

DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.185>

Metodología para contribuir a la mejora del clima organizacional en una empresa de servicios de limpieza

Methodology to contribute to the improvement of the organizational climate in a cleaning services company

Metodologia para contribuir para a melhoria do clima organizacional em uma empresa de serviços de limpeza

Xiomara Jalca-Jalca ^I

rjalca@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2145-6221>

Yenniz Aracely Sánchez-Briones ^{II}

ysanchez@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3226-1224>

Nila Marisol Plaza-Macías ^{III}

nplaza@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1671-1635>

Correspondencia: rjalka@utm.edu.ec

* **Recepción:** 25/ 01/ 2020 * **Aceptación:** 27/02/ 2020 * **Publicación:** 25 /03/ 2020

- I. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas/Instituto de Posgrado/Universidad Técnica de Manabí/Ecuador, Licenciada en Contabilidad y Auditoría.
- II. Magíster en Administración de Empresas, Docente de la Carrera de Administración de Empresas de la FCAE, Doctora en Ciencias Económicas, Docente del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
- III. Magíster en Administración de Empresas, Docente de la Carrera de Economía de la FCAE, Doctora en Ciencias Económicas, docente del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.



Resumen

El presente trabajo estudia el comportamiento del clima organizacional de la empresa de servicios de limpieza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN. La empresa cuenta con 9 empleados y presta sus servicios a empresas públicas y privadas del cantón Portoviejo. Dentro del estudio se determinó que el clima organizacional percibido dentro de la organización no es el más idóneo, lo que podría repercutir en la productividad de la misma. Ante ello, se propone una metodología para contribuir a la mejora del clima organizacional en los colaboradores de la empresa. Los métodos utilizados son el análisis y síntesis para analizar la literatura científica vinculada al clima organizacional; el histórico-lógico para estudiar los antecedentes de autores clásicos. Se aplicó una encuesta al personal de la organización. Asimismo, a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados y la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach.

Palabras claves: Metodología; clima organizacional; servicios.

Abstract

The present work studies the behavior of the organizational climate of the cleaning services company Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN. The company has 9 employees and provides its services to public and private companies in the Portoviejo canton. Within the study it was determined that the perceived organizational climate within the organization is not the most ideal, which could have an impact on its productivity. Given this, a methodology is proposed to contribute to the improvement of the organizational climate in the company's employees. The methods used are analysis and synthesis to analyze the scientific literature related to the organizational climate; the historical-logical to study the background of classical authors. A survey was applied to the staff of the organization. Likewise, through the focus group methodology, the clarity of the statements and the statistical validation were performed using Cronbach's Alpha.

Keywords: Methodology; organizational climate; services.

Resumo

Este trabalho estuda o comportamento do clima organizacional da empresa de serviços de limpeza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN. A empresa possui 9 funcionários e presta seus serviços a empresas públicas e privadas no cantão de Portoviejo. Dentro do estudo, foi determinado que o clima organizacional percebido dentro da organização não é o mais ideal, o que poderia ter um impacto em sua produtividade. Diante disso, propõe-se uma metodologia para contribuir para a melhoria do clima organizacional dos funcionários da empresa. Os métodos utilizados são análise e síntese para analisar a literatura científica relacionada ao clima organizacional; o histórico-lógico para estudar os antecedentes dos autores clássicos. Uma pesquisa foi aplicada aos funcionários da organização. Da mesma forma, através da metodologia do grupo focal, a clareza das afirmações e a validação estatística foram realizadas com o alfa de Cronbach.

Palavras-chave: Metodología; clima organizacional; serviços.

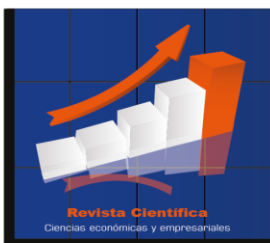
Introducción

El interés por entender el comportamiento del clima organizacional del personal de las organizaciones, ha suscitados diversos estudios desde los cuales se han ido construyendo los conceptos de clima organizacional; conceptos que están íntimamente relacionado con la dinámica organizacional y productiva.

Es el mismo interés el que ha impulsado el presente estudio, pero aplicado específicamente en una empresa de servicios de limpieza en Portoviejo. Por lo tanto, cobra importancia una iniciativa de investigar el clima organizacional en la empresa de servicios de limpieza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN.

Existen estudios acerca de la problemática del comportamiento organizacional, es así que este comportamiento influye en varios factores como la globalización, la complejidad laboral, mayores niveles de calidad y productividad, escasez de mano de obra calificada, entre otros; formando el entorno competitivo del individuo.

En toda organización existen numerosos factores y estímulos que influyen directa o indirectamente en el comportamiento de las personas. Este comportamiento se ve afectado por la percepción y el sentimiento, que generan estos estímulos en los individuos. El conjunto de estos



comportamientos moldea directamente la cultura y el ambiente que caracteriza a cada organización, lo cual se ve reflejado en su productividad.

Por esta razón, el presente trabajo busca generar una propuesta que ayude en el mejoramiento del clima organizacional en los colaboradores de la empresa de servicios de limpieza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN. El clima organizacional en cualquier organización competitiva constituye un pilar fundamental para lograr una mayor productividad y mejora en el servicio que se ofrece, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Existen numerosas definiciones y conceptos acerca del clima organizacional, dependiendo del criterio de los autores, quienes lo enfocan desde diferentes perspectivas de acuerdo con el entorno en el que se desenvuelven. Entre las conceptualizaciones más importantes se pueden mencionar las siguientes:

Gestoso y Gil (2000) considera que el clima organizacional es una realidad imprescindible en el mundo de la empresa, que surge de las relaciones existentes entre los diversos subsistemas y que constituyen un enlace entre individuo y ambiente. Concretamente, el clima organizacional es la percepción de un grupo de personas que forma parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.

De lo anterior se destaca que el clima organizacional es el resultado de la percepción del ambiente laboral que tienen quienes interactúan dentro de una misma organización; este ambiente se puede considerar excelente o malo, según el grado de satisfacción que tengan los integrantes de esta.

Por su parte, Chiavenato (1995) considera al clima organizacional de la siguiente forma: El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: Perciben o experimentan los miembros de la organización, e Influye en su comportamiento.

En este sentido, el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.

Por lo tanto, el clima organizacional hace referencia a un conjunto de características que describen aspectos de la organización, las cuales: a) distinguen a una organización de otras, b) se mantienen en el tiempo, c) tienen influencia en la conducta de los miembros de la organización (Chiavenato, 2011, p.63).

Otro autor que aborda este concepto es Álvarez (1992), el cual define al clima organizacional como la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas.

De la misma forma Alifa (2011) lo define como el conjunto de variables que diferencian a una organización de otra, éste surge a partir de la percepción de los individuos o grupos según sus experiencias, estas percepciones también tienen un fuerte impacto relacionado con la satisfacción y productividad de una empresa, ya que, si una persona percibe un ambiente desagradable, este se traducirá en ausentismo, rotación y por lo tanto una disminución en su productividad.

Por último, se presenta la definición realizada por Sagredo et al. (2013) en el cual indican que el clima organizacional no es algo sencillo, sino que tiene varios factores involucrados que afectan directamente a la organización, como son: solución de conflictos; trabajo en equipo; consecuencias del comportamiento dentro de la organización; la comunicación; motivación e incluso las relaciones interpersonales que se desarrollan en la empresa. Por tanto, se deben tomar en cuenta para la construcción de un cuestionario, ya que, al recabar la información, se debe de realizar un estudio detallado sobre la problemática para detectar las partes sustanciales que lo comprenden.

De ahí que la autora concluye que en una organización el clima organizacional es parte del entorno psico-social, afectando en la motivación, la identificación y el comportamiento de las personas y de los equipos de trabajo, influyendo positiva o negativamente en el trabajo que realizan los individuos, ya que la percepción de cada colaborador es distinta, y ésta determina su conducta en la institución; por lo tanto, el clima organizacional varía de una organización a otra.

Relación del clima organizacional con otros aspectos de los recursos humanos



El clima organizacional además de estar unido con la motivación se relaciona, de diferentes formas, con variables de la organización, como las condiciones de trabajo, características de la personalidad, la satisfacción, la conducta, estructura de la organización, valores gerenciales, estilos de liderazgo, entre otros (Gestoso, 2000).

En este sentido, Gestoso (2000) define que la satisfacción se centra en el individuo como miembro de la organización, mientras que el clima organizacional hace referencia a la organización como un todo. De tal forma, para diferenciar el clima organizacional de esta variable se requiere del diseño de un método de medida.

Resulta importante destacar que el clima organizacional no se presenta como un hecho aislado, sino que intervienen otros factores, sobre todo, interviene el liderazgo o relación con los superiores que se considera importante, de esta manera la principal función debe ser motivar y satisfacer al trabajador, para que se sienta satisfechos, beneficiándose ambas partes.

A partir de lo anterior, el clima organizacional se puede analizar como concepto y en sus formas de medición, pero no pueden perderse de vista que están relacionados con otros aspectos administrativos que deben ser tomados en cuenta.

Beneficios que se derivan de un diagnóstico del clima organizacional

Resulta evidente tratar de diagnosticar el clima organizacional, se pretendía captar la esencia, el ambiente, el orden y el patrón de una organización. Esto implicaba, por tanto, el solicitar a los miembros de la organización sus opiniones con respecto a los diversos atributos y elementos de la organización. El diagnóstico del clima organizacional suele efectuarse mediante el uso de un cuestionario estructurado para encuesta.

Hay muchas discusiones en cuanto a si es posible medir y diagnosticar de modo significativo el clima organizacional, al obtener apreciaciones de los miembros que constituyan una auténtica descripción del clima. Muchos creen que las percepciones son realmente evaluaciones y están influidas por los atributos personales de los miembros y los satisfechos o descontentos que estén con la organización.

Indiferentemente de cómo se evalúe el clima de una organización, lo que es realmente importante es la percepción del individuo, la forma en que este interpreta y analiza su medio; esto es lo que,

en última instancia, determinará sus relaciones. De ahí la importancia de un diagnóstico de clima organizacional, según (Gestoso, 2000, p. 170) permite:

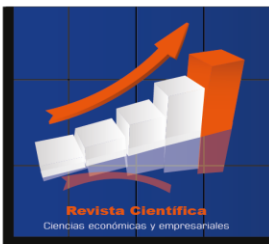
- Conocer cómo está funcionando la organización desde la óptica según la cual lo perciben sus miembros.
- Determinar los aspectos que se deben de fortalecer dentro de la organización.
- Establecer si existe una comunicación correcta, lo que permite, a la vez, conocer el grado de satisfacción laboral que existe.
- Crear mecanismos para la pronta resolución de problemas.

Ante lo expuesto, la autora considera que los estudios de clima organizacional resultan de gran utilidad para comprender el comportamiento de las personas, convirtiéndose en una herramienta valiosa para los directivos de las organizaciones, a través de este instrumento se puede diagnosticar el funcionamiento organizacional, la misma sirve de marco referencial para planificar nuevas acciones y retroalimentar los procesos que determinan las actuaciones organizacionales, ya sea en las conductas y cualidades de los que conforman la organización.

Bajo los principios desarrollados a lo largo del presente trabajo de investigación, se identificó que influye de manera significativa en el comportamiento del individuo, se destaca la relación encontrada respecto a los enfoques del clima organizacional como una forma de fortalecimiento en las ventajas competitivas de cada uno de los integrantes y actores participantes y en especial de los colaboradores cuyo beneficio se vea reflejado en la productividad de la empresa y en el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

Bases Conceptuales

El término metodología es uno de los más repetidos en la práctica y la teoría de la administración, sin embargo, su alcance no siempre resulta claro en la actividad científico investigativa. De ahí que existen múltiples definiciones, que varían en dependencia del plano desde el cual se establecen: general, particular o específico. Desde un plano general la metodología se relaciona con una disciplina filosófica que estudia los métodos del conocimiento y la transformación de la realidad; en el plano particular, como parte integrante de una o varias ciencias, se refiere al conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que responden a las características de esas



ciencias y, en un plano más específico, se relaciona con los métodos, procedimientos y técnicas para obtener determinados propósitos cognitivos. (Fernández, 2010).

Por su parte De Armas et al. (2011), además, refiere la aplicación de los principios de la concepción del mundo al proceso del conocimiento de la creación espiritual en general, y a la práctica, elementos conceptuales con los que coincide Fernández (2011). Los autores antes mencionados, desde el punto de vista científico, conciben a la metodología como métodos, procedimientos, técnicas que establecen la idea y la forma de proceder con el fin de descubrir nuevos conocimientos, ya sea para dar respuesta a interrogantes teóricas o solucionar problemas prácticos.

A partir de los autores consultados y el objetivo de la investigación, la autora asume como definición de Metodología al conjunto de elementos que, regulados por determinados requerimientos, establecen y sustentan la secuencia de actuación a desarrollar y la explicación de cómo proceder, para lograr el conocimiento y/o transformación de un objeto de estudio (Fernández 2011: 59).

En correspondencia con los autores antes mencionados, así como las características del objeto de investigación que se pretende modificar con la propuesta, la autora asume como elementos a considerar en la metodología los siguientes:

Tabla 1: Metodología para la mejora del clima organizacional

	1	2	3	4	5
Componentes	Diagnóstico	Considerar la encuesta de clima laboral	Aplicación de encuestas	Resultados	Priorización de aspectos y elaboración del plan de acción
Productos	Herramienta Propuesta para el diagnóstico	Encuesta de clima laboral mejorada	Encuesta aplicada a todo los colaboradores de la empresa	Tabulación y resultado de la encuesta	Aspectos priorizados y elaboración del Plan de acción

Fuente: Elaboración propia

Componente 1 Diagnóstico:

Objetivo: El objetivo de dicho componente es caracterizar el clima organizacional en la empresa de servicios de limpieza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN.

La herramienta propuesta para el diagnóstico es una encuesta que incluye 39 preguntas que están divididas en cinco dimensiones. Cada dimensión mide factores diferentes.

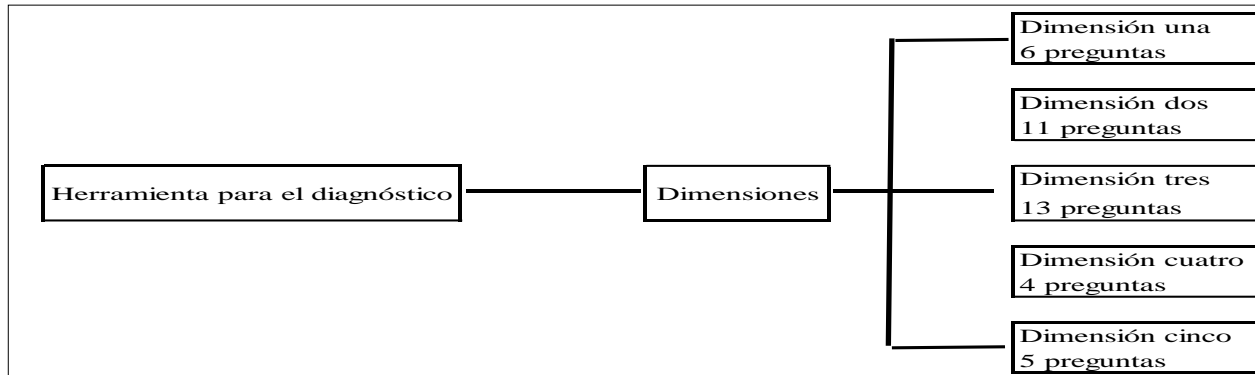


Figura 1. Herramienta para el diagnóstico

Fuente: Elaboración propia

Componente 2 Considerar la encuesta de clima organizacional:

Para este tercer componente se debe contar con el equipo responsable de hacer la medición del clima organizacional; cabe destacar que el equipo debe tener un conocimiento previo de los principales temas que incomodan al personal.

En este componente se debe considerar la encuesta del clima organizacional, para lo cual es necesario analizarla y mejorarla, de tal manera que aborde los principales aspectos. Para llevar a cabo el estudio, se hizo necesario identificar las dimensiones o características que enmarcan la conducta de las personas y que se pueden medir; estas dimensiones han sido expuestas por diferentes autores como Alcalá, Mercado & Toro y Chiang, et. al.

Según Alcalá (2011), son nueve las dimensiones que permiten diagnosticar el clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

La autora a partir de Alcalá modifica las dimensiones expresas agrupándolas en cinco: Condiciones físicas de trabajo; autonomía, estructura organizacional y comunicación; reconocimiento, rendimiento e identidad; respeto, conflicto y relaciones interpersonales;



desarrollo e innovación; a cada dimensión se les. En las dimensiones propuestas se establecieron nueve criterios.

Tabla 2: Dimensiones para medir el clima organizacional

DIMENSIONES	CRITERIOS
Condiciones Físicas de trabajo	Medios para trabajar
Autonomía, Estructura Organizacional y Comunicación	Estructura organizacional
	Comunicación e información
Reconocimiento, rendimiento e identidad	Desempeño y Evaluación
	Sueldos y Reconocimientos
	Trato apropiado
Respeto, conflicto y relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales y de trabajo
Desarrollo e Innovación	Cambios e Innovación
	Creatividad e iniciativa

Fuente: Elaboración propia

Condiciones físicas del trabajo: La comodidad es un componente fundamental del clima organizacional en una organización. El diseño, la distribución y las comodidades que se ofrece, tendrá un gran impacto en el desempeño de la plantilla de empleados.

Es muy importante lograr que los espacios de trabajo sean cómodos, frescos y amplios. En resumen, una empresa necesita ofrecer las mejores condiciones para desarrollar las actividades laborales de forma adecuada. Incrementar o afectar la productividad de la organización puede ir directamente del ruido, la temperatura, el aire, los espacios, el aseo, la distribución física y otras funciones del entorno.

Autonomía. Percepción de independencia o posibilidad de actuar y pensar, sin depender del deseo de otros en relación a los procedimientos de trabajo, los objetivos y las prioridades. Grado en que el trabajador es capaz de tomar decisiones y es responsable de las actividades que realiza.

Estructura organizacional: Representa la percepción que tienen los empleados de la empresa en cuanto a la cantidad de trámites, procedimientos y limitaciones por los que deben pasar para desarrollar su trabajo. Mide si la organización enfatizada en la burocracia.

Comunicación: Proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización.

Reconocimiento: indica los sentimientos de los colaboradores de sentirse recompensados (felicitaciones, distinciones y reconocimientos personales) por un trabajo bien hecho en oposición a la crítica y la sanción. La persona se siente identificada tanto individual como colectivamente.

Rendimiento. Aquí se trata de la contingencia rendimiento/remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del autor.

Identidad: Es lo que perciben los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Respeto: Mejora la comunicación laboral y el trabajo en equipo. Sin duda, la comunicación efectiva conlleva a un diálogo productivo y esto solo se logra cuando en la empresa se tiene un diálogo respetuoso que considere siempre el “ganar /ganar” de las partes.

Conflictos: Representa lo que perciben los empleados con respecto a los jefes. Por ejemplo, miden si éstos son receptivos a sus ideas y propuestas y la prontitud con la que atacan los problemas cuando surgen.

Relaciones interpersonales: Se refiere al modo en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas.

Desarrollo e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas. Para la selección tanto de dimensiones como de criterios se tomó en cuenta los puntos de vistas de un equipo de expertos. Se usó la escala de Rensis Likert.

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares. Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.



Componente 3 Aplicación de la encuesta de clima organizacional:

El cuarto componente también involucra como responsable al equipo encargado de hacer la medición, pero además participan todos los colaboradores de la empresa. Es la aplicación de la encuesta de clima organizacional a todo el personal, para ello se debe tomar en consideración lo siguiente:

- La encuesta deberá ser anónima para asegurar la confiabilidad de los resultados.
- Se debe contar con un ambiente tranquilo para la realización de la encuesta.

Componente 4 Resultados

En este componente se requiere el trabajo exclusivo del equipo encargado de la medición. Una vez realizada la encuesta se deberá procesar los resultados. El ingreso de datos en una hoja Excel permitirá un manejo amplio de la información recogida. Para el procesamiento de las encuestas es recomendable hacerlo por cada criterio de evaluación de manera específica.

Componente 5 Priorización

El sexto y último componente consiste en priorizar y establecer planes de acción, para ello es necesario involucrar a todos los colaboradores de la organización. Para establecer y priorizar planes de acción no basta con los resultados de la encuesta de clima organizacional, puesto que la encuesta no define los aspectos que el personal considera más relevante, por lo que, luego de la encuesta y antes de realizar los planes de acción se debe profundizar respecto a ello. Entonces se procederá a identificar cuáles serán los aspectos sobre los que se va a realizar los planes de acción, mediante: Entrevistas, reuniones de grupo focales y encuesta al personal que se retira voluntariamente de la empresa. En las entrevistas o encuestas se les solicitará que cuenten problemas reales, quejas, aspiraciones, entre otras. En base a la información proporcionada se procederá a contabilizar la frecuencia de cada uno de los aspectos y de esta forma priorizar sobre que aspecto se realizará el plan de acción. Es importante recordar que las encuestas de clima organizacional solo miden el grado de satisfacción en cada aspecto, más no el grado de importancia de uno u otro aspecto.

Metodología

Los métodos utilizados en la presente investigación son el análisis y síntesis, realizado a la información obtenida de la literatura científica vinculada al clima organizacional; el histórico-lógico para estudiar los antecedentes de autores clásicos referenciados por sus aportes; las condiciones históricas que determinaron el problema, vinculado a la evolución del clima organizacional.

La investigación se sustenta en técnicas de investigación cualitativas que exigen un profundo reconocimiento del objeto de la investigación, a través de la observación, la entrevista, la aplicación de encuestas para el diagnóstico, talleres y reuniones que permiten profundizar la investigación. Para validar la propuesta se emplea el método de expertos, a través de la determinación del Coeficiente de Anochi, y para el procesamiento de la información estadística se utilizó el programa SPSS versión 22.

Resultados

La metodología para contribuir a la mejora del clima organizacional se aplica de manera parcial en la empresa de servicios de limpieza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN.

Componente diagnóstico.

Se aplicó una herramienta diseñada para realizar un diagnóstico a los colaboradores de la empresa.

Aplicación de la encuesta y resultados

La encuesta aplicada permite conocer un punto de vista general de los colaboradores sobre el tipo y calidad de relaciones en la empresa, Finalmente, tomando en cuenta los puntos analizados, se muestra el proceso seguido para esbozar un plan de acción que sirva como marco de referencia para una mejora.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación de campo realizada en la empresa de servicios de limpieza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN, que reflejan las opiniones de los empleados.

Tabla 3: Resultados generales de la encuesta

DIMENSIONES	CRITERIOS	RESULTADOS GENERADOS DE LA ENCUESTA
Condiciones físicas de trabajo	Condiciones de trabajo	El 96% de los empleados manifiestan que siempre son propicias las condiciones del ambiente donde desarrollan sus actividades de trabajo, mientras que el 4% manifiesta que casi siempre.
Autonomía, estructura organizacional y comunicación	Estructura organizacional	El 44% de los empleados manifiestan que siempre es propicia la interacción con respecto a lo relacionado con la estructura organizacional en la que desenvuelven sus tareas labores, y el 56% considera que casi siempre.
	Comunicación e información	El 47% de los empleados manifiestan que siempre reciben la comunicación e información por parte de los directivos, el 47% indican que casi siempre y el 6% algunas veces.
Reconocimiento, rendimiento e identidad	Desempeño y evaluación	El 44% de los empleados contestaron que siempre se reconoce al trabajador con base a la evaluación de desempeño, el 53% considera que casi siempre y el 3% algunas veces.
	Sueldos y reconocimientos	EL 53% de los empleados contestaron que siempre es justa la asignación de sueldos y reconocimientos del trabajador, el 22% considera que casi siempre, el 17% algunas veces, el 7% nunca y el 1% casi nunca.
	Trato apropiado	EL 100% de los empleados contestaron que siempre tienen un trato apropiado.
Respeto, conflicto y relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales y de trabajo	El 61% de los empleados manifiestan que siempre existe un trato cordial y respetuoso dentro del ámbito de las relaciones interpersonales y de trabajo, el 36% considera que casi siempre y el 3% nunca.
Desarrollo e Innovación	Cambios e innovación	El 50% de los empleados manifiestan que en la empresa siempre se realizan cambios y se innovan procesos y equipos, el 28% considera que nunca, el 11% algunas veces, el 5,5% casi siempre y el 5,5% casi nunca.
	Creatividad e iniciativa	El 78% de los empleados manifiestan que la empresa siempre es creativa y tiene iniciativas, mientras que el 22% indican que casi siempre.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la investigación, según el nivel de satisfacción de los colaboradores en su área de trabajo, se puede determinar que la mayoría de los colaboradores de la empresa, manifiestan que siempre son propicias las condiciones del ambiente donde desarrollan sus

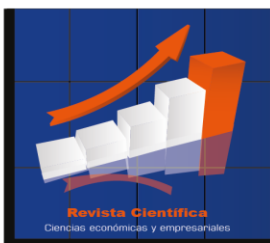
actividades de trabajo. Lo cual muestra que el personal está desenvolviéndose en su área de trabajo de manera satisfactoria.

En la tabla N° 3, se aprecia que el 44% de los encuestados, mencionan que siempre es propicia la interacción con respecto a la estructura organizacional en la que desenvuelven sus tareas labores; mientras que el 56% indica que casi siempre existe buena coordinación y colaboración entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.

Por su parte, en relación a la estructura organizacional, así como la asignación de tareas o actividades para los empleados por parte de los jefes, más de la mitad de los empleados la percibe como casi siempre y cerca de la mitad de los empleados la percibe como siempre; es decir, calificada entre excelente y muy buena la manera de asignación de las tareas; lo cual es muy importante, ya que se conocen los propósitos de la organización y esto favorece a cada uno de los colaboradores ya que poseen la información disponible para actuar.

Además, cerca de la mitad de los encuestados establecieron que, la motivación del jefe hacia ellos y hacia las actividades es la adecuada (siempre), con lo cual se logra el buen trabajo por parte de ellos como colaboradores; con relación a la percepción de información, sobre las actividades que tiene que realizar, los sujetos indican, que la información es percibida muy bien, a diferencia de un número de pequeño de sujetos que perciben de forma algunas veces la comunicación e información; por lo que es necesaria la claridad de información entre los sujetos, tratando de eliminar las barreras que existan.

De la misma manera, en lo referente al criterio de Desempeño y evaluación se puede evidenciar que el 44% de la población encuestada manifiesta que la motivación laboral en el trabajo suele darse siempre, de esto se deduce que el desempeño laboral de ese porcentaje de trabajadores es muy bueno; a su vez un 53% de trabajadores indica que casi siempre existe motivación, por ello, se deduce que su desenvolvimiento en el trabajo es bueno, y un 3% que indica que algunas veces; al respecto, se hace necesario implementar acciones que permitan un trato más equitativo, que contribuya a corregir algunas falencias que se estén presentando en la empresa. Se puede afirmar que la motivación laboral es la capacidad que tienen las organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma.



De acuerdo con los resultados se afirma que todo empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos trabajadores pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

Además, se aprecia que más de la segunda parte de los encuestados, consideran que siempre existe el reconocimiento de logro de objetivos por parte del jefe a su colaborador, frente a sus demás compañeros de trabajo, y un 22% de los encuestados perciben como siempre el reconocimiento de su trabajo, un pequeño número considera que algunas veces y casi nunca se les reconoce sus logros en la organización. Con lo que se puede determinar de manera general, que existen recompensas que favorecen a la mayoría de los trabajadores de la organización.

Asimismo, los resultados de la investigación, muestran que el mayor número de los sujetos encuestados consideran que siempre tienen un trato apropiado de los jefes. Es decir, que los estilos de dirección son los correctos.

Del mismo modo, se aprecia que el 61% de los encuestados, indican que siempre el tipo de relación interpersonal que se pone en práctica y desempeño laboral es bueno; mientras que el 36% indica que casi siempre se mantiene una relación interpersonal de tipo asertivo y su desempeño laboral es muy bueno.

Ante lo mencionado, se indica que las relaciones interpersonales determinan en gran medida el buen funcionamiento de cualquier organización. El éxito o el fracaso de un proyecto, tanto como el comportamiento de los empleados, depende muchas veces de la actitud de los jefes y de su capacidad para crear un ambiente de comunicación y confianza. De modo que se puede afirmar que el tipo de relaciones interpersonales influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

En la dimensión relativa al desarrollo e innovación, y, ante la interrogante sobre los cambios e innovación, los resultados obtenidos sobre la aceptación de la innovación en los procesos, un alto número de encuestados consideran este proceso de innovación dentro de la organización que se da siempre; mientras que un número considerable perciben que los cambios e innovaciones en la empresa no se dan nunca. Esto permite afirmar que no hay aceptación de los procesos por parte

de la organización, en donde no le permiten al trabajador desarrollarse y retroalimentar su participación.

La colaboración de los trabajadores para participar en procesos de desarrollo y creatividad en la organización, según los datos obtenidos en la investigación muestran un alto número favorable. Con lo cual se considera una aceptable participación en los procesos de desarrollo sobre la iniciativa y creatividad por parte de los colaboradores en donde la incertidumbre no es un obstáculo y prevalece un estilo conceptual en la toma de decisiones, donde existe tolerancia a la ambigüedad y una manera intuitiva de pensar por parte del colaborador.

Con el propósito de contribuir a la mejora organizacional a la empresa de servicios de limpieza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN se diseña el siguiente plan de acción.

Tabla 4: Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN									
ITEMS DE ESTUDIO	ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	PRIORIDAD				ACTIVIDADES/PRIORIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
			U	I	N	E			
ESTILO DE DIRECCIÓN		Fomentar un estilo de dirección democrático (participativo) a través del reconocimiento a los empleados.					Implementar la práctica de actividades para reconocer el trabajo de Los empleados como: Elogio, juicio respecto del rendimiento, ascensos, reconocer al mejor empleado del mes, motivar a todos los empleados mensualmente.	Recurso humanos= Director/a de Talento Humano y Jefes Departamentales = Instalaciones de la empresa, áreas de trabajo. Administrativos= Plan de capacitación a jefes y directores	Gerente y Recursos Humanos
RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN		Influir en la motivación de los empleados.		X		Promover la participación mediante buzón de sugerencias y reuniones para proponer ideas.			
		Generar confianza en pro de una mejor comunicación interna. Mejorar el nivel de productividad de todas las áreas.				Los reconocimientos deben ser especialmente en público y de ser posible ir acompañados de un premio, como por ejemplo tiempo libre, bonificaciones, bonos de compra, capacitación entre otros, a fin de motivar a todos los empleados.			



SATISFACCION CON EL PUESTO DE TRABAJO Y REMUNERACION	2. Diseñar una política y procedimiento de incentivos y reconocimientos	Apoyar las actividades de motivación y reconocimientos	X	X	Implementar compensaciones, bonificaciones y premios	Recurso humanos=Director or/a de Talento Humano y Jefes Departamentales = Instalaciones de la empresa, áreas de trabajo. Administrativos= Plan de capacitación a jefes y directores	
		Involucrar a los empleados en la generación de utilidades			Implementar evaluaciones de desempeño e indicadores pertinentes.		
		Promover el sentido de pertenencia.			Implementar actividades de bienestar para los empleados: equipos de deportes, integración de las familias de los empleados a través de deportes)- Organizar partidos de futbol.		
IDENTIDAD Y ESTRUCTURA					Establecer el lugar de los partidos: compensación y premios. Promover la organización de los equipos-integrar a las familias de los empleados Iniciar partidos.		
TRABAJO EN EQUIPO Y RELACIONES	3. Capacitar a los jefes y directores para que conozcan estrategias que permitan Implementar actividades que fomenten la conformación de grupos de trabajo	Incitar la conformación de equipos de trabajo productivos.			Implementar la conformación de equipos de trabajo y seguir las pautas para su buen desempeño.	Recurso humanos=Director/a de Talento Humano y Jefes Departamentales= Instalaciones de la empresa, áreas de trabajo. Administrativos= Plan de capacitación a jefes y directores	
		Favorecer la comunicación interna.			Buscar la mejora de la comunicación interna, mediante la organización de reuniones donde sea posible conocer las impresiones y expectativas de los empleados.		
		Motivar a los empleados			Integrar al personal temporal a las actividades de trabajo en equipo, y de ser posible a todas las capacitaciones que se imparten en la empresa.		
CAPACITACION Y OPORTUNIDADES DE PROGRESO	4. Diseñar políticas de promoción y desarrollo humano.	Apoyar las actividades de desarrollo humano y especialización del personal.		X	Hacer un estudio de necesidades de capacitación	Recurso humanos=Director or/a de Talento Humano y Jefes Departamentales = Instalaciones de la empresa, áreas de trabajo. Administrativos= Plan de capacitación a jefes y directores	
		Comprometerlos con la empresa.			Diseñar un programa de capacitación acorde con las necesidades.		
	5. Diseñar un programa de capacitación.	Apoyar la motivación			Implementar un programa de promoción y ascensos con base en la capacitación.		

		Promover la capacitación y especialización del personal.				Establecer alianzas con entidades que presten capacitación a fin de facilitar el acceso a esta. Por ejemplo, con las Universidades e institutos.		
Descriptores de la prioridad U= urgente I= Importante N=Necesario E=Emergente								

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La metodología propuesta sobre el clima organizacional, contribuye en la empresa Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN como vía para lograr la mejora organizacional.

El diagnóstico realizado como parte de la metodología expone que el clima organizacional dentro de la empresa de servicios de limpieza Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN es favorable en general, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

La comunicación en la empresa Manabí ALL CLEAN ASOSERALLCLEAN es muy buena de acuerdo a la escala evaluada; en donde se estableció que prevalece la comunicación verbal en los niveles, que existe una retroalimentación adecuada, consideran la asignación de actividades como justas y tienen definidos los objetivos a cumplir.

El plan de acción brinda una guía para el proceso de mejora del clima organizacional.

Referencias

1. Alcalá, E. M. (2011). El clima organizacional en una institución pública de educación superior (Trabajo de pregrado). Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec, San Juan bautista.
2. Alifa, D. (2011). Las encuestas de clima y satisfacción como indicadores de gestión. Revista de Antiguos Alumnos de IEEM, 80-81.
3. Álvarez, G. El clima organizacional en entidades educativas conceptualización investigaciones y resultados. Revista interamericana de psicología ocupacional Vol. 11(1 y 2). 1992. pp. 51 –79. Citado por Gómez, C. Diseño, construcción y validación de un



instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Universidad católica de Colombia, 2004, pp.98

4. Bernardez, M. (2006). Desempeño Organizacional. Pensilvania, Estados Unidos de América: AuthorHouse.
5. Brunet, L. (2011). El Clima De Trabajo En Las Organizaciones. México: Trillas.
6. Cardona, E. D. R y Zambrano, C. R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Estudios Gerenciales, 30 (1), 184-189.
7. Chiavenato, I. (2011). Administración De Recursos Humanos. México: Mcgraw Hill.
8. De Armas, N., Marimón, J., Guelmes, E., Rodríguez, A., & Lorences, J. (2011). Aproximación al estudio de la metodología como resultado científico. N. De Armas y A. Valle, Resultados científicos en la investigación educativa, 41-51.
9. Echeverry Ríos, Echeverry Moreno, Moreno Rodríguez. (2015). Clima Organizacional en el Hospital San Vicente Montenegro Quindío 5-6.
10. Fainshmidt, S. & Frazier, M. (2017). What facilitates Dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust. Long Range Planning, 50, 550-566. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>.
11. Fernández, A. (2010). Innovación en el desarrollo económico territorial: revisión de resultados, procesos y lecciones aprendidas del Proyecto Red Productiva en Ecuador.
12. Fernández, A. (2011). Obtención de una metodología, como resultado científico, en investigaciones sobre dirección. Saber Ciencia y Libertad, 6(1), 119-126.
13. Garcia, J., Muñoz, M. & Sarmiento, A. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. Revista Económicas Cuc, 36(2), 113-126.
14. Gil, J. (2017). Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. Revista de Psicodidáctica, 22(1),16-22. DOI: 10.1387/RevPsicodidact.15501.
15. Gordon, J. (2003). La Cultura y Clima Organizacional como factores determinantes en la empresa. Mexico: Continental, S.A. de C.V.
16. Likert, R. (1976). The Human Organization. New York: Mcgraw-Hill.

17. Merino, M.; Carrera, F.; Roca, M.; Morro, M.; Martínez, A. y Fikri, N. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 1-10. doi: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>.
18. Navarro, G.; Arévalo, J. & Suárez, S. (2017). Clima organizacional: un análisis en entidades financieras. *Revista Espacios*, 38(44), 13.
19. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Pearson Education.
20. Salguero, C. (2006). *Diagnóstico Del Clima Organizacional En Una Empresa De Transporte De Carga Pesada*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
21. Segredo, A. M. (2013). Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana Salud Pública*, 39(2), 385- 393.

References

1. Alcalá, E. M. (2011). The organizational climate in a public institution of higher education (Undergraduate work). Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec, San Juan Bautista.
2. Alifa, D. (2011). Climate and satisfaction surveys as management indicators. *IEEM Alumni Magazine*, 80-81.
3. Álvarez, G. The organizational climate in educational entities conceptualizing research and results. *Inter-American Journal of Occupational Psychology* Vol. 11 (1 and 2). 1992. pp. 51 – 79. Cited by Gómez, C. Design, construction and validation of an instrument that evaluates organizational climate in Colombian companies, from the item response theory. Catholic University of Colombia, 2004, pp. 98.
4. Bernardez, M. (2006). *Organizational performance*. Pennsylvania, United States of America: AuthorHouse.
5. Brunet, L. (2011). *The working environment in organizations*. Mexico: Trillas.
6. Cardona, E. D. R y Zambrano, C. R. (2014). Review of organizational climate assessment instruments. *Management Studies*, 30 (1), 184-189.
7. Chiavenato, I. (2011). *Human resources management*. Mexico: Mcgraw Hill.



8. De Armas, N., Marimón, J., Guelmes, E., Rodríguez, A., & Lorences, J. (2011). Approach to the study of the methodology as a scientific result. N. De Armas and A. Valle, *Scientific results in educational research*, 41-51.
9. Echeverry Ríos, Echeverry Moreno, Moreno Rodríguez. (2015). *Organizational Climate at the Hospital San Vicente Montenegro Quindío* 5-6.
10. Fainshmidt, S. & Frazier, M. (2017). What facilitates Dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust. *Long Range Planning*, 50, 550-566. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>.
11. Fernández, A. (2010). Innovation in territorial economic development: review of results, processes and lessons learned from the Productive Network Project in Ecuador.
12. Fernández, A. (2011). Obtaining a methodology, as a scientific result, in research on management. *Saber Ciencia y Libertad*, 6 (1), 119-126.
13. García, J., Muñoz, M. & Sarmiento, A. (2015). Human quality in the organizational climate: influence on the management of responsible companies. *Economic Magazine Cuc*, 36 (2), 113-126.
14. Gil, J. (2017). Personal and educational characteristics in the explanation of teacher job satisfaction. *Psychodidactic Journal*, 22 (1), 16-22. DOI: 10.1387 / RevPsicodidact.15501.
15. Gordon, J. (2003). *Organizational Culture and Climate as determining factors in the company*. Mexico: Continental, S.A. de C.V.
16. Likert, R. (1976). *The Human Organization*. New York: McGraw-Hill.
17. Merino, M.; Carrera, F.; Roca, M.; Morro, M.; Martínez, A. y Fikri, N. (2017). Relationship between job satisfaction and the culture of patient safety. *Sanitary Gazette*, 1-10. doi: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>.
18. Navarro, G.; Arévalo, J. & Suárez, S. (2017). Organizational climate: an analysis in financial entities. *Espacios Magazine*, 38 (44), 13.
19. Robbins, S. (2004). *Organizational behavior*. Tenth Edition. Mexico: Pearson Education.
20. Salguero, C. (2006). *Diagnosis of the Organizational Climate in a Heavy Cargo Transport Company*. Unpublished Thesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

21. Segredo, A. M. (2013). Organizational Climate in change management for the development of the organization. Cuban Journal of Public Health, 39 (2), 385-393.

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).