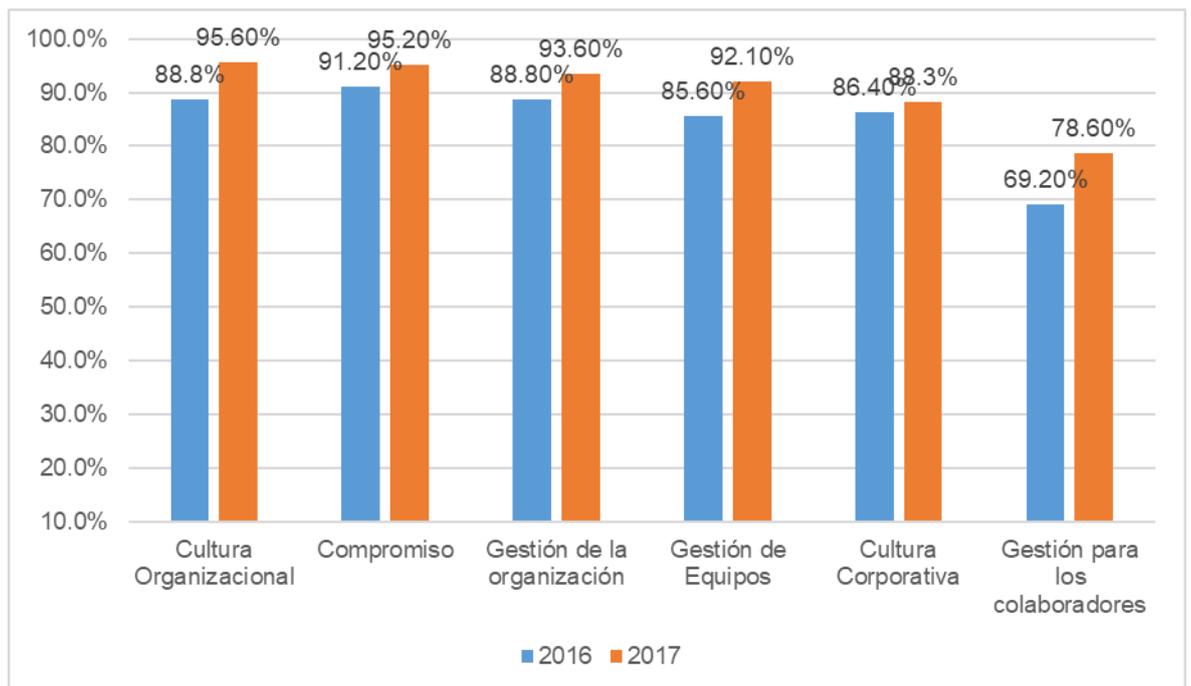
Otras de las herramientas que se utilizaron fue el estudio de gabinete donde se tuvo acceso al informe de la evaluación de desempeño de la compañía.

RESULTADOS

Se obtuvieron los siguientes resultados de acuerdo a un análisis comparativo: estudio empírico retrospectivo y transversal, es decir, se basa en la recopilación de una gran cantidad de datos a partir de información real y del análisis de la herramienta aplicada sumado a la revisión de teoría relacionada para poder llegar a una conclusión particular y veraz. El enfoque empírico - Experimental, que solo es un método entre los “científicos” posibles, suele describirse mediante un modelo de fases al definir un problema y formular hipótesis teóricas comprobables en la empírica y al validar las hipótesis a raíz de los resultados obtenidos (Neunzing W, 2005, pg,76)

Gráfico 1

Calificación Encuesta de Clima 2016 vs. 2017



Creado por autor

Según el gráfico 1 se puede evidenciar el incremento de los resultados de los factores en el 2017 vs. 2016. El factor con mayor satisfacción es Cultura Organizacional (95.6%) con un crecimiento de 6.8% respecto al 2016. El factor con menor satisfacción es Gestión para los Colaboradores (78.6%) con un crecimiento de 9.5% respecto al 2016.

Tabla 2*Calificación Evaluación de Desempeño*

Calificación Evaluación de Desempeño	2016	2017
5: Sobrepasa ampliamente las expectativas	4	2
4: Excede las expectativas	50	153
3: Cumple las expectativas	200	77
2: Cumple parcialmente las expectativas	30	5
1: No cumple las expectativas	3	4
# Colaboradores	287	241

Creado por autor

Según la tabla 2 se puede evidenciar que la calificación que obtuvo la mayoría de los colaboradores (200/287) en el 2016 fue de 3: Cumple las expectativas vs. 2017 donde la mayoría de colaboradores (153/241) obtuvo la calificación 4: Excede ampliamente las expectativas. Esta comparación nos muestra que en el año 2017 existió un desempeño más alto en los colaboradores de la empresa multinacional comercializador de combustible en el Ecuador en comparación al año 2016.

Tabla 3*Calificación Satisfacción General - Encuesta de Clima*

Calificación Satisfacción General	2016	2017
	82%	86.2%

Creado por autor

Según la tabla 3 se puede evidenciar la calificación de satisfacción general de los colaboradores de la empresa objetivo en un 82% en el año 2016 vs. 2017 de un total de 86.2%, con incremento de un 4.2%.

Finalmente comparando la tabla 2 y 3 se puede evidenciar que en el año 2016 la satisfacción general de los colaboradores de la compañía en estudio fue de 82% y en el mismo año la mayoría de los colaboradores en su evaluación de desempeño obtuvo la calificación de 3: cumplen las expectativas, mientras que en el año 2017 la satisfacción general los colaboradores con el clima laboral fue de 86.2%, es decir incremento 4.2% vs. El año anterior, y la calificación de desempeño con mayor número de colaboradores fue de 4: Excede las expectativas. Se puede concluir que ante mayor satisfacción de los colaboradores en la empresa incrementa el desempeño de los colaboradores.

DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en las investigaciones presentadas se puede evidenciar que la gestión del desempeño de los colaboradores se ve afectada directamente por el clima organizacional.

En concordancia con Franco y Morales (2014), Cruz & Cruz (2017) y Onofre (2014) quienes compararon la relación de clima con el desempeño de los colaboradores, en este trabajo se afirmó la correlación del clima con el desempeño de los colaboradores, dando como resultados la relación directa en un 99% que ambos son conceptos ligados que se ven afectados uno del otro.

Sin embargo, existen otros factores que están asociados al desempeño tales como:

- Franco y Morales (2014) determinaron que existe una fuerte influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Pre Vendedores, planteando que la un clima satisfactorio o agradable motiva al personal a ser más eficaz y eficiente en el que podrán alcanzar fácilmente las metas organizacionales (p. 55).
- Cruz & Cruz (2017) mencionaron que mejorar el clima laboral con técnicas y estrategias motivacionales aumentan los niveles de desempeño de los colaboradores, haciendo referencia a la motivación como principal instrumento a tomar en cuenta al momento de mejorar el desempeño de los colaboradores entre otros indicadores de gestión (p. 89).
- Por otro lado, Onofre (2014) determinó estadísticamente que existe una estrecha relación en entre el clima laboral y la satisfacción, las cuales en conjunto influyen de manera terminante en el desempeño, afirmando que al implementar estrategias de mejora del clima laboral contribuirá a tener trabajadores satisfechos y por ende comprometidos con el rendimiento de sus tareas asignadas (p. 72, 78).

Comparando los resultados de la encuesta de clima vs los resultados de la evaluación de desempeño de la compañía multinacional de combustible en

el Ecuador se puede resaltar lo siguiente:

Clima 2016 (82%), Desempeño 2016 (3).

Clima 2017 (86.2%), Desempeño 2017 (4).

Se evidencia notablemente el incremento de un punto en el desempeño de los colaboradores basándonos en una mayor satisfacción de trabajar en la compañía con un incremento de 4.2%.

Los colaboradores que se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo, en diferentes dimensiones que conforma una encuesta de clima tales como: desarrollo y crecimiento, remuneración y beneficios, reconocimiento e incentivos; son los agentes que impulsan la eficiencia y productividad de la organización.

CONCLUSIONES

Los resultados de la encuesta de clima fueron útiles para conocer los factores y dimensiones que la empresa debe mejorar, las mismas se puntualizaron en un plan de acción especializado por área y por compañía. Esto fue un aporte para obtener un alto desempeño en el desarrollo de las funciones de los colaboradores.

Finalmente se confirmó la relación del clima organizacional en el desempeño laboral. Las decisiones que se toman como resultado de un análisis de una encuesta de clima podrán ser positivas elaborando un plan de acción para trabajar en los resultados desfavorables, o por otro lado que no se realice o no se ejecute el mismo podrá afectar notablemente en desempeño de los trabajadores.

El clima organizacional es el conjunto de propiedades del ambiente organizacional que los colaboradores perciben directa o indirectamente, y que influyen en su comportamiento y desempeño.

Con un buen clima organizacional se obtiene buenos resultados, frente a un mal clima donde los resultados son bajos.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2011). Diccionario de términos de recursos humanos. - 1a ed. - Buenos Aires: Granica.
- Cruz Martínez, M. A., & Cruz Muñoz, C. A. (2017). Incidencias del clima laboral en los niveles de desempeño del personal que labora en la compañía arrocera Sarmiento S.A. INASAR [título de pregrado]. Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de Ingeniero comercial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9260/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-427.pdf>
- Domínguez, L., Ramírez, A. y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Revista nacional de administración, 4(1), 59-70.
- Enríquez, M., y Calderón-Salazar, J. (abril de 2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. Podium, 131-143. doi:2588-0969
- Franco, G. y Morales, A. 2014. Análisis de la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Pre Vendedores del CTB. (En línea). Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Tesis Licenciatura en Psicología Organizacional. Guayaquil-Guayas. EC. p 6. Consultado, 26 de oct. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.ucsg.edu.ec:8080/bitstream/123456789/2420/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-15.pdf>.
- García, M. (2011). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de administración, 25(42), 43-61.
- Martínez Santacruz, Y. G., y González Guartatanga, S. M. (2017). Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil [título de pregrado]. Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9274/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-438.pdf>
- Medina, A. (2017). Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito [título de masterado]. Programa de Maestría en Desarrollo del

Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5611/1/T2266-MDTH-Medina-Incidencia.pdf>

Onofre, L. (2014). El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral [título de pregrado]. Informe de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3986/1/T-UCE-0007-132.pdf>

Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional (15° ed.). (P. d. Vega, Trad.) México D.F., México: Pearson. Obtenido de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>

Silva, M. (1996). El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención (1a. ed.). Barcelona, España: EUB.

Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional. México D.F.: Editorial El Manual Moderno.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Kayser Romero, María Del Carmen**, con C.C: # **0922344619** autor/a del trabajo de titulación: **El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 13 de marzo del 2019

f. _____

Nombre: **Kayser Romero, María Del Carmen**

C.C: **0922344619**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador.		
AUTOR(ES)	Kaysen Romero, María Del Carmen		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psc. Chiquito Lazo Efrén Eduardo, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad De Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Carrera de Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de marzo del 2019	No. DE PÁGINAS:	24
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima laboral, Satisfacción laboral, Desempeño laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima Laboral, Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Evaluación de Desempeño, Productividad, Influencia.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): Una organización es la suma de esfuerzos colectivos con la finalidad de elaborar un producto u ofrecer un servicio, proceso en el cual se establecen relaciones interpersonales que van del nivel individual al grupal dentro de la estructura de la empresa ligadas al cumplimiento de metas y objetivos. El esfuerzo conjunto de todos los colaboradores y su relación con el ambiente de trabajo en el cual realizan sus funciones repercute en la eficacia y el nivel de desempeño de la empresa. Por ello las organizaciones ponen cada vez más interés en estimar o medir las percepciones que tienen los colaboradores sobre la organización y sus características mediante un diagnóstico del Clima organizacional interno. Este proyecto presenta los resultados del estudio de clima organizacional realizado en una empresa multinacional comercializadora de combustible en el Ecuador, la cual cuenta con una extensa plantilla de personal. Por todo esto surge la interrogante, sobre cuáles son las dimensiones del clima organización dentro de la empresa. Adicionalmente se aplicó la evaluación de desempeño al mismo grupo objetivo. Destacando la variable de liderazgo, siendo que los resultados derivaron el manifiesto de estar satisfechos con el ambiente de la empresa.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-994525105	E-mail: makykayser@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			