



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

**Conflictos de Valores y su incidencia en el clima organizacional de los
colaboradores de la empresa Pacific Botling Company S.A**

AUTORES:

Suárez Tagle Guillermina del Consuelo

Mayorga Arias Shirley Monserrate

Previo a la obtención del grado Académico de:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TUTOR:

Ing. Bajaan Villagómez, Yanina Shegía Ph.D.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada Guillermina del Consuelo Suárez Tagle** y por la **Ingeniera Comercial Shirley Monserrate Mayorga Arias**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Ph.D.

REVISOR

Ing. Freddy Camacho Villagómez, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 31 días del mes de mayo del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Suárez Tagle Guillermina del Consuelo

Mayorga Arias Shirley Monserrate

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación, **Conflictos de Valores y su incidencia en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botlling Company S.A**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 31 días del mes de mayo del año 2023

AUTORES

Guillermina del Consuelo Suárez Tagle

Shirley Monserrate Mayorga Arias



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Suárez Tagle Guillermina del Consuelo

Mayorga Arias Shirley Monserrate

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magister en Gestión del Talento Humano** titulado: **Conflictos de Valores y su incidencia en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botlling Company S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 31 días del mes de mayo del año 2023

AUTORES

Guillermina del Consuelo Suárez Tagle

Shirley Monserrate Mayorga Arias



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INFORME DE URKUND

URKUND	
Documento	Tesis Guillermina y Shirley.docx (D158274190)
Presentado	2023-02-09 13:07 (-05:00)
Presentado por	yashebavi@hotmail.com
Recibido	yanina.bajana.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	[Tesis Shirley y Guillermina. TutorBajana] Mostrar el mensaje completo 1% de estas 41 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

TEMA: Conflictos de valores y su incidencia en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botling Company S.A

MAESTRANTE/S: Guillermina del Consuelo Suárez Tagle y Shirley Monserrate Mayorga Arias

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE PARALELO A

ELABORADO POR:

Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Ph.D.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

Agradecimiento

Primeramente, a Dios que ha estado siempre por delante en la realización de esta nueva meta, a mis padres señores Jacinto Suárez Crespo y Julia Tagle Pineda, que en vida siempre dijeron que la mejor herencia que podían dejar a sus hijos era la educación, a la Msc. Yanina Bajaña Villagomez quien como tutora del trabajo de investigación supo conducirme y guiarme en su desarrollo.

Suárez Tagle Guillermina del Consuelo

Agradecimiento

A Dios y mi Padre (+) por permitirme vivir esta experiencia y por todo lo que me ha concedido para enfrentar los problemas que se presentaron al transcurso de esta etapa personal y profesional.

A Ing. Yanina Bajaña Villagómez Mgs. Quien con su criterio y experiencia nos guió para llegar al objetivo en el que nos encontramos obtener el título profesional.

Mayorga Arias Shirley

Monserrate

Dedicatoria

A mis hijos Guadalupe, William y Josué y a mi esposo William Muñoz Encalada, que fueron un apoyo incondicional en esta travesía.

Suárez Tagle Guillermina del Consuelo

Dedicatoria

A mi madre y hermana, por su gran apoyo en todo momento desde el inicio de este objetivo y desarrollo profesional.

A Vilma y Nelson por la paciencia y apoyo para mí durante esta etapa de estudios

Mayorga Arias Shirley

Montserrat

Tabla de Contenido

Introducción	2
Antecedentes	4
Objeto de estudio.....	6
Planteamiento del problema	6
Formulación del Problema	8
Justificación.....	8
Justificación Práctica Social.....	8
Justificación Teórica.....	8
Justificación Metodológica	9
Preguntas de Investigación.....	9
Hipótesis.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
Limitación de la investigación	11
Delimitación de la investigación	11
Capítulo I Marco Teórico.....	13
Conflicto.....	13
Teorías relacionadas al Conflicto Organizacional.....	17
Conflicto intergrupal	18
Conflictos colectivos en las Organizaciones	19

Conflictos de Valores	19
Valores	20
Valores organizacionales.....	21
Valores personales.....	25
Valores socioculturales.....	26
Valores familiares.....	26
Valores materiales	26
Valores intelectuales.....	26
Valores espirituales	27
Valores profesionales	27
Valores políticos.....	27
Valores morales.....	27
Clima Organizacional.....	28
Características del Clima Organizacional	31
Dimensiones del Clima Organizacional	32
Teoría del Clima Organizacional	32
Definición de Líder	33
Definición de liderazgo	33
Trabajo en equipo.....	34
Un liderazgo erróneo:.....	36
Metas poco claras:.....	36

Comunicación.....	36
Igualdad.....	38
Igualdad ante la ley.....	38
Liderazgo.....	39
Capacidades Personales.....	40
Capacidades técnicas.....	41
Capacidades sociales.....	41
Motivación.....	41
Motivación extrínseca e intrínseca.....	42
Motivación positiva y negativa.....	42
Capítulo II Marco Referencial.....	44
Conflicto de valores.....	44
Valores y Principios Éticos.....	45
Clima organizacional.....	45
Dimensiones del clima.....	47
Trabajo en equipo.....	47
Comunicación.....	47
Igualdad.....	47
Condiciones físicas.....	47
Liderazgo.....	47
Motivación.....	48

Capítulo III Marco Metodológico	49
Corte de Tiempo.....	50
Diseño.....	50
Alcance.....	51
Población.....	51
Instrumento.....	51
Levantamiento de DATA	52
Procedimiento.....	55
Diagnóstico de la situación actual de Pacific Bottling Company S.A.	56
Resultados	57
Capítulo IV: Diseño del Plan de Acción	66
Conclusiones	68
Recomendaciones	71
Referencias bibliográficas	73

Índice de Tablas

Tabla 1 Instrumento de medición.....	53
Tabla 2 Estadística de la regresión.....	64
Tabla 3 Análisis de Varianza.....	64
Tabla 4 Plan de acción empresa Pacific Bottling Company S.A. Cronograma	67

Índice de Figuras

Figura 1 Variable del Clima Organizacional.....	57
Figura 2 Variable de Comunicación.....	58
Figura 3 Variable Trabajo en Equipo.....	59
Figura 4 Variable Condición Física	60
Figura 5 Variable Liderazgo	61
Figura 6 Variable Motivación	62
Figura 7 Variable de Igualdad.....	63

Índice de Anexos

Anexo A Cuestionario: Clima Organizacional	83
Anexo B Cuestionario: Principios éticos	85
Anexo C Autorización de encuestas	86

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si los conflictos de valores inciden en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botlling Company S.A, tuvo un estudio de investigación tipo cuantitativo descriptivo, con un diseño no experimental correlacional. Para el estudio se utilizó la población de los 59 colaboradores que la conforman. Para la obtención de información se utilizó el cuestionario de clima organizacional con 21 preguntas donde se evaluaron dimensiones de liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, igualdad, condición física y 6 preguntas del cuestionario de valores éticos basados en la escala de Likert de los autores Dr. Jesús Alberto Cota Luevano y Gustavo Yépez López respectivamente, los 2 cuestionarios fueron fusionados quedando un total de 27 preguntas aplicándolo para medir el nivel de clima organizacional en los colaboradores de Pacific Botlling. La ecuación de la variable independiente valores, explica al clima organizacional en un 79,36% y con un 95% de confianza. Los resultados del trabajo de investigación confirman que conflicto de valores incide en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botlling Company S.A. Finalmente se llega a la conclusión que sí existe una influencia significativa entre ambas variables de estudio.

Palabras claves: Conflictos de valores, incidencia, clima organizacional, colaboradores

Abstract

The main purpose of this research was to determine whether conflicts of values affect the organizational climate of Pacific Bottling Company S.A employees, it had a quantitative descriptive research study, with a non-experimental correlational design. For the study, we used a population of 59 collaborators. In order to obtain information, the organizational climate questionnaire was used with 21 questions where the dimensions of leadership, motivation, teamwork, communication, equality, physical condition, and 6 questions of the ethical values questionnaire were based on the Likert scale of the authors Dr. Jesús Alberto Cota Luevano and Gustavo Yopez López, respectively. The two questionnaires were merged, leaving a total of 27 questions to be applied to measure the level of organizational climate of Pacific Bottling Company S.A employees. The independent variable equation of values explains the organizational climate with 79.36% and with 95% confidence. The results of the research work confirm the conflict of values of Pacific Bottling Company S.A. Finally, it is concluded that there is a significant Influence between both study variables.

Keywords: Conflicts of values, incidence, organizational climate, collaborators

Introducción

La presente investigación se refiere a los conflictos de Valores y su incidencia en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A. La misma que cuenta con más de quince años en el mercado, nació en el año 2006 cuando el grupo Estuardo Sánchez decidió diversificar su portafolio de empresas y mirar hacia el sector industrial tomando acertadamente la postura de invertir en una planta embotelladora e incluir su propia marca, la de barrilitos Okey la misma que les dio el éxito esperado en aquellos tiempos. Luego de estos hechos la fábrica está dedicada a la elaboración propia y de terceros de bebidas no alcohólicas para el consumo masivo mediante el método de maquilado.

Según lo citado por Carvajal (2021) el clima organizacional es definido como las tradiciones, ideas infundadas, creencias, valores y características directoras. Mientras que según Ubilla et al. (2018) el clima organizacional es aquel factor que consiente atribuir o calificar las organizaciones desde las apreciaciones de sus colaboradores; pero además enfatizaron que el clima puede ser examinado desde su conformación, inclinación y acogimiento. Por otra parte, Benites (2022) definió al clima organizacional como la inconstante que en las empresas se discierne y se percibe desde el principio de las relaciones laborales cotidianas y aflora en los comportamientos, opiniones y expectativas de los colaboradores ya sea entre pares o de jefes y líderes. hizo énfasis en las intuiciones que las personas tienen con respecto a la empresa en que laboran, pero lo señala como algo indefinido.

Silvestre (2017) señaló al conflicto como algo natural en la vida laboral cotidiana, ya que en todas las empresas siempre existirán conflictos, los mismos que

podrían ser perjudiciales para la organización. Además, añadió que los conflictos son los indicios que muestran las dificultades que suceden dentro del lugar de trabajo y que estos se componen de elementos dinámicos que surgen dentro de una organización, los mismos que permiten que nazcan nuevas ideas. Dichas ideas van a ser diferentes, tomando en cuenta que cada individuo tiene pensamientos y decisiones propias. Ante esto se puede decir, que los conflictos de valores pueden ser definidos como dificultades causadas por sistemas de creencias incompatibles.

Los valores son creencias que dan sentido a la vida de las personas puede ser lo bueno o lo malo, justo e injusto, verdadero o falso. Los valores no son causa de los conflictos, pero cuando estos no se socializan, sino que se imponen pueden dar paso a conflictos interpersonales.

Según mencionó Himmelstern (2007) son muchas las empresas y grandes organizaciones, con una diversidad de cultura, y no depende de la región a la que pertenezcan, ni de los lugares donde hay las familias de diversas ciudadanías y que han desarrollado estilos de vida diferentes, más bien se puede decir que toman como suyos principios y valores de distintas culturas.

América latina es una región en la que los ambientes y culturas son diversos y variados por esta razón la penetración de conductas violentas copiadas de los conflictos modernos y adaptados a las crisis sociales y de valores, son una situación predecible pero muy difícil de contener. A nivel mundial la sociedad ha estado inmersa en diferentes contextos violentos que han afectado el desarrollo socioeconómico de los países.

Antecedentes

En comparaciones con empresas a nivel global, sobre los robos y/o hurtos dentro de las Organizaciones, Murcia (2017) acotó en su trabajo de investigación titulado “Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las Pymes en Colombia en los últimos años” que el control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones y diseñado de tal manera que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y confiabilidad de la información financiera.

Capillo (2019) consideró importante la supervisión y el seguimiento para prevenir o si fuera el caso minimizar la fraudulencia o cualquier tipo de hurto de dinero o materia prima, inventarios

activos corrientes dentro de las Organizaciones. En el caso de la Ferretería Pedevel SRL de Sihuas del Perú se realizó una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno distinguiendo conveniencias favorables para la productividad y el desempeño.

Chumacero (2022) identificó en resultados sobre un cuestionario realizado sobre las características del control interno en la micro y pequeñas empresas del sector industrial. Caso Panificadora Pastelería y negocios generales La Casona empresa individual de responsabilidad limitada del Distrito De Sullana Perú en el año 2020 cuando se les preguntó al 100% de la plantilla, si la empresa realizaba algún control para evitar robos o hurtos de dinero por su personal contratado el 20% respondieron que nunca, el 30% que a veces y el 50% que siempre.

Dentro de sus interpretaciones de acuerdo con la revisión literaria se pudo señalar que el control es débil porque no realizan una verificación, es decir existían riesgos en el buen control del dinero y de los productos almacenados. Respecto a la supervisión y monitoreo a veces no se controlaba y supervisaba la cantidad de ventas que se realizaban diariamente y tenían que rediseñar nuevos procedimientos de control interno que identifiquen hurtos y robos. Así mismo en cuanto al control de entradas y salidas del dinero del día se obtuvieron los mismos porcentajes que en la anterior pregunta.

Fárdella (2015) mencionó que la honradez de los individuos es una conducta correspondiente a los principios y honestidad adquirida; produciendo ante las demás personas una especie de seguridad y si fuere lo contrario y algo continuo en su diario vivir se torna en dificultades en cuanto a las relaciones en general. Además, señaló que los valores son los pilares fundamentales que tiene el ser humano para su integración en cualquier ámbito de su vida y una de las razones de los conflictos que a veces con los intercambios de opiniones generadas por los individuos sirven para llegar a acuerdos favorecedores.

Fernández et al (2019) se refirió en su trabajo de investigación a la importancia que existe en que las empresas utilicen el clima organizacional para estimar y restablecer la calidad de los servicios

al igual que se lo utilizó en el Instituto Nacional de salud del niño. Y enfatizó en la relación existente entre el clima organizacional y variables como la motivación, remuneración, identidad, comunicación, liderazgo, conflicto entre otras.

Objeto de estudio

El objeto de estudio es el Conflicto de Valores y su incidencia en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Planteamiento del problema

La empresa Pacific Bottling Company S.A. al ser una empresa pequeña no tiene área ni departamento de Recursos Humanos por lo que esa carencia no permite que los trabajadores se sientan con seguridad y protección en cuanto a su bienestar, la funciones de RRHH son ejecutadas por el líder Administrativo. Algunos de los trabajadores no tienen claro el sentido de empoderamiento en sus actividades diarias, sino que más bien se apoderan del puesto y no son capaces de entender que se debe rotar en cada una de las tareas del área a la que pertenecen y estos factores ocasionan (a) Celos entre compañeros (b) comportamientos inadecuados (c) no se realiza anticipo de sueldos.

Años atrás se detectó que existen trabajadores que consumen de las bebidas embotelladas en la empresa sin permiso de sus superiores por lo que la Gerencia general incluyó a la plantilla supervisores de planta y la revisión diaria luego de haber terminado la jornada laboral previo a retirarse de la empresa. El conflicto de Valores incide en el Clima organizacional probablemente porque se ha detectado la sustracción de los productos por parte de los trabajadores de Pacific Bottling Company S.A. Estas situaciones se evidencian en el número de notificaciones recibidas por parte de los porteros que son los que detectan la sustracción de las bebidas.

Antes esta realidad surge la necesidad de evaluar por qué no se aplica los valores corporativos impartidos por la empresa. Otras posibles causas pueden ser la falta de liderazgo, motivación, comunicación, trabajo en equipo.

Roldan y Cabrales (2020) mencionaron que los valores organizacionales provienen de los principios rectores de la entidad, así como sucede en el sector de la economía, brindando diversas formas de gestionar procesos internos. Cuando se habla de valores dentro de las organizaciones es de acuerdo con las conductas y otros comportamientos de los trabajadores, los mismos que son uno de los pilares utilizados para alcanzar objetivos.

Aparicio et al. (2018) consideró que los valores son importantes en las organizaciones por ser tan fundamentales como la Misión, visión y cultura dentro de la misma. Estos valores están ligados a la cultura de la organización, a más de ser un soporte para las relaciones laborales y las interrelaciones con todos los colaboradores ya sea de manera individual como colectiva. Los valores sirven de patrón para las tomas de decisiones y proceder dentro de las organizaciones, a través de los valores se evidencia la autenticidad y la educación de un individuo o de todos los integrantes. Además, refieren los planteamientos y el fin que permiten que la organización siga en funcionamiento dentro del mercado.

Chacón y Ataurima (2022) afirmaron que el clima organizacional hace mención a la convivencia existente entre los colaboradores de una empresa sin dejar de lado el punto de que son ellos los que intercambian ideas, opiniones y discuten sobre los problemas, dudas e inconvenientes existentes dentro de los procedimientos establecidos en cada proceso y una vez identificados los hacen conocer a los encargados para que los tomen en consideración, de alguna manera toda mejora optimiza el ambiente laboral.

Baidal (2017) Definió la importancia del buen clima organizacional como el agrado de los colaboradores en realizar su trabajo con entusiasmo, promoviendo así

una excelente producción y es un factor que hace la relación rigurosa en el proceder de los colaboradores, manifestados en sus comportamientos cotidianos. Y desde otra dimensión el clima organizacional muestra evidencias sobre las afectaciones que perjudican la productividad y el desempeño de los colaboradores con su equipo de trabajo.

Formulación del Problema

¿El conflicto de Valores incide en el Clima Organizacional de la empresa Pacific Bottling Company S.A.?

Justificación

Justificación Práctica Social

La presente investigación es importante dado que será una herramienta para que la empresa en cuestión determine si el conflicto de valores está afectando al clima organizacional. Además, permitirá que la empresa pueda plantear mecanismos y pautas con el fin de resolver los conflictos de valores que pueden incidir en el Clima Organizacional de los colaboradores de las empresas.

Según Sarria (2021) Los conflictos en los individuos son innatos y es casi imposible poder evitarlos en cualquier ámbito que se encuentre y las empresas o lugar de trabajo no son una excepción.

Justificación Teórica

La presente investigación se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gestión de Talento Humano denominada Clima, cultura, cambio y desarrollo organizacional. Por lo tanto, contribuirá al conocimiento de los factores que

afectan a los conflictos de valores y como este incide en el Clima Organizacional de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Nuevamente Sarria (2021) enfatizó que al conocer la incidencia lo importante es conocer fuerza del conflicto y una vez identificada desarrollar Políticas, normas, reglamentos internos, código de ética que faciliten su control y al mismo tiempo prevenir que surjan otros conflictos entre los nuevos colaboradores. Además, los conflictos en las organizaciones son como resultado entre otros factores por los cambios corporativos, la globalización y las exigencias del capital humano y con el afán de cambiar las condiciones, competencias, actitudes, habilidades y aptitudes de los colaboradores salen a la luz errores en los procesos y procedimientos existentes.

Justificación Metodológica

La investigación parte de las situaciones producidas por algunos colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A. como es el hecho de no respetar, ni poner en práctica los Valores corporativos impartidos, dándose por tanto conflictos de Valores que inciden en el Clima Organizacional.

Para este estudio se utilizará métodos de tipo cuantitativo y como técnica de recopilación de información se utilizará instrumentos de medición como son los cuestionarios de Clima Organizacional y de Valores éticos, de esta manera se pretende conocer cuáles son las causas por las cuales, en las Organizaciones del sector Industrial alimenticio, existen hurtos de los productos que se elaboran ya que los colaboradores los consumen sin permisos ni autorización de sus superiores.

Preguntas de Investigación

¿Qué teorías permiten conceptualizar y fundamentar las variables objeto de estudio es decir Conflictos de Valores y clima organizacional?

¿Qué investigaciones se han realizado en el contexto internacional y nacional con respecto al conflicto de valores y su incidencia en el Clima Organizacional?

¿Qué métodos y técnicas pueden ser usados para el levantamiento y análisis de las variables en estudio dentro la empresa?

¿Qué propuesta se puede diseñar con el fin de mejorar el Clima Organizacional y fortalecer el sistema de valores éticos de la empresa, que ayuden a disminuir los comportamientos inadecuados por parte de los colaboradores?

Hipótesis

Ho: El conflicto de Valores no incide en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Hi: el conflicto de Valores incide en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Objetivo General

Determinar la incidencia de los Conflictos de Valores en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A, mediante una investigación cuantitativa que permita diseñar un plan de acción que ayude a la Organización mejorar el Clima Organizacional.

Objetivos Específicos

Conocer el marco teórico y conceptual de los Conflictos de Valores y Clima Organizacional e identificar el marco referencial a utilizar para explicar sobre los Conflictos de Valores y su incidencia en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Establecer el marco metodológico para identificar la incidencia de los conflictos de Valores en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Diseñar un Plan de acción que permita mejorar el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Limitación de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación se encontraron problemas como son la falta de información y colaboración para realizar seguimiento sobre las encuestas que se están realizando en la empresa. De una población de 59 colaboradores, las encuestas no eran contestadas a la brevedad, a pesar de tener autorización por escrito del dueño y Gerente General de la misma.

Otro limitante es que las investigadoras no laboran en la organización y las encuestas fueron enviadas por medio de Google form.

Delimitación de la investigación

La investigación sobre los conflictos de valores y su incidencia en el clima organizacional de la empresa Pacific Bottling Company S.A, evidencia los conflictos de valores que existe continuamente en la empresa a través de los comportamientos inadecuados de sus colaboradores en cuanto a no respetar las normas y valores corporativos establecidos por la organización.

Por medio de una encuesta sobre clima organizacional y valores determinar cuáles son las áreas en las que los conflictos de valores inciden en el clima organizacional y cuáles son los factores precisos, para luego de obtener los resultados diseñar un plan de acción que permita a los responsables de la organización derivar a

quien corresponda, trabajar con la o las áreas más afectadas con el objetivo de mejorar el clima organizacional.

Capítulo I Marco Teórico

Se ha realizado una revisión exhaustiva de la literatura que permita comprender las teorías que dan lugar a conocer las relaciones existentes entre las variables Clima Organizacional y Conflicto de valores.

Por lo tanto, en el presente capítulo se definirán las teorías relevantes de las dimensiones que componen dichas variables

Conflicto

Pérez (2016) manifestó que el conflicto proviene de la manera de ser y comportarse del individuo y por consiguiente una transformación y progreso que asiste para que las personas puedan manejarse rumbo a los caminos de una verdadera edificación, es una parte inevitable de la vida laboral en todas sus relaciones, aparecen conflictos entre colegas individuales, así como entre equipos, departamentos o entre unidades profesionales.

Rivero (2012) puso en consideración el hecho que antaño los conflictos entre empleadores y empleados han recibido una amplia atención y están en la base de lo que se llama relaciones laborales. Particularmente con el auge de lo que se llama la gran escala de industrialización en el siglo XIX, conflicto entre “capital” y “trabajo” ha sido un tema central, y refiere que según muchos es de carácter fundamental, puesto que el conflicto social en el capitalismo es un factor predominante porque el lugar de trabajo es el sitio preciso para su concentración. Además, puntualizó de que los colaboradores y aquellas instituciones que los representan velan por sus derechos y los defienden con agilidad y eficiencia para así no entrar en discusiones con los principios del sistema capitalista.

Otros argumentan que no, el conflicto, sin embargo, la cooperación está en el centro de las relaciones laborales. Según lo citado por Martín et al, (2019), Pérez y Merino en el año 2016 decían que todas esas negociaciones existentes entre los trabajadores y los empleadores se daban con libertad entre ellos, no existía nada que los obligue a negociar, porque lo único que querían era cuidar de lo que les interesaba a ambas partes. Y que un trabajador por sí solo puede hacer negociaciones con el empleador.

Sánchez (2017) veía a la conflictividad dentro de las organizaciones como un factor fácil de producirse debido a situaciones de celos entre compañeros y hasta con los superiores, porque sienten que son desplazados muchas veces cuando de poner en marcha un proyecto con las opiniones de los pares se trata y no existe equidad entre ellos, como fue el caso constatado cuando se realizó el estudio de la minería en Ecuador. Continuó acotando que la resistencia utilizada como estrategia por los trabajadores complica más las discusiones provocadas por el conflicto.

Chiavenato (2009) refirió que “El conflicto es un proceso de oposición y confrontación entre individuos o grupos de las organizaciones en el cual las partes ejercen su poder para perseguir objetivos que consideran valiosos”. El mismo autor determinó al conflicto como una discusión, problema o discordia dentro de las organizaciones, consideró que para que exista el conflicto tiene que haber diferencias u objetivos contrarios a la otra parte que interviene en el mismo. El conflicto más bien unas veces es beneficioso y otras veces perjudicial para el individuo o el grupo.

Arbaiza (2010) definió que “EL conflicto es el procedimiento por el cual un individuo o un grupo de personas en la Organización percibe que otro se opone o afecta negativamente sus intereses”.

Además, el autor continúa refiriéndose de los conflictos como algo innato ya que la forma de comportarse de las personas es de acuerdo con sus intereses.

Según Chiavenato (2017) el conflicto nace cuando los individuos relacionados entre sí, dentro de la empresa se unen para confabular sobre los intereses de esta. Esto sucede como consecuencia de sus temores, inseguridad y el querer aprovechar las oportunidades individuales o colectivas que se puedan presentar.

Para alcanzar sus objetivos expresan sus ideas por separado y dan lugar a que los resultados sean diversos. Con este comportamiento demuestran que tienen dominio sobre los demás compañeros u organización.

Maldonado (2017) definió a los conflictos laborales como las situaciones debidas a los cambios planificados en las organizaciones, concentrándose en la calidad de las relaciones entre compañeros y hasta con los propios directivos.

Culquicondor (2019) consideró a los conflictos laborales como obstáculos entre opiniones contrarias para buscar llegar a un objetivo en común. En las organizaciones los trabajadores en general son diferentes en sus valores, principios, cultura, religión, formación y comportamientos por lo que esto conlleva a los conflictos laborales y siempre tendrán una relación con el desarrollo organizacional.

Servais (2018) señaló que el conflicto laboral tiene su origen en situaciones de desacuerdo referente a una o varias cuestiones en particular donde existe una discrepancia entre trabajadores y empleadores, donde expresan una reivindicación, queja u opinión diferente a las estipuladas en las normas o procesos de la empresa. En este sentido los conflictos en las Organizaciones son comportamientos o actitudes que se dan en los colaboradores de distintas áreas por los diferentes pensamiento e ideas.

Por lo anteriormente mencionado se puede denominar al conflicto como un fenómeno natural que se da en los lugares de trabajo, es decir, se trata de un hecho constante en la vida laboral.

Así mismo, las disputas o malos entendidos, puesto que se han presentado en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos. Incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta, al conflicto. Tampoco puede afirmarse que las contiendas sociales sean algo anómalo, ya que constituyen una expresión normal de la vida en sociedad; pero, en otro plano, ni siquiera puede predicarse de manera generalizada que se trata de algo malo o negativo para la sociedad o las personas.

Dahrendorf (1992) y Coser (1970) definieron al conflicto como fortalezas dirigidas a replantearse cambios corporativos ventajosos tanto para la organización como para los trabajadores.

Probablemente, además, la calificación como inmoral o reprobable dada al conflicto o a las acciones realizadas por uno de los actores dentro de éste dependerá, en muchos casos, de como se mire, o sea, de la posición desde la cual es observado y ponderado el conflicto. Es más, como ya se apuntó, lo cierto es que sin antagonismo social no habría transformaciones sociales o éstas ocurrirían en forma excesivamente lenta, lo que haría a la sociedad algo demasiado estático.

El progreso social, con frecuencia introducida a la idea de cambio, incluso podría decir que la vida sin conflicto sería muy aburrida, si no fuese así entonces las personas tendrían que pensar lo mismo, pertenecer al mismo sexo, vestirse igual,

seguir al mismo equipo, tener los mismos gustos, todo lo cual es también un imposible fáctico.

Cancino (2015) definió al conflicto como disputas no estáticas y su dinámica está en el movimiento de actividades ya que los trabajadores rotan constantemente y van dejando ideas y opiniones latentes de acuerdo a sus propios intereses. Los conflictos sirven para mejorar no solo el ambiente laboral sino también en la productividad de las organizaciones.

El conflicto es una manifestación originaria de la comunidad, es decir nace con el individuo, las discusiones son constantes en el transcurrir del tiempo, no es ni bueno ni malo, más bien pasa de lo estático a lo dinámico. El conflicto a partir de la teoría general expuesta por la sociología sobre la conflictividad social brinda la posibilidad de construir unos conceptos, adoptar un determinado enfoque o mirada sobre la sociedad (García, 2008).

Teorías relacionadas al Conflicto Organizacional

Existen diversas teorías sobre los conflictos dentro de las organizaciones. Puntualmente López (2022) determinó que el conflicto laboral está unido al social interpretándose como las disputas o discusiones entre pares o jefes y subordinados sin que esto constituya a minimizar el predominio de la sociedad con respecto al sistema productivo. Por otro lado, Marx y Engels, aunque coincidieron con el autor anterior añadieron que existen diferencias en la sociedad y que estas repercuten en los medios de producción, generando malestar económico y de poder en los trabajadores que no son parte de las altas jerarquías organizacionales. Por otra parte, en la teoría Edwards se observa que él consideró de otra manera al conflicto laboral diciendo que todos los trabajadores de una organización conversan sus vivencias laborales y se

interrelacionan utilizando diferentes estrategias y no se pueden incluir en la misma clase existentes en las relaciones sociales ya que son iguales.

De acuerdo con lo que manifiesta Silvestre (2017) una organización sin conflicto no tiene razón de ser. Y esto tiene lógica porque en los desacuerdos de los colaboradores van surgiendo nuevas ideas que encaminan a mejorar el clima organizacional. El autor ya destaca los conflictos como elementos dinámicos de esas diferentes ideas, pensamientos y decisiones que las personas tienen respecto a un tema en particular, además puntualiza que están basados en niveles por lo que permite analizar las diferencias que los colaboradores pueden demostrar ya sea de forma individual o grupal.

Conflicto intergrupal

Chiavenato (2009) mencionó que cuando dentro de un grupo haya problemas, discusiones y diferencias entre varios compañeros, se lo puede definir como conflictos intergrupales a pesar de que sus discusiones sean con objetivos en común. Aunque su fin sea lograr metas, existe diferencias entre ellos por lo que es un obstáculo para que los otros integrantes no logren sus metas. Este conflicto se da como resultado de la actitud de las personas que integran el grupo.

Santana (2018) manifestó que los conflictos son secuelas provenientes de discusiones, discrepancias que obstaculizan las decisiones existentes entre los individuos, implicando de esta manera sus sentimientos, conductas, valores y principios; dando lugar a que sus ideas y opiniones sean un canje entre ellos, y que las oposiciones y obstáculos de unos a otros sirvan para alcanzar sus objetivos y destaca además que se puede percibir intereses diferentes como sucede con las relaciones sindicato- empresa a donde existen diferentes ideas y pensamientos entre los

miembros que lo conforman. Además, mencionó que el conflicto es innato de las relaciones entre individuos ya sea socialmente o en las organizaciones, por lo que no se puede evitar en la interacción de los mismos.

Conflictos colectivos en las Organizaciones

En las Organizaciones hay diversidades de individuos como de áreas departamentales y siempre que una parte de la organización se siente ofendida por la otra parte existen conflictos entre unos y otros. Los obstáculos siempre imperan de cara al convivir diario como colaborador. Los niveles de trabajo provocan discrepancia entre compañeros. Los conflictos forman parte de la vida del hombre y sus relaciones con los demás, estos pueden darse entre pares o colectivamente; el individuo siempre está en discrepancia porque sus ideas no son igual que la de las otras personas. El ser humano tiene que saber comportarse frente a cada situación. En ocasiones el conflicto es unilateral porque la contra parte no lo percibe. (Elgoibar et al., 2017).

Conflictos de Valores

Son creados por creencias incompatibles entre las personas, en cada imposición de la persona van a surgir (Peiró, 2005).

Los conflictos de valores surgen entre las personas cuando estas tienen puntos de vista contrarios, debido a diferencias de tipo ético y moral. Es natural que sucedan, ya que cada ser humano sigue sus propias creencias y aprendizajes. El conjunto de valores que cada persona resulta o se origina de la combinación única entre su personalidad, cultura, educación y experiencias obtenidas a lo largo de su vida.

No necesariamente representan principios o conceptos de validez universal y, en consecuencia, no tienen por qué ser compartidos ni practicados por otras personas. Los conflictos de valores no siempre son negativos. Aunque se asocian con

desacuerdos, se pueden ver como oportunidades para el intercambio, además de estimular el pensamiento, la creatividad y evitar el retroceso de las sociedades.

De esta manera, una vez resueltos, muchos conflictos resultan en soluciones positivas, aportando beneficios a las partes implicadas. Un ejemplo que podríamos citar en el trabajo es el acoso por motivos de género, credo, raza u otros factores ocurre a veces en el ámbito laboral. Puede ser que un colaborador muy eficiente también se acostumbre a discriminar a otros en su grupo de trabajo por alguna de esas razones.

Valores

Peiró y Molina (2012) enfatizaron que los valores provienen de la dignidad humana y cada persona los tiene marcado de acuerdo a su raza, cultura, religión y costumbres. Los valores se reflejan en el comportamiento y conducta del individuo. Hay diferentes tipos de valores entre los que se destacan los personales, corporativos, institucionales y los universales.

Santillán (2020) hizo referencia sobre los valores y los definió como pilares fundamentales para el nacimiento de una sociedad transformadora, y por consiguiente los valores son el apoyo, agradecimiento, sentimientos y compromiso del ser humano, ya que en los momentos en que se presentan situaciones difíciles en su vida laboral como son los cambios corporativos, las personas aprenden a relacionarse entre sí.

Tunnermanch (1999) definió a los valores como las evidencias que determinan la conducta de las personas brindando la oportunidad de ser la cabeza del hacer.

Concede al individuo la responsabilidad de ser quien ponga en marcha un plan definido de valores poniendo por delante las conductas, convicciones, posturas

avanzadas desde la niñez, y que cuando se ha crecido se las muestra en el lugar de trabajo o en otros lugares.

Valores organizacionales

Ramos y Jordao (2015) señalaron a los valores de los individuos dentro de las organizaciones como los factores que definen el estado de su estructura organizacional. enfatizando que los colaboradores en el ambiente laboral que se desempeñan ponen en práctica sus conocimientos y añaden su compromiso para que la organización tenga éxito en su productividad, que en parte son consecuencia de las condiciones en las que realizan sus funciones y esto se da como resultado de los valores corporativos. Además, anotaron lo antes expresado por Gelfand, Leeslie, y Fehr en el año 2008 cuando hicieron referencia que en la actualidad todas las ciencias han evolucionado por los valores ya que a través de todo lo que conlleva la civilización están latente los valores organizacionales. De igual manera puntualizaron lo manifestado por Liedtka en el año 1989 y Posner y Schmidt en 1993 de que entre los valores personales y organizacionales existe una conveniencia, y siempre los valores organizacionales son opuestos a los de los colaboradores.

Por lo anteriormente señalado se puede decir que los valores son creencias adoptadas para explicar por qué se hacen las cosas y que vale la pena hacerlo, también son eje en el cual giran movimientos esenciales, los valores son la fortaleza del individuo lo que lo impulsa a sentir poder para manifestarse o hacer algo. Los valores son soporte para las organizaciones y la sociedad en general.

Korres y Albizuri (2015) expresó que los valores son; dentro de la sociedad en que vive el hombre, una concordancia vital para poder evolucionar con compromiso y seriedad y son apreciados, en cuanto a las creencias e ideas, las mismas que inciden en

ver las cosas. El mismo autor mencionó el modelo de Hall-Toma donde mencionó que los valores son “Ideales que dan significado a nuestras vidas, que se reflejan en las prioridades que escogemos y con los que actuamos consistente y repetidamente”

Según Chirinos (2009) manifestó que los valores del individuo dentro de las organizaciones logran otra nueva dimensión que favorecerá al progreso y productividad de la misma indistintamente de las actividades que se realice, porque los valores del trabajador identifican cual es el ADN de la empresa, partiendo de principios éticos, psicológicos y económicos.

(a) Éticos, Los valores al permanecer en el tiempo son un aprendizaje estratégico para saber cómo actuar y conseguir los fines deseados, (b) Psicológicos, el valor es la cualidad moral que debe tener toda organización para afrontar todos los riesgos generados por las actitudes, sentimientos, ideas y comportamientos del individuo, (c) Económicos, los individuos siempre están evaluando el dinero, sus intereses, educación y todo lo relacionado con ellos para poder medir el grado de satisfacción producido.

Robbins (2002) hicieron referencia a los valores como una creencia estable de conductas determinadas en la existencia del hombre.

Robbins et al. (2013) afirmaron que los valores de las personas dependen del nivel en que se encuentren ya sea en lo personal como en lo social. Los valores tienen su cualidad tanto en argumentos como en magnitud, pueden ser diferentes o similares entre un individuo y otro, también pueden ser continuados y adaptables; lo más significativo de los valores es lo percibido en la niñez porque es en esa etapa a donde sus padres les imparten modales y maneras de comportarse.

Rosales (2007) afirmó que dentro de los tipos de valores se puede mencionar a los valores profesionales ya que figuran en el desarrollo de las conductas de la labor profesional. Denotando excelencia, cooperación, dinamismo y diligencia en el compromiso para lograr objetivos de la corporación. sea o no titulado el colaborador debe de interrelacionarse favorablemente con los otros profesionales ya que todos los individuos son iguales, siempre que demuestre que hace bien su trabajo, con responsabilidad y esmero por las tareas encomendadas.

Toda organización debe determinar y regir los valores que quieren que sus colaboradores tengan a los que se les llama valores corporativos pero también existen los valores colectivos que están expresados en la visión y misión de la organización, esto conlleva a un gran desafío de implementar estilos de liderazgo, cultura organizacional, los valores deben ser revisados con estos otros factores anualmente para saber si se cumplen y de no ser así, refrescar la mente de los colaboradores concientizando sobre los mismos y buscando mecanismos aún más eficaces. Hay que capacitar a la gente de acuerdo con la función que desempeña, buscar calidad en la productibilidad y en el comportamiento.

Valbuena et al. (2006) hicieron referencia de los valores como factores que distinguen y desarrollan comportamientos y conocimientos, los cuales se van notando en el ambiente laboral dentro de las organizaciones. Además, se refirieron a que debe existir en las organizaciones un código de Valores que permita a los individuos ser aceptados y reconocidos o demás de gozar de los derechos de protección del grupo, saberse apreciado y considerado por los demás, contribuir activamente en la obtención de los fines colectivos.

Los autores señalados en general centran su opinión en la consideración de los valores como creencias, sentimientos y normas que sustentan el comportamiento de los individuos en una sociedad o en una Organización, considerando lo ético, lo bueno y lo moral en la práctica. Esto permite observar unidad de significado, criterios y concepciones diversas acerca de los valores, lo cual es de gran importancia como referentes teóricos conceptuales.

Los valores son las cualidades o virtudes que tiene una persona. Aquel que actúa en base a los valores, obra de forma justa y positiva para sí mismo y para el entorno y no se le hace nada difícil ser íntegro en cada cosa que hace o dice. Su diario vivir es ajustado a esta estructura o estilo de vida.

Los valores tienen una connotación positiva y guían el actuar de individuos o grupos ya que definen la manera en la que una persona se relaciona consigo misma, con un tercero y con el entorno. Algunos de los valores más destacados son la responsabilidad, la justicia, la lealtad y la paz, la integridad.

Hay diferentes tipos de valores que se relacionan con diversos aspectos de la persona, muchos son cualidades innatas al ser humano óseo ya nacen con eso que pueden practicarse hasta convertirse en hábito. Además de los valores universales (que se busca que sean respetados por todos), cada individuo tiene su propia escala de valores, ya que por su personalidad o experiencia de vida puede tender a buscar o actuar en base a valores determinados.

Los valores sirven de guía en el accionar de los individuos y grupos dentro de una sociedad. Fomentan el accionar positivo para la mejora interior de cada persona y la convivencia y armonía social, por lo que es recomendable que se inculquen desde la

primera infancia, en el hogar y en la escuela, para criar niños respetuosos/as de los valores claros y universales que le sirven como patrones de vida y convivencia.

Se define a los valores como históricos, es decir, que su origen se relaciona con un contexto social y cultural, que influye directamente en su concepción y formación. De este modo, las sociedades tienen valores diferentes sobre los modos de actuar, de comportamiento, morales y de convivencia.

Es conocido que existen muchos valores llamados “universales”, que se espera que sean respetados por todos los seres humanos, como el valor de la paz, la solidaridad, la tolerancia y el respeto, el orden y lealtad. Se puede decir que hay distintos valores que se clasifican según criterios específicos en:

Valores personales.

Vaamonde (2013) explicó que los valores personales crecen debido a los estilos de vida, costumbres, conductas de la vida pasada, y es lo que los hace sentir como las otras personas dentro de la sociedad. Es decir, los valores son adquiridos a través del tiempo desde los conocimientos que se obtiene de cómo actúan otras personas.

Elexpuru et al. (2013) definieron a los Valores como aspectos fundamentales del individuo reflejados en todos los ambientes que el mismo se desenvuelve y estos pueden ser su lugar de trabajo o dentro de la sociedad, es por ese motivo que las organizaciones buscan en sus nuevos candidatos a un cargo que dentro de su perfil se denote sus valores.

Gallego (2016) explicó que los valores personales son los que guían el actuar de una persona en su vida. Muchas veces, provienen de la experiencia directa que tiene cada individuo.

Valores socioculturales

Panneflex y Sánchez (2018) manifestaron que los valores socioculturales son los cánones generales que funcionan dentro de una sociedad y guían el comportamiento de sus miembros. Se debe tener en cuenta que coexisten una variedad de valores en una sociedad y momento histórico dado.

Valores familiares

Aguilar y Briozzo (2020) mencionaron que los valores familiares son los que se desarrollan dentro de una familia en particular y suelen ser transmitidos de generación en generación.

Valores materiales

Barros, Denegri y Salazar (2019) indicaron que los valores materiales son todos los bienes y objetos que utiliza el hombre para subsistir.

Valores intelectuales

Fuentes (2018) manifestó que los valores intelectuales son aquellos que potencian al individuo desde su niñez en el ámbito del conocimiento. Y son importante dentro de la vida laboral ya que permite que el individuo formule ideas y opiniones en el momento de sacar adelante su trabajo.

Fuentes (2018) interpretó a los valores intelectuales como la creatividad que tienen las personas para desarrollar sus conocimientos. Y en el ámbito empresarial lo denominó como “un valor añadido”

Valores espirituales

Rivera (2017) consideró que los valores espirituales son aquellos que no tienen nada que ver con lo material y citan a la importancia que el sujeto da a los aspectos como la expresión artística o religiosa. Es un factor positivo dentro de la salud mental de las personas y por ese motivo se intenta que los profesionales dentro de su equipo interdisciplinario tengan valores espirituales dentro de su vida cotidiana.

Valores profesionales

Según Martínez et al. (2018). son los que se llevan adelante en un contexto laboral y son considerados una cuestión de ética profesional, con honestidad y transparencia.

Valores políticos

Astarita (2022) mencionó que los valores políticos son aquellos que se relacionan con el ámbito político militar. Y siempre están relacionados con normas y el derecho.

Valores morales

Alfonso, Quintana, y Sosa, (2018) afirmaron que las conductas que una sociedad acepta y entiende, son indispensables para mantener el orden social. También hay lo que se conoce por Valores y antivalores, Lo contrario a los valores son los antivalores, ya que estos últimos son actitudes negativas que van en contra de algún valor porque promueven un accionar inadecuado o peligroso.

Mientras los valores guían de forma positiva el obrar de un individuo, los antivalores van en contra de aquello que es bueno para la persona o la sociedad en su conjunto. Algunos ejemplos de antivalores son: la irresponsabilidad, la intolerancia, la impaciencia, la injusticia, la infidelidad, la deshonestidad, la incoherencia, el egoísmo, entre otros.

Robbins (2002) citó en su documento que para categorizar los tipos de Valores hay que trabajar mucho y los aborda de modo heterogéneo. (a) Lo importante es conocer la verdad dentro de un enfoque teórico. (b) Económico que es el hacer de la persona, lo funcional, lo productivo. (c) Estético que es donde se expresa la figura, armonía, refleja cómo es la Organización a través del comportamiento de sus colaboradores. (d) Sociales es en este tipo de Valor que se puede ver como es el apego, el amor con la gente. Todos estos Valores mencionados anteriormente son importantes y orientan hacia la transformación del colaborador haciendo que él ponga en práctica sus sentimientos, acciones, responsabilidad para que se pueda dar un cambio en el Clima Organizacional.

Clima Organizacional

El clima organizacional según Orellana (2019) es el ambiente que resulta de la interacción que se genera entre los colaboradores de una organización y que se muestran en las actitudes de cada individuo para relacionarse entre ellos. Los propósitos pueden conducir a lograr la finalidad propuesta por la organización, siguiendo los indicadores de gestión dictados por la empresa para lograr los fines establecidos. Bien, para ese proceso no se necesita supervisión, por lo que el factor “clima organizacional” pasa completamente por alto, porque el indicador no es importante, sino en alcanzar los propósitos y la meta fijada por la organización. Es ahí

donde surge los conflictos y desacuerdos entre los trabajadores en sus actividades diarias. Ya que los propósitos y objetivos pueden ser desafiante y complejo que se crea un individualismo para tratar de cumplir su objetivo, sin importar la cooperación y colaboración en las actividades del día a día entre trabajadores de la organización. Sin duda ese costo, puede traducirse en excesiva competitividad, traición entre compañeros, canales de comunicación complejos, disposiciones poco claras y pocas ganas de colaborar. Es decir, un clima organizacional motivado por un tipo de violencia estructural que viene desde la organización por haber planificado sólo en base a indicadores y sin pensar en las personas y, además, por hacer que los cumplimientos sean individuales en vez de hacerlo en equipo como un solo todo.

Pérez et al. (2018) mencionaron que el clima organizacional en la actualidad es un requisito de importancia y fundamental para el crecimiento y desenvolvimiento de los colaboradores de una empresa, puesto que no es solo el espacio físico, sino el agrado que tengan los trabajadores de realizar sus funciones en la institución. Mencionaron que según la teoría de Likert sobre el clima organizacional se interpreta que es la conducta aceptada por los individuos que se encuentran bajo el cargo de un superior dentro de una organización y estos comportamientos son imitados de los directivos, jefes y todo el personal administrativo, por este motivo se puede aseverar que la respuesta se encontrará establecida por la apreciación.

Claramente las empresas buscan maneras o establecer procesos para preservar un clima organizacional agradable y correcto porque eso hace ganar un más alto rendimiento y un ambiente adecuado y en armonía. Dicho esto, cabe destacar que hay compañías que integran esto en sus valores corporativos por sobre los resultados de

producción y esto lo transforman en incentivos permanentes que no están sujetos al cumplimiento de metas, sino como política de la empresa.

Según Pérez (2019) mencionó que algunos de estos incentivos son flexibilidad, becas de estudio, planes de desarrollo para el personal de la organización, comunicación entre jefatura y colaborador y posibilidad de exponer proyectos y propuestas para la actividad económica del negocio. Se conoce que la empresa puede supervisar para mantener relaciones agradables y cooperativas dentro de la organización, desafortunadamente no puede encargarse de problemas personales que surjan entre colaboradores en la actividad diaria. Estos problemas nacen con la forma de actuar y proceder en los diferentes ámbitos en donde se desarrolle el o los trabajadores, por lo que es importante que exista la iniciativa de cada individuo en desarrollar y mantener un clima armonioso para trabajar, considerando que el trabajo es el lugar en donde se pasa la mayor parte del tiempo, inclusive que su propia casa por eso es importante hacerles entender o enseñar a generar espacios saludables y de interés común para cada colaborador.

El Clima Organizacional según citó Carvajal (2021) es el cúmulo de tradiciones, Valores y sensaciones directoras encontradas de los objetivos y conductas de los seres humanos.

Ali y Patnaik (2014) expresó que todo ese interactuar entre compañeros dentro del ámbito laboral se lo llama Clima organizacional. Anzola (2019) manifestó que la actuación del individuo a través de su forma de comportarse, esforzarse y comprometerse se define Clima organizacional y que esto cambia de acuerdo con la tipología de empresa.

Según Segredo (2013) todas las características de las personas describen a la Organización, se podría decir que es el reflejo de cómo está formada por lo que hace mención a lo que fue expuesto por Forehand en el año 1965. Méndez (2006) se refirió al clima organizacional como todo lo que se observa y se siente en la empresa, y como resultado el trabajador trabaja con alegría, entusiasmo, aportando con sus ideas, sacando ese líder que llevan por dentro, trabajando codo a codo y en conjunto con sus compañeros. Pérez (2020) entendió como clima organizacional a la distinción del lugar donde están la mayor parte de su tiempo. Además, tiene como consecuencia conductas personales como organizacionales. Pero estas consecuencias son indefinidas de acuerdo a la época. El clima es cambiante y varía de una empresa a otra, o de un área a otra, también depende del tipo de organización que sea. Tiene que ver mucho con las habilidades, motivaciones y conductas del individuo, Si su condición laboral es buena, el trabajador estará más motivado, alegre, entusiasta, comprometido y responsable con lo que él produce. De todos los enunciados sobre clima organizacional, el de Goncalves es el más acertado ya que cuando hace referencia a la medición de este, todo va en dirección de la conducta de los trabajadores y las repercusiones que esta conlleva. Por lo anteriormente expuesto se puede definir al clima organizacional como un cumulo de emociones, conductas y percepciones entre lazadas de un individuo a otro y que dan como resultado una organización saludable.

Características del Clima Organizacional

Goncalves (1997) mencionó que las características del clima organizacional son directas y son aquellas que denotan en el individuo la responsabilidad, el sentido de compromiso, la productividad, puntualidad, capacidad de toma de decisiones, la aptitud y el sentido de pertenencia que deben sentir los colaboradores hacia la

organización en la cual laboran. e indirectas que son la percepción sobre la empresa, las relaciones interpersonales, la actitud, la comunicación que repercuten en el ambiente laboral.

Peralta (2002) apuntó hacia las situaciones acontecidas dentro de las organizaciones para demostrar las características del clima organizacional, ya que se refirió al malestar de los trabajadores por los tratos inadecuados que reciben de sus superiores y que no les permite desarrollar sus conocimientos y habilidades para su buen desempeño laboral, además será reflejado fuera de la empresa cuando se les pregunte como se sienten trabajando ahí.

Dimensiones del Clima Organizacional

Litwin (1968) categorizó al clima organizacional en nueve dimensiones, entre las que destaca (a) Responsabilidad o Empowerment que es el sentimiento de los que conforman la empresa, es la medida en que se supervisa, ya que debe ser de forma general y no con burocracias. (b) Recompensa, cuando se premia al colaborador y no se lo castiga. (c) Desafío, cuando se promueve a que las personas mejoren su trabajo a través de metas propuestas. (d) Relaciones, los sentimientos, el apego entre los pares y con los jefes. (e) Estándares, aceptando las ideas de unos y otros, sin diferencias, las opiniones valen ya sean de colaboradores obreros como de directivos.

Teoría del Clima Organizacional

Según lo estableció Likert (1999) el clima organizacional depende del comportamiento de los Directivos para que esto repercuta favorablemente en todos los miembros de la empresa.

Según mencionó Villadiego y Alzate (2017) el clima organizacional de una empresa u organización influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Si el ambiente de trabajo es agradable, colaborativo, dinámico, respetuoso y responsable, la productividad global e individual crecerá y aumentará la calidad de trabajo alcanzando así los objetivos establecidos. La calidad del ambiente está unida a la capacidad social y de liderazgo de los directivos de la empresa. Además, también influye la manera cómo los directivos se relacionan con los empleados y las características del tipo de actividad que se desarrolla en la empresa.

Dentro de las dimensiones que involucra el clima organizacional se habla del liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, igualdad, condición física en el trabajo, motivación.

Definición de Líder

Davis y Newstrom (1991) definieron que un líder es un individuo con características propias o en ocasiones se forman para serlo, pero tienen una particularidad y es que saben cómo llevar o ser cabeza de cualquier grupo, pero lo hacen siempre buscando objetivos y fines iguales. El líder siempre trabaja con alegría e incita a sus seguidores a que hagan lo mismo que él. Siempre va hacia la búsqueda de los mismos objetivos que tienen los integrantes de su equipo o grupo. Kotter (1998) mencionó que para él un líder efectivo siempre trabaja a largo plazo y sus resultados son favorables para la organización.

Definición de liderazgo

Barrera (2019) definió al liderazgo como una manera importante de tener potestad, influencia para dirigir, motivar, hacer y permitir ciertos asuntos, ya sea en lo laboral como en lo social.

Trabajo en equipo

Para Peiró (2020) el trabajo en equipo es una labor que la realiza un conjunto de personas las mismas que tienen objetivos comunes, a pesar de cada uno desarrolle sus actividades de forma individual para lograr alcanzar la meta en común para el equipo. Cabe recalcar que los equipos se crean para aportar conocimiento, compartir información, criterios, y para conseguir un objetivo común gracias a las tareas que desarrolla cada miembro. Lo que se quiere conseguir a la hora de trabajar en equipo es unir esfuerzos y aptitudes, maximizar estos, y disminuir el tiempo de ejecución de tareas. Cuanto mayor sea el entendimiento y la cohesión entre todos los miembros del equipo, mejores resultados se obtendrán con la puesta en práctica de sus trabajos.

Hernández (2007) mencionó que el trabajo de equipo también tiene sus propias características como son (a) compartir los objetivos ya que así hay transparencia en lo que se quiera lograr trabajando conjuntamente con otros miembros (b) Ganas de cooperar: Todos los miembros del equipo tienen que estar dispuestos y con ganas de dar ideas, hacer tareas relacionadas con los objetivos que se están planteando (c) Visualización positiva de los objetivos para una vez recopiladas todas las opiniones y las ideas del grupo decidir qué es lo mejor para todos (d) Comunicación fluida: Es importante destacar este concepto ya que la capacidad de comunicarse abiertamente será indispensable para el buen funcionamiento. Manifestar opiniones, valoraciones, preguntas, dudas y cualquier tipo de cuestión será bienvenido por el bienestar general (e) Compartir destrezas: Esto dará valor al trabajo que se lleva a cabo. Si alguien es bueno en algo en concreto y otro miembro necesita ayuda sobre ello, compartir información y ayuda al respecto potenciará el valor del equipo (f) Reconocimiento entre los miembros participantes: Apreciar el trabajo de los compañeros es muy

motivador, y una recompensa para seguir llevando a cabo las tareas de forma exitosa

(g) El ejemplo del líder: Un equipo de trabajo puede ser capitaneado por un líder, pero siempre debe ser alguien que estimule, motive y ayude en todo momento

(h) Potenciar las ideas y la creatividad: Fomentar la creación de ideas, y la puesta en práctica de técnicas creativas es algo indispensable y que permitirá resolver también problemas que vayan surgiendo durante el desarrollo.

Desde los conocimientos adquiridos en la Vida laboral se reconoce que los equipos de trabajo tienen su importancia por lo cual se debe enfatizar que el trabajo en equipo aporta beneficios a la empresa en muchos aspectos. Así, cuando se trabaja en equipo de forma eficiente, muchas variables o factores que afectan a la empresa se ven afectadas muy positivamente.

Entre estas, se puede destacar las siguientes: Mejora el clima, la motivación, el compromiso, la productividad organizacional. A más de aminorar los conflictos, al perseguir todos los mismos objetivos, aumenta la aceptación de las decisiones adoptadas, al existir un consenso, el mismo que hace que se fortalezcan las relaciones entre los miembros de la empresa. Además, crea sinergia entre los colaboradores.

Los equipos de trabajos son los que refuerza a las empresas ante los cambios que se dan en la operativa, o en el sector. Brindan una mayor transparencia de conocimientos entre los miembros. Esto se puede ver reflejado en los equipos multidisciplinarios cuando sus miembros se retroalimentan de un conocimiento muy extenso y diverso, despertando el liderazgo que llevan por dentro a través de sus habilidades blandas. Entre otros puntos de vista, se puede decir que con sus acciones reducen riesgos que puedan encontrarse, fomentando la responsabilidad individual de los individuos.

Así como hay cosas buenas o positivas en el trabajo en equipo también hay cosas negativas o no productivas en su desarrollo. Pensar a nivel individual y no grupal: Cada miembro lleva a cabo sus tareas, pero es necesario tener un pensamiento colectivo e interés por el objetivo común entre todos los participantes del equipo. Si esto no sucede se puede perder la visión original, y fomentar la individualidad.

Un liderazgo erróneo: El líder debe ser un buen ejemplo, si por el contrario tiene una actitud arrogante, dominante y poco motivadora será un problema para el equipo.

Metas poco claras: Tener claridad en los objetivos, y el plan de acción es indiscutible. Si esto no está resuelto desde el principio puede dar lugar a numerosos problemas.

Huamán (2021) se refirió al trabajo en equipo como la tarea que se realiza colectivamente y la sinergia se destaca por la participación combinada de conocimientos, talentos y habilidades de los miembros del equipo. Todos hacen un esfuerzo para lograr los objetivos propuestos y se pone en juego las capacidades, información recopilada para conseguir metas propuestas.

Comunicación

Según Peiró (2021) la comunicación es el intercambio de información que se da entre dos o más personas con el objetivo de aportar información y recibirla, este proceso está compuesto por un emisor y un receptor, más el mensaje que interviene. Los seres humanos necesitan comunicarse para expresar lo que sienten, organizarse en sociedad, preguntar, resolver sus dudas y llegar a acuerdos asertivos. Además, la comunicación se puede poner en práctica a través de un lenguaje verbal o no verbal.

Es importante saber que la comunicación no verbal se basa en gestos o se fundamenta en el lenguaje corporal.

Armenteros, (2019) refiriéndose a las relaciones interpersonales hizo hincapié en la comunicación recíproca entre las personas y su eminente sentido originado como resultado de la organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y las dinámicas de grupo existentes dentro de las organizaciones.

Entre las funciones principales de la comunicación existen (a) La comunicación que es imprescindible para el buen entendimiento entre las personas. Sirve para exponer dudas, resolverlas o informarse sobre hechos relevantes que están sucediendo (b) Los roles se intercambian continuamente. Por ejemplo, en una conversación el emisor y el receptor pueden intercambiar sus papeles en cualquier momento. (c) Mejora la organización social. Las personas que forman parte de comunidades y sociedades utilizan la comunicación para establecer acuerdos, reglas y normas para vivir de forma organizada y respetuosa.

En definitiva, la comunicación cumple una función esencial en la sociedad. La comunicación puede aportar información, tener objetivos persuasivos o formativos y buscar el entretenimiento si hablamos de ver una película o ir al cine. En cualquier profesión, relación social o formativa, la comunicación siempre está vigente. Por este motivo, es importante conseguir que todo el proceso comunicativo funcione para que haya un buen entendimiento.

A la hora de comunicarnos existen muchas formas y ejemplos, estos son algunos destacados (a) Una entrevista de trabajo en una empresa (b) Un debate político entre distintos candidatos que exponen sus ideas políticas (c) Una llamada telefónica entre dos amigos.

Durán et al. (2021) señalaron dentro de la comunicación a la llamada comunicación estratégica la misma que genera cambios y nuevas energías dentro de sus procesos, los mismos que están ligados a los comportamientos humanos y a la estructura de la sociedad.

Como la transmisión de información de una persona a otra y tiene un carácter social por lo que intercambian ideas y opiniones, este proceso está ligado al comportamiento humano y a la estructura de la sociedad.

Igualdad

La igualdad como una de las dimensiones del clima organizacional que se investiga es una equivalencia o conformidad en la calidad, cantidad o forma de dos o más elementos. En Matemáticas, igualdad expresa la equivalencia de dos cantidades. Por ejemplo: 'Existe igualdad en los resultados obtenidos. También indica un tratamiento equitativo de las personas, por ejemplo, 'igualdad de género'. La igualdad entre los seres humanos se considera un derecho en muchas culturas, aunque en muchas ocasiones no existe igualdad debido, entre otros, a factores económicos, raciales o religiosos. En este sentido, se asocia a otras palabras como la justicia y la solidaridad.

Igualdad ante la ley

La igualdad ante la ley se trata de un principio jurídico que establece una serie de derechos, deberes y garantías comunes para todos los ciudadanos de una sociedad. Se excluyen, por lo tanto, discriminaciones de cualquier tipo (religiosas, étnicas, de género...) y privilegios (derivados, por ejemplo, de títulos nobiliarios).

Condiciones físicas que rodean en el trabajo o a los trabajadores serian (iluminación, ventilación, visuales, auditivas, aseo, orden, seguridad y mantenimiento locativo)

Las cuales pueden ser negativas o positivas para los trabajadores.

Las técnicas psicológicas empleadas con el propósito de bajar el esfuerzo necesario para realizar un trabajo determinado incluyen un detallado estudio de los movimientos requeridos para el trabajo, el equipamiento usado y las condiciones en que se realiza.

Estas condiciones incluyen la ventilación, la climatización, la iluminación, la ausencia de ruidos, y cualquier otra circunstancia que afecte al confort o el ánimo del trabajador. El ambiente físico del trabajo es un factor determinante del rendimiento.

Liderazgo

Liderazgo es la habilidad o capacidad de influir tanto en una persona como también en los grupos de personas con el único objetivo de trabajar como un solo equipo con metas y objetivos comunes encaminados a llegar a un mismo fin. El liderazgo ha ganado mayor protagonismo en la actualidad debido a la falta de personas con destreza o talento para manejar o lidiar equipos y alcanzar propósitos mayores a los establecidos, ya que las características o intencionalidad de los jefes en ocasiones las confunden con liderazgo, aunque es clara y contundente la diferencia de resultados

La importancia del liderazgo se refiere a que independientemente de la tipología de la organización y de su forma de trabajar, los encargados de la selección de personal escojan profesionales que reúnan el perfil requerido por las diversas jefaturas de acuerdo a sus aptitudes conocimientos y cualidades dependiendo de las funciones que vayan a realizar. Quienes escojan en el reclutamiento deben ser

profesionales con destrezas y pericia de liderazgo para que todo el equipo u organización, con deseos de trabajar e impulsar gente con entusiasmo y con propósito compartidos.

Un buen líder debe poseer las siguientes características y habilidades para lograr el apoyo de la gente (a) Comunicación: Una correcta comunicación es fundamental para transmitir las ideas de un líder. Comunicarse de forma clara, directa y concisa permitirá alcanzar a un mayor número de personas (b) Dar ejemplo: Para que un líder sea seguido primero debe comprometerse con la causa y aportar como si de cualquier otra persona se tratase (c) Empatía: Conocer y comprender la situación de otras personas es muy importante a la hora de influir en un grupo de personas. Esta característica hace cercano al líder (d) Confianza: En la confianza se basa cualquier tipo de relación. Si no hay confianza con el líder, dicho liderazgo se disolverá con el paso del tiempo (e) Seguridad: La seguridad y certeza en la toma de decisiones es algo muy percibido por la sociedad. Cuanto mayor sea el grado de seguridad mostrado, mayor alcance tendrá el líder (f) Motivación: Cuando escuchamos palabras motivadoras y optimistas que nos permiten afrontar la vida desde otro punto de vista, se incrementa la repercusión e influencia del líder sobre las personas (g) Responsabilidad: Una persona que no es considerada como responsable difícilmente será concebida como un líder.

Entre las bases sobre los cuales se apoya el liderazgo, indistintamente del tipo que deberá evaluar son los siguientes:

Capacidades Personales

Son las capacidades que tiene el individuo para dominar los sentimientos y la mesura a medida que lo requiera.

Capacidades técnicas

Es el dominio de las aptitudes que tiene el hombre para desenvolverse en sus funciones independientemente de la profesión que ejerza.

Capacidades sociales

Son las que facilitan la relación con otras personas y entre las que destacan; la empatía, confianza y sentido de responsabilidad.

A continuación, se enumeran los diferentes tipos de liderazgo: Carismático, democrático, natural, empresario, negativo, liberal, paternalista.

Simbron y Sanabria (2020) citaron al liderazgo como una habilidad, que permite ver la variable generada dentro o fuera de una organización. Ya sean estas positivas o negativas. Hay que considerar la necesidad de que los dueños, directivos y jefes de altos mandos se desenvuelvan en un liderazgo claro y transparente. Para aceptar llevar la dirección de una organización es necesario ser un líder que propone y busca el buen ambiente y bienestar laboral.

Motivación

La motivación según Peiró (2020) es algo que puede ayudar a cualquier individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones pertinentes para conseguir un logro, objetivo o saciar una determinada necesidad.

Cada persona tiene distintas motivaciones, y dependerá de ella el grado de motivación que tiene para conseguir lo que desea. Por ejemplo, un joven que quiera convertirse en futbolista necesita encontrar un motivo para disciplinarse y destacar para ser descubierto por esas personas caza talentos, realizar los entrenamientos

pertinentes, cuidar su alimentación, ganar campeonatos y acumular experiencia para poder estar listo para el momento de destacarse. Habrá que designar en primera instancia aquello que es motivador para alguien, en lo que se va a centrar para enfocar toda su fuerza.

En resumen, se trata de prolongar acciones en el tiempo con la recompensa de alcanzar una meta, que puede estar relacionada con logros personales, laborales, familiares, deportivos, entre otros. Podemos mencionar o anotar que tenemos:

Motivación extrínseca e intrínseca

Según Gómez (2020) motivación intrínseca y extrínseca son dos variables que permiten conocer como son y actúan sus colaboradores en general partiendo desde los directivos hasta el obrero, aparte de presidir el comportamiento, las ganas de trabajar y el desempeño de los colaboradores y si es posible se puedan reconocer estos factores, trabajar en ellos para que la gente que labora en la organización lo haga con entusiasmo y con la pasión que se necesita para avanzar. Hay que identificar los problemas e inquietudes de los colaboradores para con sus resultados motivar a las personas a integrarse por completo en el objetivo de la organización. Además, se trata de algo externo e interno al individuo. Aquello que proviene del exterior y supone una motivación para conseguirlo. Aquí entran en juego las recompensas que se pueden conseguir.

Motivación positiva y negativa

Salvatierra y Moreno (2021) coincidieron en que la motivación positiva y negativa se relaciona con la productividad de la organización, cuando es debilitada por los problemas estamos hablando de que es negativa ya que no aporta en nada satisfactorio al entorno laboral. La motivación positiva se considerada como la mezcla

valor y aspiración para lograr objetivos favorables. Por eso se dice que es la pasión del individuo por conseguir sus metas propuestas.

Estas son las principales motivaciones relacionadas con el individuo, además dentro de estos grupos se pueden incluir algunas más específicas como las que atañen a una determinada tarea, o pretenden potenciar más una determinada actitud. No obstante, siempre habrá que diferenciar las que son externas e internas, y las que tienen un enfoque positivo o negativo en la vida del individuo que está motivado para llevar a cabo estas acciones.

Capítulo II Marco Referencial

Para tener una mejor comprensión sobre las variables objeto de estudio es pertinente realizar un análisis de investigaciones previas tanto a nivel internacional como nacional que guardan relación con el tema planteado. Ante esta necesidad el presente capítulo aborda investigaciones previas como las que se demuestran a continuación.

Conflicto de valores

Según Pinilla y Rodríguez (2017) los conflictos de valores y de interés son a consecuencia de las conductas y estilos de vida de sus accionistas, en el estudio realizado en el caso León, en una empresa familiar de manera continua había cambios drásticos sobre lo que tenían que hacer para lograr el éxito que se habían propuesto como familia y como empresarios. A medida que pasaban los años se deterioraba la visión inicial que se tenía, Sus intereses ya no eran los mismos, hubo divorcios, cambios de cargos entre ellos. Para buscar solucionar los conflictos o por lo menos minimizarlos, se realizó un plan de acción con actividades estratégicas y así evitar que el bienestar laboral se vea afectado por completo, también se perseguía que la empresa produzca y genere más ganancia. Para lograrlo se realizó una investigación descriptiva, con enfoque deductivo, utilizando la técnica de la observación sobre lo que diariamente hacían los miembros de la familia que tenían acciones dentro de la organización.

Por lo general las empresas familiares tienden a entrar en conflictos por que sus accionistas casi siempre están en desacuerdo y sus intereses son propios y no en común. Y además si quienes la dirigen no tienen las competencias profesionales necesarias caen en errores administrativos muy serios.

Valores y Principios Éticos

López (2016) consideró que la forma en que la organización integra sus principios, valores y creencias, es cuando planea sus estrategias, toma decisiones y desarrolla actividades.

Es decir, con prácticas justas y valores para generar confianza, y colaboración entre compañeros siguiendo los valores que la organización ha constituido.

Clima organizacional

Dávila y Parra (2018) citaron en el análisis realizado al clima organizacional de la empresa Security Company (Covipen) de la ciudad de Jipijapa, la necesidad de identificar y comprender los motivos por los cuales dentro de la organización existía descontento, temor, ausencia de integración, comunicación y compromiso durante la jornada laboral. Según los comentarios realizados por el director y dueño de la empresa, los factores mencionados anteriormente afectaban el desarrollo y productividad de su organización.

Para la realización del análisis se utilizaron extractos importantes de varias recopilaciones de datos encontrados en los archivos y que correspondían a las llamadas de atención y memorandos realizados en los anteriores años, técnica de investigación cualitativa realizadas en estos casos para tener una visión clara y precisa de la situación. Los resultados obtenidos fueron que el clima organizacional se encontraba deteriorado por problemas de comunicación, integración entre pares, y de jefes a subordinados. Por último, con los Planes de acción realizados con el fin de incentivar la realización anual de valuación del clima laboral y de acuerdo con los resultados se realizaron actividades que lograron un mejor clima organizacional.

Partiendo de los dos casos encontrados se puede referenciar que las Variables Conflicto de Valores y Clima Organizacional que intervienen en el trabajo de Investigación marcan unos factores tales como las relaciones interpersonales, la comunicación, las condiciones físicas, el trabajo en equipo etc. Los mismos que pueden ser trabajados dentro de un Plan de Acción, el mismo que será diseñado posteriormente.

El Clima Organizacional es la base de la empresa y debe ser atendido de la misma manera como se atienden los asuntos financieros y productivos ya que el no reconocimiento de las necesidades puede ser el comienzo de un gran cúmulo de problemas en las Organizaciones.

El diseño de estrategias lleva a definir que la alta dirección debe estar en constante conocimiento de las necesidades del talento humano para que se genere ambientes de trabajo satisfactorios, llenos de resultados positivos.

Las innovaciones individuales, el auto adaptaciones espontáneas o ilegalidades útiles que ensayan el personal de estadísticas para la solución más eficaz de problemas cotidianos se silencian, no se comunican; por lo que la organización no puede asimilar y gestionar un conocimiento de inestimable valor para ella.

Del Valle (2022) expresó que “la comunicación asertiva se constituye en la esencia de los procesos de definición de las relaciones dentro de la organización”, por ello, su conocimiento es fundamental dado que es un proceso social por excelencia además es primordial para construir nuevas relaciones dentro y fuera de la organización.

Dimensiones del clima

Acerca de las dimensiones del clima organizacional a trabajar en la investigación se señalan las siguientes: trabajo en equipo, comunicación, igualdad, condición física, liderazgo y motivación.

Trabajo en equipo.

Se refiere a como se organizan en la empresa los trabajadores antes de realizar sus tareas diarias

Comunicación.

Se refiere a la forma que tienen dentro de la organización para conocer sobre las novedades positivas o negativas existentes.

Igualdad.

Se refiere a poder conocer si los trabajadores en general son tratados por igual o existe alguna diferencia en cuanto a sus beneficios, derechos y obligaciones.

Condiciones físicas.

Sobre las condiciones físicas en el lugar de trabajo, se podrá analizar si están siendo cuidados en su bienestar tanto laboral como familiar.

Liderazgo.

Se refiere a si en la organización existen líderes que direccionen de la mejor manera a los trabajadores.

Motivación.

Se refiere a si los trabajadores están satisfechos con lo que hacen y utilizan estrategias para hacer ameno su tiempo, además de lo que esté haciendo RRHH para brindar ánimo y entusiasmo a su plantilla.

Capítulo III Marco Metodológico

La metodología por aplicar en la investigación de estudio denominada Conflictos de Valores y su incidencia en el Clima Organizacional de la empresa Pacific Bottling Company S.A. será de tipo Cuantitativo ya que se aplicarán técnicas estadísticas que permitirán hacer las mediciones y tabulaciones correspondientes a los resultados que se obtengan de las encuestas.

Según se refirieron Hernández et al. (2017), científicamente han nacido diversas corrientes de pensamiento y diversos marcos interpretativos, como el realismo y el constructivismo, que permiten explorar y enriquecer más el conocimiento.

Sin embargo, y debido a las diferentes ideas que se da como cierta y se sustentan por un razonamiento o discusión, desde el siglo pasado dichas corrientes se centraron en dos aproximaciones principales de la investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo.

Es indispensable definir estas dos aproximaciones principales de la investigación, una de ellas ayudará a medir las variables de estudio las cuales son Conflictos de Valores y su incidencia en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Al definir el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, Hernández, Fernández & Baptista (2018, p.4) precisaron que el enfoque cuantitativo hace servir toda la recopilación de información para demostrar el supuesto utilizando el apoyo de la mensuración numérica y el estudio estadístico, con el propósito de fijar normas de conductas y acreditar conceptos.

El significado original del término “cuantitativo” (del latín *quantitas*) proviene de las enumeraciones realizadas y los instrumentos utilizados en la matemática, mientras que la palabra “cualitativa” (del latín *qualitas*) es la representación escrita y detallada de los resultados sin el uso numérico ni estadístico, por ahora basta decir que el enfoque cuantitativo en las ciencias sociales se origina fundamentalmente en la obra de Auguste Comte (1798-1857) y Émile Durkheim (1858-1917), (Niglas, 2010).

Corte de Tiempo

Según Alarcón (2016) el corte de tiempo transversal es un tipo de investigación observacional que analiza los datos de las variables que se recopilen en un periodo de tiempo sobre una población. El corte de tiempo a utilizar en la presente investigación será transversal dado que se medirán las Variables Conflicto de Valores y Clima Organizacional de la empresa en un único tiempo.

Diseño

El diseño utilizado es de tipo no experimental ya que la información recopilada no será manipulada sino que se analizará en su contexto natural para ello se realizarán encuestas de clima organizacional y valores para la obtención de la información requerida y recogida dentro del campo contrastándola con teorías de otras investigaciones que hayan sido realizadas con similitud en las variables, respondiendo así a las preguntas de la investigación, cumpliendo los objetivos de estudio previos al sometimiento de hipótesis.

“La investigación no experimental también se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural” (Hernández et al., 2018, p. 155).

Alcance

Se realizará un análisis descriptivo que pretende medir las variables de la investigación de estudio, con la intención de diseñar un plan de acción que ayude a terminar con los conflictos y por ende a mejorar el clima organizacional de la empresa.

El alcance de esta investigación es de tipo descriptivo y correlacional ya que intentará luego de medir las variables de estudio diagnosticar dimensiones como el liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, igualdad y condición física. Adicionalmente se realizará la regresión con la finalidad de determinar si existe incidencia entre las variables objeto de estudio. “Los diseños descriptivos son cuando recolectan datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos, e informan lo que arrojan esos datos” (Hernández et al., 2018, p. 156).

“Los diseños son correlacionales cuando además describen vinculaciones entre categorías, conceptos, variables, sucesos, contextos o fenómenos” (Hernández et al., 2018, p. 156).

Población

La población de la empresa Pacific Bottling Company S.A está conformada de cincuenta y nueve colaboradores y será con la que se trabajará en esta investigación. Dado que la población es pequeña no se realizará muestreo, sino que se evaluará a todos los individuos.

Instrumento

Los instrumentos por utilizar en la investigación de estudio serán dos: (a) cuestionario de Clima Organizacional con 21 preguntas, cuyo autor es el Doctor Luis Alberto Cota Luevano del Instituto Tecnológico de Sonora en México y (b)

cuestionario de Valores y principios éticos, del cual se escogieron seis preguntas, su autor es Gustavo Yépez López Profesor de la Facultad de Administración de empresa de la universidad Externado de Colombia.

Para utilizar los instrumentos se solicitó autorización de los respectivos autores.

El cuestionario de Clima Organizacional contiene 21 preguntas, de las que se evalúan las dimensiones de Liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo, Comunicación, Igualdad y Condición física. Este cuestionario se puede apreciar en el anexo A.

El cuestionario de Principios éticos, del cual se escogieron seis preguntas, de la que se evalúa la dimensión de valores, el mismo que se incluye en el anexo B.

Los dos instrumentos para utilizar en la investigación se los agrupo en un solo formulario de cuestionario con 27 preguntas con su respectiva división de las variables dependiente Clima Organizacional y la independiente Conflicto de valores

Levantamiento de DATA

Para el levantamiento de la DATA se procede a utilizar el Google Form, formato formulario se procede a dividir en dos secciones la primera sección siendo la demográfica en la cual se establece 4 dimensiones que son edad del colaborador, Antigüedad en la empresa, sexo y Área a la que pertenece y las cuales se subdividieron en las siguientes preguntas en edad del colaborador de 18 a 26, de 27 a 39 y de 40 años en adelante, antigüedad en la empresa de 0 a 6, 7 a 12 y 13 años en adelante, sexo entre masculino y femenino y por último área a la que pertenece que son Gerencia General, Administración, Contabilidad, Producción, Mantenimiento, Logística.

La segunda sección en la que se encuentra el cuestionario con las variables dependiente Clima Organizacional que contiene 21 preguntas, de las que se evalúan las dimensiones de Liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo, Comunicación, Igualdad y Condición física y la variable independiente Conflicto de valores con la dimensión valores que contiene 6 preguntas.

El cuestionario está planteado en forma de opciones múltiples en la que debe de elegir una de las cuatro opciones 1.- Totalmente de acuerdo, 2.- De acuerdo, 3.- En desacuerdo y 4.- Totalmente en desacuerdo en la que se refiere sobre las variables dependiente Clima Organizacional y la variable independiente Conflicto de valores.

Para responder el cuestionario, al lado derecho de cada pregunta debe de señalar una de las opciones múltiples ya expuestas anteriormente, el formulario fue creado sin opción a no responder, al proceder enviar el formulario con alguna pregunta sin contestar el formulario no será enviado para tabulación por el sistema.

Luego el cuestionario se envió por correo electrónico para que los colaboradores puedan responder a las respectivas preguntas. A continuación, en la Tabla 1 se observa el cuestionario a utilizar.

Tabla 1

Instrumento de medición

Variables	Dimensiones	Concepto	Preguntas	Autor
Demográficas	Edad del Colaborador		Seleccione en qué rango de edad se encuentra	
	Antigüedad en la empresa		De acuerdo con las siguientes opciones seleccione los años de antigüedad en la empresa	
	Sexo		Seleccione su género	
	Área a la que pertenece		De las siguientes opciones marque su área de trabajo	
Dependiente: Clima organizacional	Comunicación	nivel de efectividad en el flujo de información para la adecuada consecución de tareas.	1.-En nuestro departamento la mayoría conoce bien las metas	Estudios por Alberto Cota

		7.-Se informa periódicamente al empleado sobre el avance y metas obtenidos	Luevano, 2017
		15.-Conozco la filosofía y objetivos de la organización	
Trabajo en Equipo	capacidad del trabajador para formar parte de un equipo de trabajo, emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común	2.-Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento 13.-Damos seguimiento a los objetivos del departamento 16.-Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea mas 19.-En nuestro departamento nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo	
Condición Física	grado de percepción de los colaboradores con relación a las instalaciones de su trabajo considerando efectos de limpiezas, disposición ergonomía	8.-Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente 21.-Las herramientas de trabajo son las adecuadas	
Liderazgo	relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.	3.-Mi coordinador promueve aptitudes positivas 5.-Mi coordinador está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo 9.-Mi coordinador favorece la confianza entre el equipo 10.-Mi coordinador exige mucho de nosotros 12.-Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo	

Tabla 1*Instrumento de medición (continuación)*

Variables	Dimensiones	Concepto	Preguntas	Autor
Dependiente: Clima organizacional	Motivación	realización personal, reconocimiento a la aportación, responsabilidad, adecuación a las condiciones de trabajo. Grado en que el empleado siente satisfacción en el puesto y las actividades que realiza.	4.-En nuestro departamento sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencia actitudes positivas 6.-Existe reconocimiento de trabajos bien realizados por parte del departamento de RRHH 11.-Mis compañeros suelen hablar positivamente sobre el departamento 14.-Me siento parte de la organización 17.-Existe un ambiente de confianza entre compañeros	Estudios por Alberto Cota Luevano, 2017
	Igualdad	tiene que ver con las reglas de la organización, los aspectos de respeto y políticas tanto formalizadas como no formalizadas, así como las limitaciones que se perciben de manera individual y particular	18.-Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales	
Independiente: Conflicto de valores	Valores	son creencias adoptadas para explicar por qué se hacen las cosas y que vale la pena hacerlo, también son eje en el cual giran movimientos esenciales, los valores son la fortaleza del individuo lo que lo impulsa a sentir poder para manifestarse o hacer algo.	20.-Se toma en cuenta nuestra opinión en temas importantes 22.-Incluye en la Misión y visión consideraciones sobre la responsabilidad Social 23.-Cuenta con valores y principios éticos escritos en un documento o algún medio de difusión 24.-Da a conocer el documento de ética y valores a todos los colaboradores 25.-Posee procesos de educación y concientización de los valores y principios éticos para los colaboradores externos e internos de la organización 26.-Fija criterios o pautas propias de las relaciones internas o externas en el documento de ética y valores 27.-Tiene procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas	Estudios por Gustavo Yépez López, 2016

Procedimiento

Se utilizó como instrumento de medición al cuestionario, el cual está estructurado por una serie de preguntas expuestas de manera apropiadas y para la tabulación de las respuestas se procede a descargar el formulario en archivo Excel.

Diagnóstico de la situación actual de Pacific Bottling Company S.A.

Actualmente cuenta con una plantilla de 59 colaboradores de los cuales 48 son de Producción (Analistas de control de calidad, analistas de microbiología, Auxiliares de producción, Líder de mantenimiento, líder de producción, Operadores de producción, operadores de cocimiento, Operador d pesaje, Operador de jarabe, Supervisor de producción, técnicos de mantenimiento, Técnicos de materiales) 11 administrativos (Gerente General, Líder Administrativo, Líder de Contabilidad, Líder de Logística, Líder de Mantenimiento, Auxiliar de Materia prima, Auxiliar de Producto terminado, Ayudante de aseo, Mensajero recaudador, Montacarguistas).

Se detecta que existen colaboradores que optan por un comportamiento inadecuado y se resisten a salir de su zona de confort provocando desavenencias entre la plantilla, además años atrás había colaboradores que sustraían el producto a envasar para su consumo personal y lo hacían sin el permiso de sus superiores, por lo que la Organización dentro de sus objetivos está la de mejorar el Clima Organizacional permitiendo plasmar los conocimientos teóricos adquiridos en la carrera de Gestión de Talento Humano y ejecutarlos de manera objetiva y profesional.

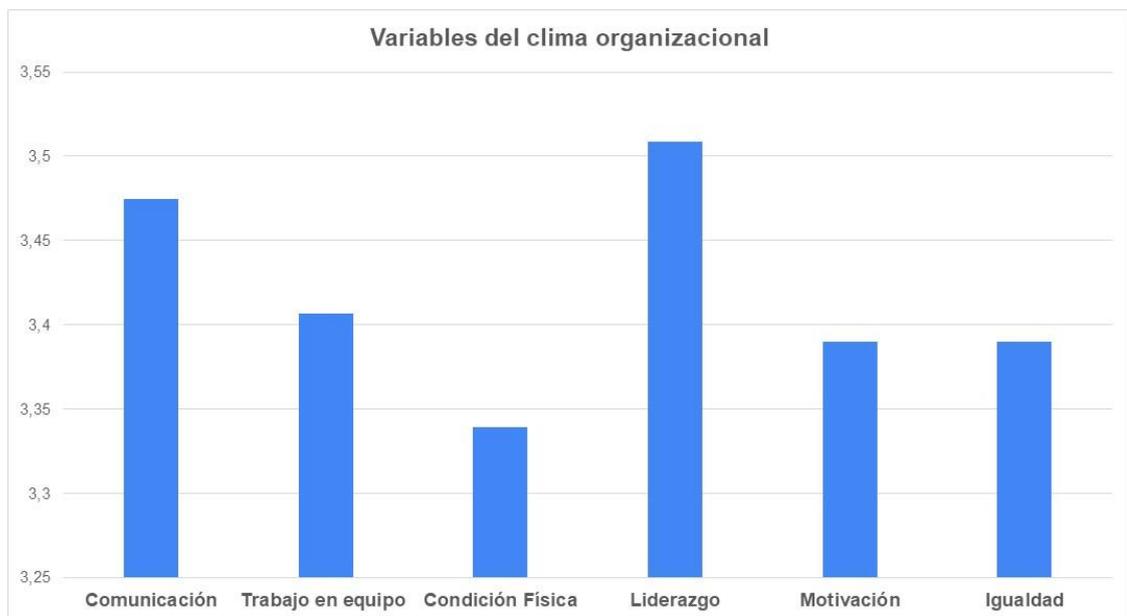
Resultados

El cuestionario aplicado al personal que labora en la empresa Pacific Bottling Company S.A estuvo conformada por 27 preguntas, basadas a escala de Likert, donde el colaborador debía seleccionar sólo una opción; en relación a la población de estudio estuvo compuesta por colaboradores, cuyas edades oscilan entre 18 a 26, de 27 a 39 y de 40 años en adelante, antigüedad en la empresa de 0 a 6, 7 a 12 y 13 años en adelante, sexo entre masculino y femenino y por último área a la que pertenece que son Gerencia General, Administración, Contabilidad, Producción, Mantenimiento, Logística.

A partir de lo antes mencionado, se presentan a continuación los resultados obtenidos:

Figura 1

Variable del Clima Organizacional



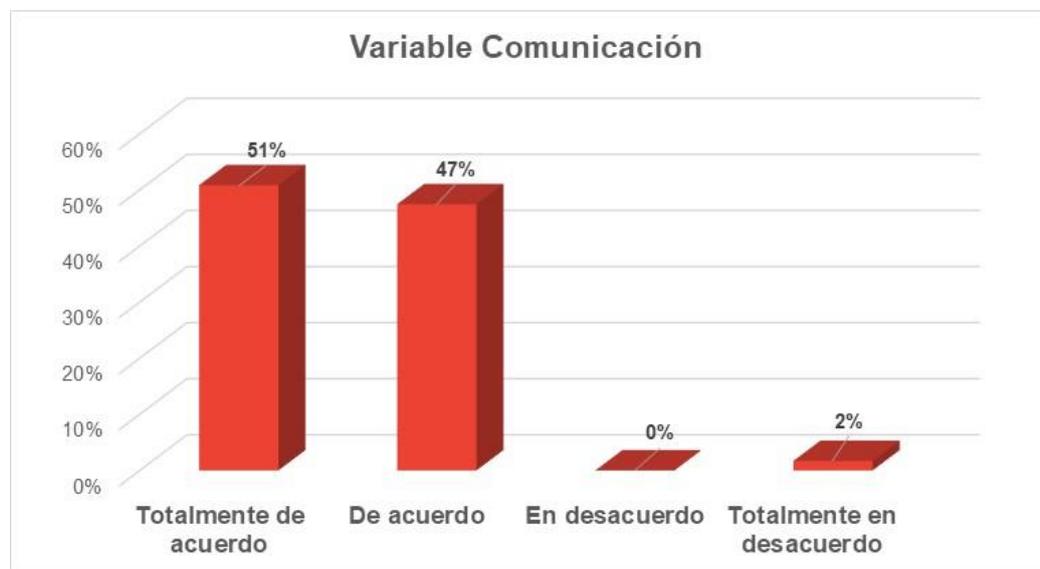
Como se aprecia en la Figura 1. El liderazgo es la variable con mayor puntuación y lo que menor está calificado es la condición física que es la que más se

aleja de 4, no obstante, la calificación es superior a 3,3 por lo que no se puede considerar como un aspecto evaluado de forma negativa. Sin embargo, es un aspecto mejorable.

En lo que hay que trabajar es en la Condición física por lo que se debe hacer mejoras de estas dentro de la organización. Los colaboradores no se quejan de la forma de liderazgo dentro de la organización.

Figura 2

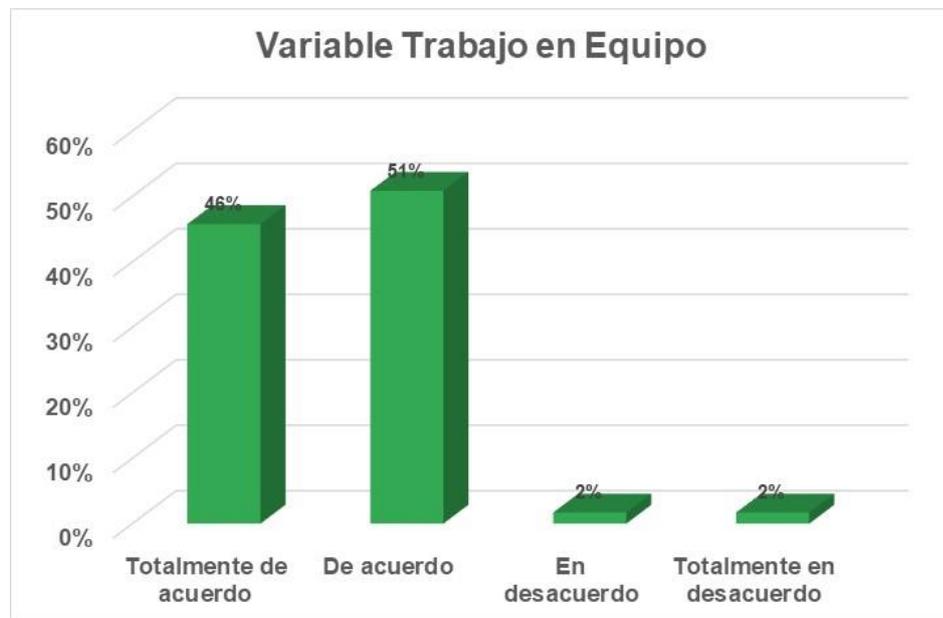
Variable de Comunicación



Como se aprecia en la Figura 2. Se puede decir que el 51% de los encuestados indicaron encontrarse totalmente de acuerdo en la forma en que se lleva la comunicación en la organización, seguido de esto el 47 % de los colaboradores mencionaron estar de acuerdo con respecto a la comunicación, en cambio el 0% de los colaboradores están en desacuerdo y tan solo un 4% se encuentran totalmente desacuerdo con la comunicación que se aplica en la organización. Esto confirma que la forma de comunicación dentro de la organización es una variable importante.

Figura 3

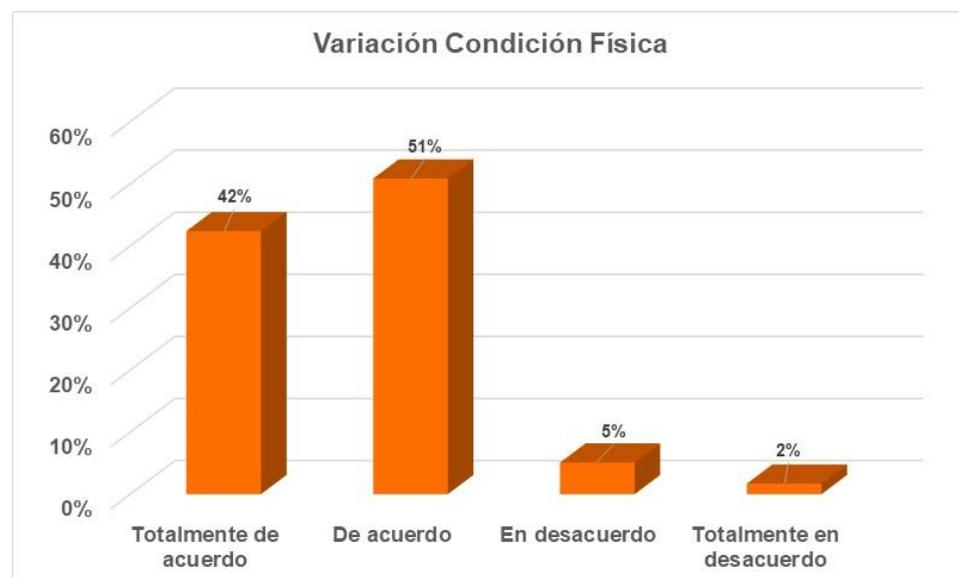
Variable Trabajo en Equipo



Como se aprecia en la Figura 3. Se puede decir que el 46% de los encuestados indicaron encontrarse totalmente de acuerdo en la forma en que se lleva el Trabajo en Equipo en la organización, seguido de esto el 51 % de los colaboradores mencionaron estar de acuerdo con respecto al trabajo en equipo que se realiza en la organización y tan solo un 4% se encuentran entre desacuerdo y totalmente desacuerdo en el trabajo en equipo que se aplica en la organización. Esto confirma que el trabajo en equipo en la organización es bien percibido por parte de los colaboradores.

Figura 4

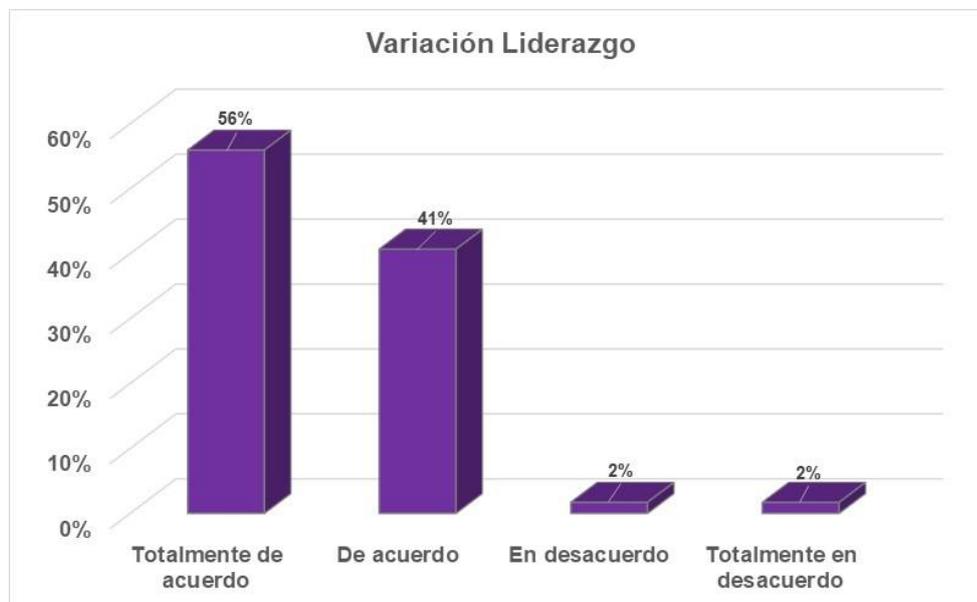
Variable Condición Física



Como se aprecia en la Figura 4. Se puede decir que el 42% de los encuestados indicaron encontrarse totalmente de acuerdo en la forma en que se lleva la condición física en la organización, seguido de esto el 51 % de los colaboradores mencionaron estar de acuerdo con respecto a la condición física, en cambio el 5% de los colaboradores están en desacuerdo y tan solo un 2% se encuentran totalmente en desacuerdo con la condición física que se aplica en la organización. Esto confirma que la forma de condición física se debe de trabajar para minimizar el número de colaboradores que la evalúan entre desacuerdo y totalmente desacuerdo.

Figura 5

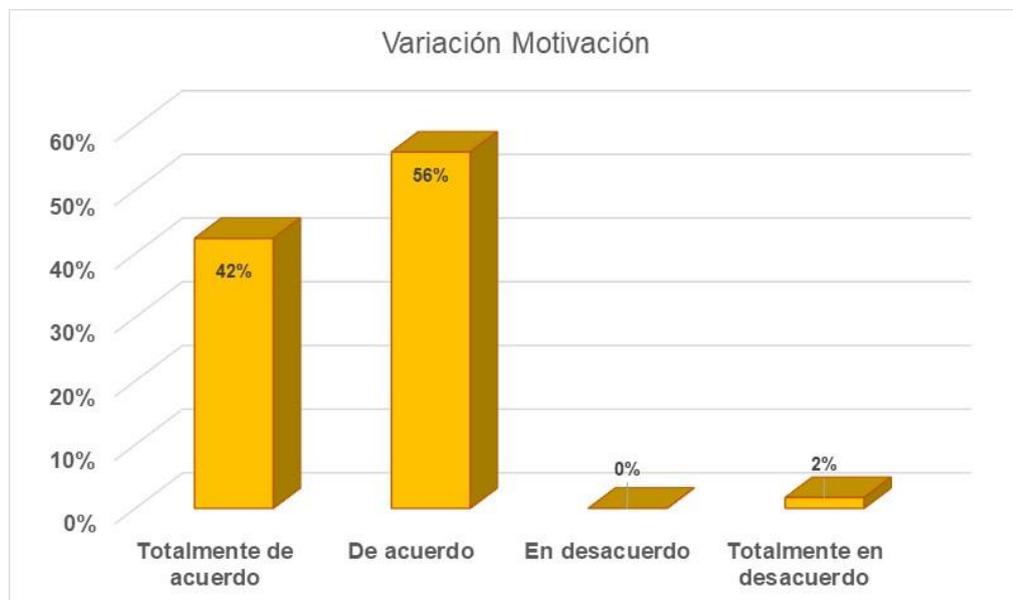
Variable Liderazgo



Como se aprecia en la Figura 5. Se puede decir que el 56% de los encuestados indicaron encontrarse totalmente de acuerdo en la forma en que se lleva el liderazgo, seguido de esto el 41 % de los colaboradores mencionaron estar de acuerdo con respecto al liderazgo y tan solo un 4% se encuentran entre desacuerdo y totalmente desacuerdo en el liderazgo que se aplica en la organización. Esto confirma que la forma del liderazgo es bien vista por un alto porcentaje de los colaboradores.

Figura 6

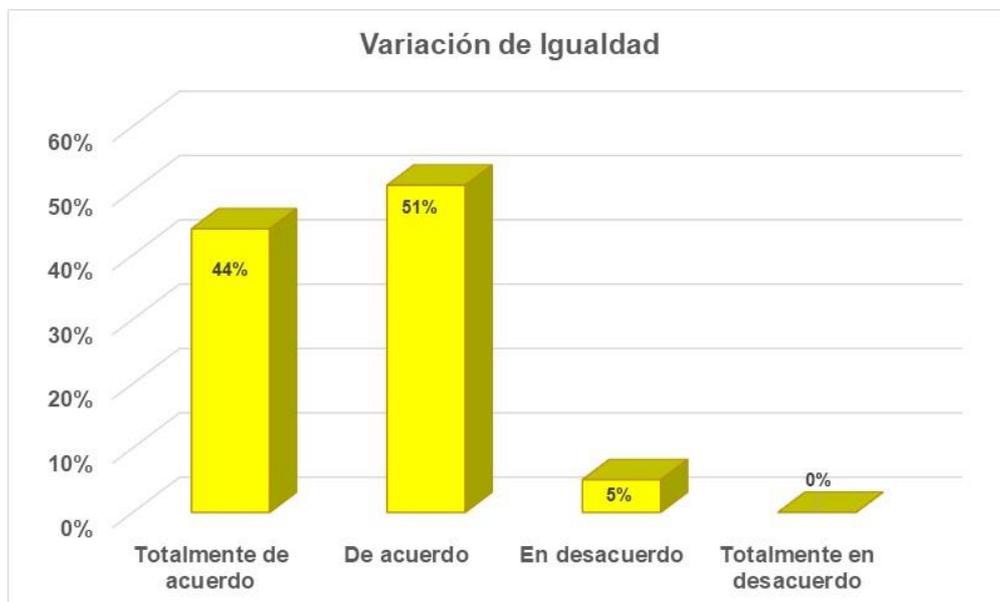
Variable Motivación



Como se aprecia en la Figura 6. Se puede decir que el 42% de los encuestados indicaron encontrarse totalmente de acuerdo en la forma en que se lleva la motivación en la organización, seguido de esto el 56 % de los colaboradores mencionaron estar de acuerdo con respecto a la motivación, en cambio el 0% de los colaboradores están en desacuerdo y tan solo un 2% se encuentran totalmente en desacuerdo con la motivación que se aplica en la organización. Esto confirma que la motivación se debe de trabajar para que no haya colaboradores en la categoría de desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 7

Variable de Igualdad



Como se aprecia en la Figura 7 se puede decir que el 44% de los encuestados indicaron encontrarse totalmente de acuerdo en la forma en que se lleva la igualdad en la organización, seguido de esto el 51 % de los colaboradores mencionaron estar de acuerdo con respecto la igualdad, tan solo un 5% se encuentran totalmente en desacuerdo con la igualdad que se aplica en la organización y en cambio el 0% de los colaboradores están en desacuerdo. Esto confirma que la variable igualdad ha sido bien evaluado por los trabajadores, no obstante, se pueden hacer mejoras para reducir el número de personas que se encuentran en la categoría desacuerdo.

Tabla 2*Estadística de la regresión*

Resumen Estadística de la regresión	
Coeficiente de correlación Múltiple	0,8908696
Coeficiente de determinación R ²	0,79364864
R ² ajustado	0,79002844
Error típico	0,24203604
Observaciones	59

Como observar en la Tabla 2, existe una relación directa o positiva, fuerte entre las variables clima organizacional y valores, que viene dado por el coeficiente de correlación 0,89. La ecuación de la variable independiente valores, explica al clima organizacional en un 79,36% acorde con el resultado del coeficiente de determinación. Con un 95% de confianza o con un nivel de significancia del 5% se puede decir que la variable valores explica al clima organizacional, en un 79%. es decir, es significativa.

Tabla 3*Análisis de Varianza*

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor critico de F
Regresión	1	12,84	12,84	219,22	344111E-21
Residuos	57	3,33	0,05		p.value
Total	58	16,18			
	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%
Intercepción	0,29	0,09	3,17	0,00	0,10

Valores	0,77	0,05	14,80	3,44111E-21	0,66
---------	------	------	-------	-------------	------

Por otra parte, en la Tabla 3 se observa que la ecuación resultante de los datos procesados en la encuesta indica que el clima organizacional como variable dependiente se ve explicado por una constante de 0,29 más la pendiente de 0,77 en la que refiere a la variable valores como independiente. Con esto se puede decir que por cada unidad que se incremente en valores el clima organizacional también se verá incrementado en 0,7731. A continuación, se presenta la ecuación:

$$\text{Clima organizacional} = 0,2916 + 0,7731 \text{Valores}$$

Con respecto a la hipótesis nula y alternativa planteadas en el capítulo uno se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa dado que en la tabla 3, se observa un valor crítico de F 3,44111E-21 que se traduce como un p. value 0,0000 siendo este menor al nivel de significancia del 0,01 lo que permite la conclusión de aceptar la hipótesis alternativa. Es decir, se confirma que conflicto de valores incide en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

Capítulo IV: Diseño del Plan de Acción

Considerando la propuesta realizada en uno de los objetivos específicos de la investigación se diseñó un plan de acción que permita mejorar el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Bottling Company S.A.

El objetivo general del plan de acción es concientizar a los directivos sobre la importancia de brindar a los colaboradores de Pacific Bottling Company S.A condiciones físicas óptimas en el ejercicio laboral. Otro objetivo es el de motivar a todos los colaboradores brindándoles confianza y considerando sus opiniones previas a la realización de proyectos corporativos.

Dentro de las acciones recomendadas están las charlas de comunicación asertiva y sus beneficios dirigidas a todo el personal, talleres de motivación personal y laboral dirigidas al personal operativo y de planta, estiramientos y bailes aeróbicos dentro de las pausas activas para todo el personal y Un tiempo de dialogo denominado desayuno con el líder, el mismo que se llevará a cabo con todo el personal; distribuidos por áreas, acompañados por sus respectivos líderes y con el gerente general.

Las metas que se desea alcanzar es que al finalizar el año 2023 se minimice o reduzca el número de colaboradores cuya valoración en cuanto a comunicación, condiciones físicas, motivación e igualdad sea de desacuerdo o totalmente en desacuerdo y todos los colaboradores en general se van involucrados con su participación en cuanto a dar ideas u opiniones antes de tomar decisiones sobre los futuros proyectos de la compañía.

El costo por las actividades a realizarse será de \$2.480 dólares.

El profesional encargado de gestionar la realización de las actividades será el líder administrativo y de Recursos Humanos con la previa autorización de gerencia general.

Tabla 4

Plan de acción empresa Pacific Bottling Company S.A. Cronograma

ACCIONES	OBJETIVOS	TIEMPO	COSTO	DIRIGIDAS A	RESPONSABLES
Charla: Comunicación asertiva y sus beneficios	Mejorar la relación entre líderes y colaboradores	Mes de mayo	\$935.00	Todo el personal	Empresa de capacitación externa
Taller: Motivación personal y laboral	Incentivar al colaborador para que su desempeño laboral sea optimo cumpliendo las expectativas de la empresa	Mes de junio	\$735.00	Personal de planta	PSc. Jefferson Nazareno
Salud física (estiramientos y bailes aeróbicos)	Brindar a los colaboradores un tiempo de desconexión dentro de sus actividades laborales diarias	Mes de Julio	\$90.00	Personal administrativo y de planta	Coordinador de SSO
Café con los lideres	Generar vínculo de confianza con gerencia general	Meses de Mayo hasta agosto	\$700.00	Personal de planta (Obreros)	Líder administrativo y de RRHH

Conclusiones

Consecuentemente, en relación con el marco teórico del trabajo de investigación realizado y cuyo tema es conflictos de valores y su incidencia en el clima organizacional de la empresa Pacific Bottling Company S.A., se pudo concatenar ciertos criterios para determinar si existe una relación entre las dos variables de estudio. Basándose en los planteamientos de diversos autores, la definición más relevante es la de los conflictos. De los autores Culquicondor (2019); Pérez (2016); Sánchez (2017), quienes se refirieron a esta variable como el resultado de los comportamientos y estilos de vida que el hombre mantiene en los diversos ámbitos buscando su verdadera satisfacción.

Por lo que, en su lugar de trabajo, es imposible no considerarlo, ya que, aparecen conflictos constantes por diversos motivos entre el personal. Además, que en toda organización siempre va a existir diversidad de criterios entre colaboradores, generando conflictos laborales en algunas circunstancias. Estos se pueden convertir en obstáculos cuando sus opiniones no son consideradas por los mandos superiores. Por último, Silvestre (2017) manifestó que es de los conflictos que surgen nuevas ideas, estrategias y hasta cambios corporativos para mejorar.

Considerando que una de las variables es conflicto de valores se tomó en consideración el trabajo de investigación de Peiró y Molina (2012). En el cual estos autores enfatizaron que los valores provienen de la dignidad humana y cada persona los tiene marcados de acuerdo con su raza, cultura, religión y costumbres. Los valores se reflejan en el comportamiento y conducta del individuo.

Con respecto al clima organizacional se puede decir que fue interesante conocer sobre lo citado por Carvajal (2021); Orellana (2019); Segredo (2013) y la

teoría de Likert (1999) porque consideraron al ambiente laboral como un aglomerado de comportamientos, conductas, valores de los colaboradores y sus relaciones cotidianas ya que todos estos conceptos conforman el clima organizacional. A su vez esto puede verse afectado por el comportamiento que tengan los directivos para que el clima organizacional sea favorable o no.

En relación con el marco referencial en este capítulo se aborda investigaciones nacionales e internacionales previas que tienen relación con las variables de estudio que son conflictos de valores y clima organizacional, las referencias más relevantes fueron las del caso León, sus autores fueron Pinilla y Rodríguez (2017) quienes manifestaron que los conflictos de valores y de interés son a consecuencia de las conductas y estilos de vida de sus accionistas. Para buscar solucionar los conflictos o por lo menos minimizarlos, se realizó un plan de acción y así evitar que el bienestar laboral se vea afectado por completo.

Dávila y Parra (2018) citaron en el análisis realizado al clima organizacional los motivos por los cuales dentro de la organización existía descontento, temor, ausencia de integración, comunicación y compromiso durante la jornada laboral. Según los resultados los factores mencionados anteriormente afectaban el desarrollo y productividad de su organización. Se puede concluir que los conflictos de valores comienzan con la conducta y estilo de vida de sus accionistas.

Con respecto al marco metodológico se aplicó el enfoque cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías, ya que se aplicarán técnicas estadísticas que permitirán hacer las mediciones y tabulaciones correspondientes a los resultados que se obtengan de las encuestas. Se

realizó un análisis descriptivo que midió las variables de la investigación, con la intención de diseñar un plan de acción que ayude a terminar con los conflictos y por ende a mejorar el clima organizacional de la empresa.

El corte de tiempo utilizado en la presente investigación fue transversal, en un único tiempo.

El diseño de esta de investigación fue de tipo no experimental con alcance descriptivo y correlacional ya que después de medir las variables de estudio se hizo una regresión. Se trabajó con una población de 59 colaboradores, utilizando como instrumento de medición el cuestionario de clima organizacional y valores éticos, tal como se señala en el anexo A y B respectivamente.

Acorde con los resultados de la estadística descriptiva, el liderazgo es la variable con mayor puntuación y lo que menor está calificado es la condición física en lo que refiere al clima organizacional. Además, en lo que refiere a la estadística correlacional, se concluye una correlación fuerte positiva del 0,89 y un coeficiente de determinación (R^2), de 79%; el cual es significativo al 5% de nivel de significancia, determinando así que el conflicto de valores incide en el clima organización.

Recomendaciones

Con respecto al marco teórico se recomienda revisar citas y teorías sobre los conflictos laborales y el clima organizacional ya que al ser las dos variables de estudio y están en relación es conveniente tener conceptos más claros para poder trabajarlas y maximizar los resultados positivos. También se recomienda realizar capacitaciones sobre el manejo de conflicto, e implementar estrategias organizacionales apropiadas a cada área, dictar cursos de comunicación para fortalecer las relaciones interpersonales mediante la escucha activa con el fin de que no exista la percepción por parte de los colaboradores de la existencia del favoritismo por algunos compañeros de trabajo.

Con respecto al marco referencial se recomienda leer y analizar casos similares de organizaciones locales e internacionales que hayan tenido similitudes con la investigación. Para de esta manera tener una visión amplia sobre cómo abordar las incidencias en el clima organizacional. Además, de poder establecer sus diversas dimensiones.

Con respecto al marco metodológico, se recomienda que para la medición de cualquier variable de estudio se utilice instrumentos claros y que estén autorizados por sus respectivos autores.

Para concluir, se sugiere a la organización que los líderes estén en continua actualización para guiar, acompañar y respaldar a sus colaboradores en busca de generar confianza para permitir intercambio de ideas y crear un compendio de nuevos objetivos. Se recomienda que el líder trabaje en estrategias de inteligencia emocional para que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos y necesidades sin temor o miedo para lidiar con los cambios de carácter que juegan un papel fundamental en el clima organizacional.

Se recomienda al área de Mantenimiento y Producción fortalezca competencias conductuales de sus colaboradores, para así permitir mejorar la calidad de sus actividades en su entorno laboral y la de mitigar conflictos laborales. Llevar a cabo talleres de diálogo con los colaboradores, con el fin de que los colaboradores puedan expresarse y manifestar su sentir y deseos, para permitir mejorar la comunicación tanto con su líder y con sus compañeros de trabajo.

Se recomienda contar con un profesional específico y con competencias para que se encargue del recurso humano dentro de la organización así permitir cambios que favorezcan a las relaciones laborales. La aparición de conflictos en las organizaciones es natural y que ligados a situaciones personales estos se pueden convertir en situaciones no gratas. Se recomienda a todas las áreas que, a más de la aplicación de plan de acción para mitigar conflictos en su entorno laboral, se realice evaluaciones para tener más instrumentos de información y tomar decisiones dentro de la organización.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, V., & Briozzo, A. (2020). *Empresas familiares: estructura de capital y riqueza socioemocional. Investigación, 49, 125.*
- Alarcón Fernández, K. E. (2016). *Importancia de aplicar la NIC 2 en la determinación de los costos de inventarios de Biotecnologic Import SAC Lima.*
- Alfonso, LMB, Quintana, AMM y Sosa, RA (2018). *Educación en valores morales y diversidad cultural: eslabón ineludible en la Escuela Latinoamericana de Medicina. Panorama Cuba y Salud, 13 (S1), 140-144.*
- Ali, A., & Patnaik, B. (2014). *Influence of organizational climate and organizational culture on managerial effectiveness: An inquisitive study. The Carrington Rand Journal of Social Sciences, 1(2), 1-20.*
- Anzola Ortiz, S. M. (2019). *Propuesta de un programa de capacitación en competencias y habilidades grupales en el área operativa del Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá que mejore la percepción del clima organizacional.*
- Aparicio, C.G.M. Torres; M.D.C.N; & Alcocer, M.D.C.A. (2018). *Estudios Organizacionales.*
- Arbaiza. (2009). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos (1ª ed.)* Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Armenteros, ALI, Esperón, JMT, & Pérez, YM (2019). *Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. Medisur, 17 (4), 562-569.*
- Astarita, M. (2022). *Significados y usos de la corrupción en la última dictadura militar en la Argentina. PolHis Revista Bibliográfica del Programa Interuniversitario de Historia Política, 28(14), 134-158.*

- Ataurima Aguilar, D.E; & Chacón Estrella, A.M. (2022). *Burnout y clima laboral en una empresa industrial de Lima Centro 2020.*
- Baidal Arreaga, C.Y. (2017). *Importancia Del Clima Organizacional En Una Industria De Alimentos De La Ciudad De Guayaquil (Masters Thesis)*
- Barrera, J. (24 de junio de 2019). *Un acercamiento sintagmático al concepto de liderazgo. Desarrollo Gerencial, 11(1), 190-208. Desarrollo Gerencial: <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3465>*
- Barros Bustos, S., Denegri Coria, M., & Salazar Valenzuela, P. (Junio de 2019). *Consumo, actitudes hacia el endeudamiento, materialismo e influencia de pares en adolescentes rurales del sur de Chile*. Interdisciplinaria, 36(1), 203-219.*
- Benites Guevara, L J, (2022). *El clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo*
- Cancino Pedraza, F.J. *El conflicto, problema o solución para lograr dinámicas positivas de cambio al interior de las organizaciones, L.M.*
- Capillo Velásquez, F.E. (2019). *Propuesta de mejora d los factores relevantes del control interno d las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Ferretería “Pedevel SRL”- Sihuas, 2019.*
- Carvajal Talaga, E. (2021). *El Cima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*
- Chiavenato (2017) conflictos
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional.*
- Chiavenato, I. (2009). *Manual de Recursos Humanos.*

- Chirinos, (2009). *Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. Observatorio laboral Revista Venezolana, 2 (4),6.*
- Chumacero Abad, R. (2022). *Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector industrial, caso panificadora pastelería y negocios generales La Casona empresa individual de responsabilidad limitada del distrito de Sullana año 2020.*
- Culquicondor., A.A; & Yvan, N. (2017). *los Conflictos laborales y Desarrollo Organizacional de los Docentes de la Institución Educativa 046 Víctor Raúl Haya de la Torre, ATE 2019.*
- Dahrendorf, Ralf. *El conflicto social moderno, Madrid, Mondadori, 1993.*
- Dávila Moreno, N. A., & Parra Espinoza, J. F. (19 de septiembre de 2018). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una PYME de seguridad en Covipen Cía. Ltda.*
- Davis, K., & Newstron, J. (1991). *Liderazgo y Oratoria.*
- Del Valle Chávez, O. (2022). *Comunicación asertiva y su relación con el desempeño laboral en la industria alimentaria Induamerica Trade SA, Rioja 2022.*
- Durán Bravo, P., Meléndez Rodríguez, V., & Cid Quiroz, R. (2021). *La comunicación estratégica como articulador de los intangibles organizacionales. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, 90-116.*
- Elexpuru Albizuri, I., YÁNIZ Álvarez de Eulate, C., & Billardón Gallego, L. (2013). *Identificación y desarrollo de valores en estudiantes universitarios. Revista de educación.*

- Elgoibar, P; Euwema., M. y Munduate, L. (2017). *Manejo de conflictos. En Enciclopedia de investigación de Oxford de psicología.*
- Fárdella, J. (2015) *Valores del líder para la gestión de conflictos VII convención Científica Internacional d la U. d Matanzas ISBN, (978-959) 16-2442.*
- Fernández-Oliva, D; Revilla-Velásquez, M., Kolevic-Roca, L.A; Cabrejos. Castilla, I; Muchaypiña-Gallegos, I; Sayas-Avilés, I; ...& Mamani-Urrutia, V.A. (2019, April). *Clima organizacional y satisfacción dl usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del niño, 2017. Anales de la Facultad de Medicina (Vol.80, No.2, pp.188-192) UNMSM. Facultad de Medicina.*
- Fuentes, J. L. (2018) *Educación del carácter en España: causas y evidencias de un débil desarrollo. Estudio sobre educación, 35, 353-371.*
- Fuentes, N. I. G. A. L. (2018). *Autoestima, optimismo y resiliencia en niños en situación de pobreza. Revista Internacional de Psicología, 16(1), 2-119.*
- García, G. S. (2008). *La Teoría sociologica del conflicto. Un marco teórico necesario. Prolegómenos, 11(22), Gallego, J. P. (2016). Metodología y contenido axiológico de los programas de educación en valores. Foro de Educación, (21), 217-226.*
- Gómez Valderrama, C. G. (2020 de julio de 2020). *Motivación Intrínseca y Extrínseca de los Trabajadores de La Universidad Privada De La Selva Peruana S.A.C.- 2020. Obtenido De Motivación Intrínseca Y Extrínseca De Los Trabajadores De La Universidad Privada De La Selva Peruana S.A.C.- 2020.*
- Goncalves. (1997). *Clima Organizacional y sus características.*

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Capítulo 9 Recolección de datos cuantitativos. R. Hernández Sampieri, Metodología de la investigación.*
- Hernández, A. L. (2007). *14 ideas clave. El trabajo en equipo del profesorado (Vol. 2). Graó.*
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). *Definición conceptual o constitutiva.*
- Himmelstern, F. (2007). *Las organizaciones de hoy son multiculturales. Signo y Pensamiento, 51, 68-79*
- Huamán Ayala, E. (2021). *Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por Covid-19, periodo 2020.*
- Jac Luevano. (2017) *Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón, Sonora.*
- Korres, O; & Albizuri, I.E. (2015). *La medición e identificación de valores: complementariedad entre los modelos de Schwartz y Hall-Tonna. EDUREVIEW. International Education and Learning Review Revista Internacional de Educación y Aprendizaje, 3(1).*
- Kotter, JP (1998). *Ganar en el cambio. De líder a líder, 10 (Otoño), 27-33.*
- Leal Murcia, P.A, & Valderrama Rodríguez, P.A, (2017). *Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años.*
- Likert. (1999). *Clima Organizacional.*

- Litwin. (1968). *Clima Organizacional y sus nueve dimensiones*.
- López Yepes, J. (2016). Introducción a la ética de la información periodística en el cine.
- López, J. A. P. (2022). *Teoría de la acción humana en las organizaciones: la acción personal*. Ediciones Rialp, SA.
- Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Martínez Rodríguez, A., Castro Peraza, O. E., Díaz Fernández, R., Fonseca Gómez, C. M., de la Paz Bermúdez, T., & Reyes Pérez, A. (2018). *Los errores de medicación y los valores profesionales en el proceso docente-educativo Cubano*. *Educación Médica Superior*, 32(4), 226-239.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención*.
- Orellana Nirian, P. (2019). *Clima Organizacional*. *Economipedia.com*.
- Panneflex, P. L., & Sánchez, C. A. G. (2018). *Creencias y valores sobre la sexualidad en adolescentes universitarios desde el contexto cultural*. *Duazary: Revista internacional de Ciencias de la Salud*, 15(3), 51-59.
- Peiró, P. S. (2021). *Interpretando la situación médica y social del coronavirus*. *Medicina naturista*, 15(1), 3-5.
- Peiró, R. (2005). *Los Conflictos de valores y sus tipos*. *Economipedia.com*.
- Peiró, R. (2020). *Trabajo en Equipo*. *Economipedia.com*.

- Peiró-i-Gregori, S; & Molina, G. M. (2012). *La interculturalidad en la educación: situación y fundamentos de la educación intercultural basada en valores. Barataria: revista castellano manchega de ciencias sociales*, (13), 127-139.
- Peralta, R. (2002). *El clima organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional>.
- Pérez Chicoma, H. H. (2020). *Clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, setiembre-diciembre 2019*.
- Pérez, C. M. (2019). *Innovación empresarial al servicio de la micro y pequeña empresa nortesantandereana: por la competitividad regional. Económicas CUC*, 40(1), 91-104.
- Pérez, R. E. P., Aybar, E. C., & García, T. C. S. (2018). *Relación entre el clima organizacional y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Biológicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 3(4), 119-134.
- Pérez, R.C (2016). *Resolución de conflictos hacia una cultura de paz en niños de primaria. Raximbay: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 12(3), 195-205
- Pinilla Rodríguez, Y. T., & Rodríguez Osorio, I. C. (2013). *Manejo de conflictos organizacionales en una empresa de familia, estudio caso: El león*.
- Ramos, V; & Jordao, F. (2015). *Relación entre el conflicto de valores, el sector y le estrés laboral: un modelo descriptivo. Psicología Iberoamericana*, 23 (1), 16-2 Hall, F. (1995).

- Rivera, J. A. G. (2017). *Integrando la espiritualidad en la consejería profesional y la psicoterapia: modelo multidimensional de conexión espiritual*. *Griot*, 10(1), 56-69.
- Rivero, J.G. (2012). *Teorías analíticas e interpretativas sobre el conflicto en los centros de trabajo*. *Estudios. Revista de Pensamiento Libertario*, (2), 34-48.
- Robbins, S. (2002). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S.P. Judge, T. A, & Brito, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Roldan, F.R; & Cabrales, A.L. (2021) *Valores de la economía social: Gestión de recursos humanos y sostenibilidad*. *CIRIC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (201), 33-59
- Rosales, G.I (2007). *Ética y valores profesionales*. *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios*, (49), 43-50.
- Salvatierra Garay, Y. N., & Moreno Hilario, J. L. (Universidad César Vallejo de 2021). *La motivación y productividad del colaborador en Industrial Gorak S.A.C., Lince 2021*.
- Sánchez-Vásquez, L; Lifsn; & Verdú Delgado, A.D. (2017). *Minería a gran escala en Ecuador. Conflicto, resistencia y etnidad*.
- Santana, (2018). *Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones d salud pública en la ciudad de Ambato*.p25
- Santillán, W. (2020). *El teletrabajo en el COVID-19*. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica d la Universidad Tecnológica Indoamérica*.
- Sarria, Y.M. (2021). *Los conflictos empresariales y l clima organizacional ¿Cómo tratarlos y vitarlos a futuro?* *E- IDA journal of Business, Sciences*, 3 (11), 52-53.

- Segredo Pérez, A. M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista cubana de salud pública*, 39(2), 385-393.
- Servais, J.M. (2018). *Derecho Internacional del Trabajo y resolución de conflictos laborales transnacionales. Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (144), 13-26.
- Silvestre Miraya, I, (2017). *Cómo resolver conflictos en la organización, estrategias claves para resolver conflictos intrapersonales e interpersonales*
- Simbron-Espejo, S. F., & Sanabria-Boudri, F. M. (2020). *Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 59-83.
- Tunnermanch, C. (1999). *Los Valores en una Perspectiva Universal*. México.
- Ubilla, M.A.B; Maza, M.D.C.L; Sánchez, M.T & Lapo, M.D.L.Á.N. (2018). *Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. Revista Empresarial*, 12(46), 12-23
- Vaamonde, J. D. (2013). *El sexismo en el lugar de trabajo a la luz de los valores personales y de las percepciones de justicia organizacional* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).
- Valbuena, M., Morillo, R., & Salas, D. (2006). *Sistema de valores en las organizaciones. Omnia*, 12(3), 60-78.
- Villadiego Mendoza, A. C., & Alzate Gil, K. I. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics SAS en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre del 2016* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).

Yepez, G. (27 de noviembre de 2016). Versos. Manual de evaluación de la responsabilidad social en la organización social. Bogotá Colombia: Externado de Colombia.

Anexo A

Cuestionario: Clima Organizacional

El cuestionario de Clima Organizacional contiene 21 preguntas, de las que se evalúan las dimensiones de Liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo, Comunicación, Igualdad y Condición física y son las siguientes.

- 1.-En nuestro departamento la mayoría conoce bien las metas
- 2.-Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento
- 3.-Mi coordinador promueve aptitudes positivas
- 4.-En nuestro departamento sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencia actitudes positivas
- 5.-Mi coordinador está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo
- 6.-Existe reconocimiento de trabajos bien realizados por parte del departamento de RRHH
- 7.-Se informa periódicamente al empleado sobre el avance y metas obtenidos
- 8.-Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente
- 9.-Mi coordinador favorece la confianza entre el equipo
- 10.-Mi coordinador exige mucho de nosotros
- 11.-Mis compañeros suelen hablar positivamente sobre el departamento
- 12.-Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo
- 13.-Damos seguimiento a los objetivos del departamento

- 14.-Me siento parte de la organización
- 15.-Conozco la filosofía y objetivos de la organización
- 16.-Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea mas
- 17.-Existe un ambiente de confianza entre compañeros
- 18.-Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales
- 19.-En nuestro departamento nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo
- 20.-Se toma en cuenta nuestra opinión en temas importantes
- 21.-Las herramientas de trabajo son las adecuadas

Anexo B

Cuestionario: Principios éticos

El cuestionario de Principios éticos, del cual se escogieron seis preguntas, de la que se evalúa la dimensión de valores y son las siguientes.

1.-Incluye en la Misión y visión consideraciones sobre la responsabilidad Social

2.-Cuenta con valores y principios éticos escritos en un documento o algún medio de difusión

3.-Da a conocer el documento de ética y valores a todos los colaboradores

4.-Posee procesos de educación y concientización de los valores y principios éticos para los colaboradores externos e internos de la organización

5.-Fija criterios o pautas propias de las relaciones internas o externas en el documento de ética y valores

6.-Tiene procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas

Anexo C

Autorización de encuestas

De: COTA LUEVANO JESUS ALBERTO <cotaluevano@gmail.com>
Enviado: lunes, 20 de junio de 2022 14:14
Para: Guillermina Suárez Tagle <musua51@hotmail.com>
Cc: shirleymayorga79@gmail.com <shirleymayorga79@gmail.com>
Asunto: Re: Solicitud de Autorización para empleo de encuesta de Clima Organizacional

Buenas tardes

Por este medio otorgo la autorización para utilizar la encuesta aplicada para medir el clima organizacional.

Saludos y estoy a sus órdenes

Dr. Jesús Alberto Cota Luévano

RE: Solicitud de Autorización para empleo de encuesta de Valores y Principios Éticos ▶ Recibidos x

← Gustavo Adolfo Yepes Lopez
para mí, Guillermina ▾

mié, 13 jul, 11:40

Hola,

ahh ok muchas gracias por su pronta respuesta.

Perfecto claro que sí las autorizo.

¿Necesitan algo más formal?

Cordial saludo,



GUSTAVO A. YEPES LÓPEZ
Presidente Capítulo Regional PRME de América Latina y el Caribe
Director Iniciativas para el Desarrollo Sostenible
Facultad de Administración de Empresas
Universidad Externado de Colombia
Calle 12 #1-17 Este, Bogotá - Colombia
Celular: 3105637578
gustavo.yepes@uexternado.edu.co



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, Suárez Tagle Guillermina del Consuelo, con C.C: # 0908880495 y Mayorga Arias Shirley Monserrate, con C.C: # 0919913616 autores del trabajo de titulación: **Conflictos de Valores y su incidencia en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botlling Company S.A**, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

Guayaquil, a los 31 días del mes de mayo del año 2023

f. _____

Nombre: Suárez Tagle Guillermina del Consuelo

C.C: # 0908880495

f. _____

Nombre: Mayorga Arias Shirley Monserrate

C.C: 0919913616



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Conflictos de Valores y su incidencia en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botlling Company S.A		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Suárez Tagle Guillermina del Consuelo Mayorga Arias Shirley Monserrate		
REVISOR/TUTOR (apellidos/nombres):	Bajaña Villagómez Yanina Shegia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	31 de mayo del 2023	No. DE PÁGINAS:	86
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima, cultura, cambio y desarrollo organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Conflictos de valores, incidencia, clima organizacional, colaboradores		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si los conflictos de valores inciden en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botlling Company S.A, tuvo un estudio de investigación tipo cuantitativo descriptivo, con un diseño no experimental correlacional. Para el estudio se utilizó la población de los 59 colaboradores que la conforman. Para la obtención de información se utilizó el cuestionario de clima organizacional con 21 preguntas donde se evaluaron dimensiones de liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, igualdad, condición física y 6 preguntas del cuestionario de valores éticos basados en la escala de Likert de los autores Dr. Jesús Alberto Cota Luevano y Gustavo Yépez López respectivamente, los 2 cuestionarios fueron fusionados quedando un total de 27 preguntas aplicándolo para medir el nivel de clima organizacional en los colaboradores de Pacific Botlling. La ecuación de la variable independiente valores, explica al clima organizacional en un 79,36% y con un 95% de confianza. Los resultados del trabajo de investigación confirman que conflicto de valores incide en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Pacific Botlling Company S.A. Finalmente se llega a la conclusión que sí existe una influencia significativa entre ambas variables de estudio.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-95760315 / +593-9- 87299916	E-mail: Musua51@hotmail.com karsonshy@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: +593-9-92410481		
	E-mail: zoila.bustos@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):			