



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial.

TEMA:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA IDENTIDAD EMPRESARIAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA PÚBLICA E.M.A.P.A AMBATO

AUTORA: María Lucrecia Solís Palacios

TUTORA: MSc. María Judith García Zavala

AMBATO – ECUADOR

2014

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

CERTIFICA:

Yo MSc. Judith García Zavala CC 180166103-2, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: “El Clima Organizacional y su influencia en la Identidad Empresarial en los Trabajadores del Área Administrativa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato”, desarrollado por la egresada María Lucrecia Solís Palacios, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
MSc. María Judith García Zavala

C.C. 180166103-2

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, quien basando en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

.....
María Lucrecia Solís Palacios

C.I. 180464986-9

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Yo, María Lucrecia Solís Palacios, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “El Clima Organizacional y su influencia en la Identidad Empresarial en los Trabajadores Del Área Administrativa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato” autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
Srta. María Lucrecia Solís Palacios

AUTORA

*AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “El Clima Organizacional y su influencia en la Identidad Empresarial de los Trabajadores del Área Administrativa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”, presentada por la Srta. María Lucrecia Solís Palacios, egresada de la carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, promoción Septiembre 2008 – Julio 2012, una vez revisada y certificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, 06 de Enero del 2015

LA COMISIÓN

.....
Lcda. Mg. Gabriela Romero
MIEMBRO

.....
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico todo este esfuerzo a Dios quien me ha llenado de bendiciones durante toda mi vida.

Dedico todo mi trabajo a mi familia quienes han colaborado con cariño para el logro de mis objetivos. A mi madre incondicional, un ser humano maravilloso, a mi padre y hermanos.

Dedico este éxito a un ser muy especial, a ti Bárbara, hija mía, por ayudarme, motivarme y hacerme comprender que cada logro en mi vida lo disfrutare más si lo consigo a tu lado.

María L. Solís

AGRADECIMIENTO

Este trabajo no habría sido posible sin la influencia directa e indirecta de muchas personas a quienes agradezco profundamente por estar presentes en las distintas etapas de su elaboración, así como en el resto de mi vida.

Agradezco a mis padres y hermanos quienes han estado conmigo durante toda mi vida, en cada momento, por creer en mí siempre y motivarme para que consiga mis logros. A mi hija, compañera de mi vida.

A todos los docentes de la carrera de Psicología Industrial quienes compartieron sus conocimientos dentro y fuera de clases haciendo posible mi formación como profesional y como ser humano a la vez.

María L. Solís

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Página
A. PAGINA PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Tema de Investigación	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1.1 Árbol de Problemas.....	5
1.2.3 Análisis Crítico	6

1.2.4 Prognosis	6
1.2.5 Formulación del Problema	7
1.2.6 Preguntas Directrices	7
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos	9
1.4.1 General	9
1.4.2 Específicos	10
CAPITULO II	11
MARCO TEORICO.....	11
2.1 Antecedentes Investigativos.....	11
2.2.1 Fundamentación Filosófica	18
2.2.1.1 Fundamentación Epistemológica	18
2.2.1.2 Fundamentación Axiológica	19
2.2.1.3 Fundamentación Ontológica	19
2.2.1.4 Fundamentación Psicológica.....	20
2.3 Fundamentación Legal	20
2.4 Categorías Fundamentales	23
2.5 Fundamentación Teórica.....	26
2.5.1 Variable Independiente	26
2.5.1.1 Clima organizacional	26
2.5.1.2 Efectos del clima organizacional	27
2.5.1.3 Comunicación	27
2.5.1.4.1 Liderazgo.....	28
2.5.1.5 Identidad-Pertenencia.....	29
2.5.1. 6 Motivación	29

2.5.1.7 Desarrollo Organizacional	29
2.5.1.8 Gestión de Talento Humano.....	30
2.5.2 Variable Dependiente.....	35
2.5.2.1 Identidad Empresarial	35
2.5.2.2 Valores Corporativos	37
2.5.2.2.1 Filosofía Empresarial	37
2.5.2.3 Misión y Visión empresarial	38
2.5.2.3.1 La Misión	38
2.5.2.3.2 La Visión.....	39
2.5.2.3.4 Los Valores	40
2.5.2.4 Organización	43
2.6. Hipótesis.....	49
2.7 Señalamiento de Variables	49
CAPITULO III.....	50
METODOLOGIA	50
3.1 Enfoque de la Investigación	50
3.2 Modalidad de investigación	51
3.2.1 Investigación de campo:.....	51
3.2.2 Bibliográfica-Documental:.....	51
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	51
3.3.1. Investigación Descriptiva:.....	52
3.3.2. Investigación Explicativa:	52
3.3.3. Investigación Correlacional:	52
3.4 Población y Muestra.....	53
3.4.1 Población.....	53

3.4.2 Muestra.....	53
3.5 Operacionalización de Variables.....	54
3.6. Técnicas e instrumentos	56
3.6.1. Técnicas.....	56
3.7. Procesamiento y Análisis	57
 CAPITULO IV	 59
4.1 Análisis E Interpretación De Resultados	59
4.2 Verificación De Hipótesis.....	70
4.3 Formulación de hipótesis	70
 CAPITULO V	 74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1 Conclusiones	74
5.2 Recomendaciones.....	75
 CAPÍTULO VI.....	 76
LA PROPUESTA	76
6.1 Datos Informativos.....	76
6.1.1 Datos Informativos.....	76
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	77
6.3 Justificación.....	78
6.4 Objetivos	79
6.4.1 Objetivo General	79
6.4.2Objetivos Específicos.....	79
6.5 Análisis de Factibilidad.....	79
6.5.1 Factibilidad Legal.....	79

6.5.2 Factibilidad Tecnológica.....	79
6.5.3 Factibilidad Organizacional	80
6.5.4 Factibilidad Financiera.....	80
6.6 Fundamentación Técnica	80
6.10 Administración.....	103
6.11 Previsión de la Evaluación	105
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	108

INDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Página
Gráfico N° 1: Árbol de problemas	5
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales	23
Gráfico N° 3: Entorno Físico	59
Gráfico N° 4: Motivación un aspecto fundamental	60
Gráfico N° 5: Entiende los beneficios de la empresa.....	61
Gráfico N° 6: Trabajo en Equipo	62
GráficoN° 7: Dependencias según a las necesidades.....	63
GráficoN° 8: Dependencias en culpar a otras	64
GráficoN° 9: Futuro de la empresa	65
Gráfico N° 10: Motivación un aspecto fundamental	66
Gráfico N° 11: Tabulación de pregunta	67
Gráfico N°12: Oportunidad de ascenso en la empresa	68
Gráfico N° 13: Clase de incentivos.....	69
Gráfico N° 14: Distribución del Chi Cuadrado.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Página
Tabla N° 1: Distribución de la población.....	53
Tabla N° 2: Variable Independiente Clima Organizacional	54
Tabla N° 3: Variable Dependiente Identidad Empresarial.....	55
Tabla N° 4 : Recopilación de información.....	57
Tabla N°5: Entorno Físico	59
Tabla N° 6: Motivación un aspecto fundamental.....	60
Tabla N°7: Entiende los beneficios de la empresa.....	61
Tabla N° 8: Trabajo en equipo	62
Tabla N°9: Dependencias según a las necesidades	63
Tabla N° 10: Dependencias en culpar a otras	64
Tabla N°11: Futuro de la empresa	65
Tabla N° 12: Motivación un aspecto fundamental.....	66
Tabla N° 13: La empresa es reciproca	67
Tabla N° 14: Oportunidad de ascenso en la empresa.....	68
Tabla N°15: Clase de incentivos	69
Tabla N° 16: Frecuencias Observadas	71
Tabla N° 17: Frecuencias Esperadas.....	71
Tabla N°18: Cálculo Del Chi – Cuadrado	72
Tabla N° 19: Distribución Del Chi – Cuadrado.....	72
Tabla 20: Modelo Operativo	100
Tabla 21: Administración de la Propuesta.....	100
Tabla N° 22: Presupuesto General Plan Motivacional.....	104
Tabla N° 24: Evaluación Individual.....	111

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN

CARRERA DE: PSICOLOGIA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

TEMA: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA IDENTIDAD EMPRESARIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA PÚBLICA E.M.A.P.A AMBATO.

AUTORA: MARÍA LUCRECIA SOLIS PALACIOS.

TUTOR: MSc. María Judith García Zavala

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio estuvo orientado a realizar un análisis del clima laboral y su influencia la identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato son los actores principales. Para recolectar los datos se realizó varias visitas, la encuesta estuvo conformada de 11 preguntas dirigidas a 107 trabajadores que a la vez conforman la totalidad de la población objeto de la investigación. Mediante los datos obtenidos se pudo detectar el grado motivacional, así como los factores que influyen directamente en el ambiente laboral. Los datos fueron analizados mediante métodos estadísticos como la distribución de frecuencias, gráficos de pastel, lo cual indico que el clima organizacional si influye en la imagen institucional, los trabajadores que laboran en Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato no se siente suficientemente motivado para realizar el trabajo de manera óptima, debido a factores como dificultades en el entorno físico, falta de trabajo en grupo, falta de cooperación entre departamentos, no existe el debido reconocimiento a la labor cumplida, acompañado a la vez de una falta de liderazgo de la nueva administración. La motivación está muy lejos de formar parte positiva de la identidad empresarial, motivo por el cual se debe realizar un plan motivacional dirigidos a trabajadores, mismo que debe basarse en el fortalecimiento de la comunicación, integrando de esta manera a toda la familia Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato para que la mencionada identidad esté por todo lo alto, ganando reconocimiento social importante por los servicios que presta.

Palabras Clave: Clima Laboral, Identidad, Motivación, Entorno, Incentivos, Liderazgo, Dificultades, Cooperación, Reconocimiento.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION

CAREER: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

MODE: CLASSROOM

TOPIC: “Organizational Climate and its Influence on Corporate Identity of Workers in the Administrative Area Public Company City Emapa Ambato”.

AUTHOR: MARÍA LUCRECIA SOLÍS PALACIOS.

TUTOR: MSc. María Judith García Zavala

EXECUTIVE SUMMARY

The present study was aimed at an analysis of the work environment and its influence corporate identity where workers of the administrative area of the Public Company municipal Water and Sewer Ambato are principal actors. To collect the data was made several visits; the survey consisted of 11 questions to 107 administrative employees which in turn make up the entire population under investigation. Using data obtained are able to detect the motivational level, and the factors that influence directly in the workplace. Data were analyzed using statistical methods such as frequency distribution, pie charts, which indicated that organizational climate by influencing the institutional image, the workers in Company municipal Water and Sewer Ambato not feel motivated enough to do the job optimally difficulties due to factors such as the physical environment, lack of teamwork, lack of cooperation between departments, because there is no recognition of the work accomplished, while accompanied by a lack of leadership in the new administration. Motivation is very far from being positive part of the corporate identity, which is why you should make a motivational plan aimed at employees; it must be based on strengthening communication, thus integrating all the Company municipal Water and Sewer Ambato family to mention identity is in style, winning important social recognition for the services provided.

Keywords: Organizational Climate, Identity, Motivation, Environment, Incentives, Leadership, Challenges Co-recognition.

INTRODUCCIÓN

La investigación busca identificar el clima laboral y su influencia en la identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato, se estima que la problemática imperante es el déficit motivacional que ha dificultado el desenvolvimiento normal de los trabajadores, malestar creciente en todos los niveles administrativos.

Ante la expectativa de formular una posible solución al problema se describe lo temas capitulares a desarrollar:

CAPITULO I.- Consta del problema y el tema de Investigación, con los cuales describe los problemas actuales por los que atraviesan los trabajadores de esta prestigiosa institución, además se da a conocer un breve análisis crítico, pronosis, formulación del problema, interrogantes, delimitación, las razones por las cuales se ha escogido el tema más conocido como justificación y se culmina con los objetivos que se quiere alcanzar con el estudio.

CAPITULO II.- Consta del marco lógico, antecedentes investigativos de donde inicia la investigación, las fundaciones filosófica, legal redactada en forma clara y precisa, además podemos encontrar las categorías fundamentales de las variables descritas en el tema, señalamiento de la hipótesis y la Operacionalización de variables que ayudan a desarrollar la investigación.

CAPITULO III.- Compuesto por la metodología de investigación, instrumento, técnicas, tipos de investigación, población y muestra plan de recolección de información para finalizar con la planificación para el desarrollo del tema a investigar.

CAPITULO IV.- Conformado por el análisis e interpretación de datos obtenidos en la base técnica aplicada de encuestas dirigidas a los trabajadores de la empresa

municipal de agua potable y alcantarillado Ambato en la Provincia de Tungurahua, que han sido representadas con distintas herramientas estadísticas.

CAPITULO V.- Contiene las conclusiones y recomendaciones resultado del análisis e interpretación del capítulo anterior.

CAPITULO VI.- Se registra la propuesta “Plan Motivacional para la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato” de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, misma que debidamente aplicada mejorará la atención que brinda la institución a los usuarios a quienes sirve, ya que esta es una área de la empresa que está en contacto frecuente con el que es la razón de ser de la organización, de ahí la importancia motivacional de los trabajadores a fin de mejorar la identidad empresarial.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación

“El clima organizacional y su influencia en la identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

En el **Ecuador**, donde aproximadamente la mitad de la población es económicamente activa, el estrés, la competencia, las relaciones amorosas entre compañeros de la empresa, el tener que desempeñarse en un lugar determinado de trabajo sin estar contento, la intolerancia o los malos entendidos, ya que no se ha tomado en cuenta el desarrollar un enfoque práctico para el buen manejo del clima en las organizaciones. (Chian, 2010)

Es por ello que no se obtienen en las empresas los resultados deseados en cuanto al cumplimiento de las metas trazadas por la organización, produciéndose así problemas de relaciones que alteran la convivencia entre sus miembros siendo éstos a menudo, pequeñas incomprensiones o malos entendidos los cuales son fáciles de superar en la medida que por sobre ellos priven los objetivos del grupo y por ende el sentir de los trabajadores que conforma la compañía.

En la provincia de **Tungurahua** el clima organizacional y el desempeño laboral han sido estudiadas y evaluados para el continuo mejoramiento de la calidad de vida de las organizaciones, en relación al Recursos Humanos lo cual conlleva a las empresas actuales a buscar nuevas formas de gestionar la producción y los servicios, enfocándose hacia los trabajadores y los clientes, para la búsqueda e incremento de su competitividad.

Es así que a nivel mundial esta problemática busca alternativas de mejora para reformar un ambiente apropiado de trabajo y de esta manera fortalecer a las empresas, siendo una la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

Para cumplir con el suministro de agua potable y alcantarillado en condiciones apropiadas, la **Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato** se propuso, en 1967, metas claras y bien definidas para garantizar la administración, operación y funcionamiento de todos los sistemas de agua potable en ese entonces brindaban una cobertura muy limitada a la ciudad.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato suministra servicios de agua potable y alcantarillado cumpliendo normas técnicas, procesos de mejoramiento continuo con responsabilidad social y sostenibilidad empresarial para satisfacer los requerimientos de sus usuarios. Sin embargo se ha observado que existe un clima organizacional denso por causa de las relaciones laborales incómodas, disminución de puestos de trabajo y la desmotivación que presentan por diferentes situaciones, esto demuestra su inconformidad a través del desempeño laboral.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato en su afán de ser una empresa pública moderna con cobertura total y responsabilidad social, reconocida por su enfoque en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, tiene como interés investigar las causas y efectos que origina la ausencia de un programa de motivación con el fin de establecer soluciones para el mejoramiento del desempeño de los jefes y empleados del área Administrativa en un auténtico clima organizacional.

1.2.1.1 Árbol de Problemas

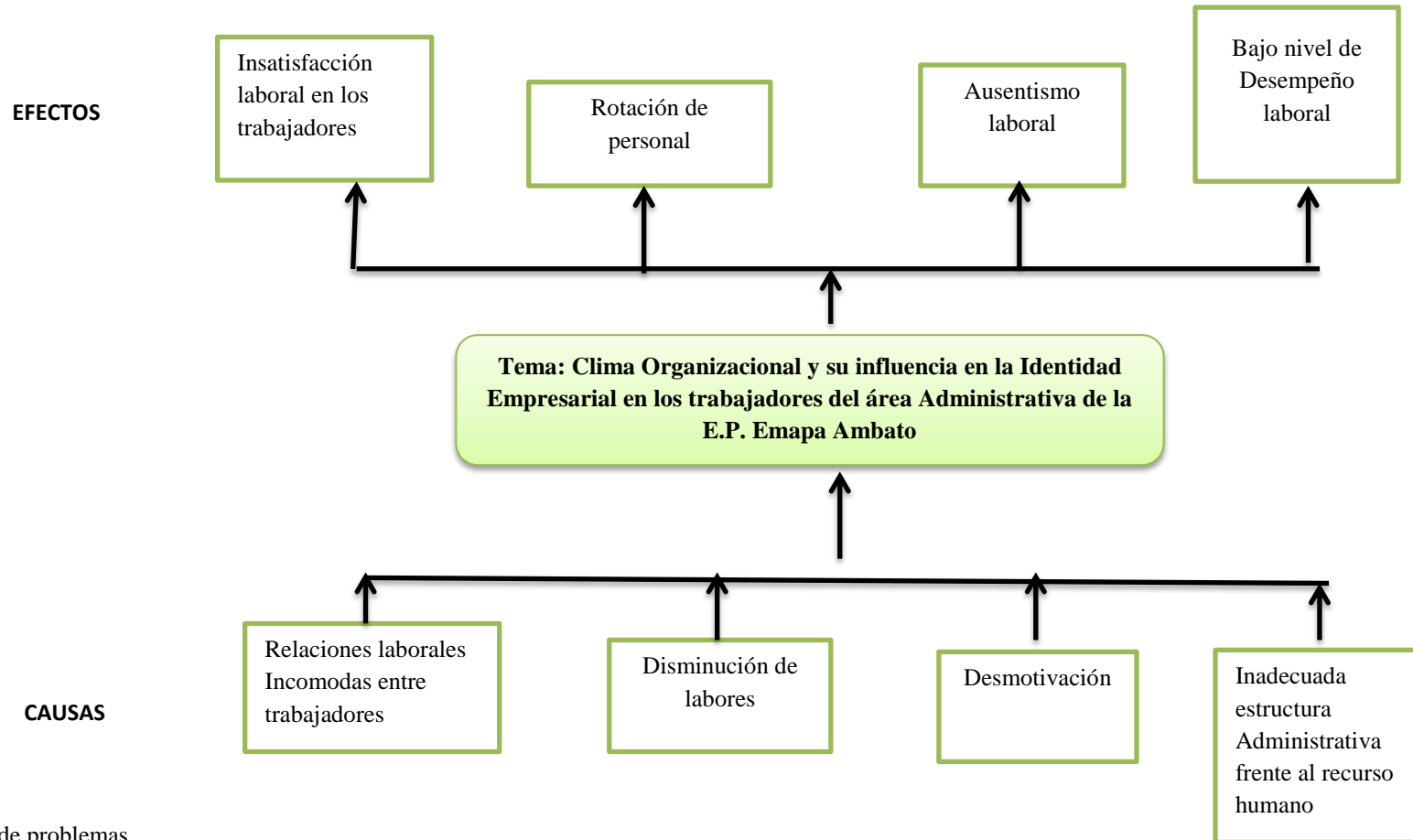


Gráfico 1: Árbol de problemas
Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia 2014

1.2.3 Análisis Crítico

En la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato, las relaciones entre trabajadores son incómodas, causando insatisfacción laboral entre ellos, las relaciones se tornan inadecuadas afectando la comunicación y dificultando los procesos entre dependencias.

Es evidente que la disminución de labores en una organización es una de las causas por las que se da rotación del personal, tomando en cuenta que la empresa mantiene una estructura netamente Piramidal, la comunicación también adopta el mismo estilo vertical, que de cierto modo distorsiona las órdenes dirigidas hacia los trabajadores y generalmente los mensajes que pretenden dirigirse desde el nivel operativo a sus superiores tardan demasiado tiempo.

La desmotivación es una de las causas principales que ocasiona ausentismo laboral en los trabajadores teniendo en cuenta que es un factor que reduce seriamente la productividad, muchas de las ocasiones las empresas han acudido a diversos tipos de sanciones a estimular a los trabajadores que cumplen normalmente con sus responsabilidades o a flexibilizar los horarios, disminuyendo de este modo las razones que los empleados tienen para faltar.

La inadecuada estructura administrativa frente al recurso humano ocasiona bajo nivel en el desempeño laboral, esto a su vez provoca que el clima organizacional se torne denso y desfavorable para los trabajadores quienes demuestran su inconformidad a través de trabajo.

1.2.4 Prognosis

Al no mejorar el Clima Organizacional de la Empresa Municipal de agua potable Ambato, se podría presentar una serie de inconvenientes, como insatisfacción

laboral en los trabajadores, rotación del personal, Ausentismo laboral, bajo nivel de desempeño, falta de identidad empresarial, es decir el clima organizacional es un factor determinante en el desarrollo de dicha institución a fin de evitar conflictos, fricciones.

1.2.5 Formulación del Problema

¿Cómo influye el Clima Organizacional en la identidad empresarial en el área administrativa de la Empresa Municipal de agua potable y Alcantarillado Ambato?

1.2.6 Preguntas Directrices

¿Qué tipo de clima laboral existe entre los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato?

¿La identidad empresarial genera beneficios o prejuicios en los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de agua potable y Alcantarillado Ambato?

¿Existe una alternativa de solución al problema para mejorar el clima organizacional y su influencia en la identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato?

1.2.7 Delimitación de la investigación

1.2.7.1 Delimitación de Contenido

Campo: Empresarial
Área: Psicología Industrial

Aspecto: Identidad Empresarial

1.2.7.2 Delimitación Espacial

La presente investigación se efectuará en los espacios físicos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato

1.2.7.3 Delimitación Temporal

La investigación se efectuará entre el 16 de Junio al 16 de octubre del 2014

1.3 Justificación

El **interés por investigar** el presente estudio tiene como objetivo analizar, de la forma más amplia posible, todas las implicaciones, presentes y futuras, que el clima organizacional produce en la identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de agua potable y Alcantarillado de Ambato.

Importancia Teórica práctica, porque busca determinar cuál es el grado de identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato sus datos que da el Clima Organizacional que sin una correcta identidad organizacional, a una empresa le será muy difícil cumplir con sus objetivos propuestos.

El clima organizacional no puede estar desactualizadas de la identidad empresarial y seguimiento del desempeño laboral, deben estar permanentemente renovando y buscando estrategias que les permitan estar siempre a la vanguardia. La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato debe lograr combinar un excelente desempeño laboral. Se analizarán los conceptos que involucran El clima

organizacional, sus beneficios, sus aspectos positivos dentro de la identidad empresarial.

La **utilidad** de esta investigación es brindar una alternativa de solución al tema planteado, que sirva para mejorar el clima organizacional de los trabajadores en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato con el fin de aportar para el desarrollo armónico y equilibrado de dicha institución

La presente investigación es **factible** de llevarse a cabo para el desarrollo de la misma, se cuenta con el apoyo de los trabajadores del área de administración y el gerente quienes están dispuestos a proporcionar la información suministrada a ellos.

Los **Beneficiarios** son los trabajadores del área administrativa, empleados en general que deseen adaptar esta información a su realidad, y en la realización del Investigador como un futuro profesional que imparte conocimientos adquiridos en el transcurso de su vida estudiantil.

Lo **novedoso** del presente estudio de investigación se da por el aporte hacia la Empresa Municipal de agua potable de la ciudad de Ambato donde el clima Organizacional es un tema nuevo y buscaremos su propia identidad empresarial y lograr una mayor satisfacción personal que les obligue a realizar un mejor trabajo.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Analizar la influencia del Clima Organizacional en la identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato.

1.4.2 Específicos

- Analizar el tipo de clima laboral existente entre los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato.
- Determinar si la identidad empresarial genera beneficios o perjuicios en los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato.
- Diseñar una alternativa de solución que ayude a mejorar el clima organizacional y la identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de agua potable y Alcantarillado Ambato.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Revisados los documentos existentes en la Universidad Técnica de Ambato se encuentran trabajos similares al tema de estudio, citándose los siguientes:

2.1.1 Tema: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas cía. Ltda. De la ciudad de Ambato.

Autor: Diana Elizabeth Uría Calderón

Año: 2011

Lugar: Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas

Objetivos:

- Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda.
- Diagnosticar la situación actual sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de Ándelas Cía. Ltda. a través de encuestas, para detectar falencias y puntos débiles que deben ser fortalecidos.
- Analizar alternativas de mejora del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda.

Conclusiones:

- Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.

- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.
- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.
- Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.
- No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.Pag.67

Recomendaciones:

- Conservar un ambiente laboral favorable para mantener a todos los trabajadores satisfechos y obligarlos de manera intrínseca a desempeñar una mejor labor.
- Aplicar el estilo de liderazgo democrático para fomentar la mayor participación de los trabajadores y a su vez afianzar las relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores.
- Incentivar continuamente a los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados.

- Aplicar el tipo de comunicación multidireccional en la empresa con la finalidad de que los mensajes lleguen a su interlocutor de forma directa y clara, la comunicación de puertas abiertas les dará a los trabajadores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas en pro de la organización.

Una vez entendido los objetivos, conclusiones y recomendaciones se puede mencionar que una organización sea pública o privada siempre buscara desarrollarse y permanecer dentro del mercado teniendo como objetivo principal motivar, capacitar al trabajador con la meta planteada de mantener un buen clima organizacional para mejorar cada día el desempeño laboral.

2.1.2 Tema: “El Clima Laboral y el Desarrollo Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro

Autor: Fernanda Daniela Rivera Bastidas

Año: Octubre 2012

Lugar: Universidad técnica de Ambato. Pillaro

Objetivos:

- Identificar el Clima Laboral y el Desarrollo Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro.
- Diagnosticar cuál es la situación actual en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro.
- Analizar cómo se asignan las recompensas, la medición de satisfacción y la adaptación del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro.
- Proponer un Plan de Motivación para mejorar el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro.

Conclusiones:

- Las relaciones sociales dentro de la institución no son las mejores debido a que no existe un espacio dedicado a la integración del personal, no cuentan con un Plan de motivación que incluya días de recreación y convivencia entre todos los servidores que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro y ayuden a mejorar las relaciones de compañerismo entre todo el recurso humano.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro no existe un sistema de recompensas eficiente y eficaz que mida la satisfacción y adaptación del personal, es por esto que los incentivos que se otorgan al personal no son equitativos y existe una inconformidad entre los trabajadores.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro no están establecidas las estrategias motivacionales que ayuden a un reconocimiento de sus labores de forma oportuna, para este reconocimiento deben efectuarse supervisiones y retroalimentaciones sobre el trabajo que realiza cada uno.
- El personal no tiene conocimiento sobre lo que incluye el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial que actualmente cuenta el Municipio de Pillaro, ni cuáles son sus objetivos y cuál es la influencia de este plan en su trabajo.

Recomendaciones:

- Aplicar un plan de motivación para los servidores públicos, contribuyendo al fomento de adecuadas relaciones sociales entre compañeros de trabajo y mejorando el clima y desarrollo organizacional de la institución, tomando

en cuenta que la institución al ser pública tiene reglamentos y leyes que cumplir.

- Se determinó que el talento humano necesitan incentivos que ayuden a mejorar el clima laboral, como capacitaciones permanentes para todo el personal.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro debe haber un adecuado clima laboral que constituya una herramienta fundamental dentro de la institución para su crecimiento, ayudando a una adecuada toma de decisiones gerenciales que beneficien a todos.
- Informar sobre los planes de desarrollo que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Catón Píllaro a todo el recurso humano que labora en la institución, con el fin de profesionalizar sus aptitudes y actitudes que ayuden al desarrollo de la organización.

La adaptación y desempeño laboral que pueden presentar los trabajadores que se encuentran repercute muchas de las veces en el clima de dicha organización esto muchas veces se debe a la falta de motivación, inexistencia de incentivos, centralización en la toma de decisiones, inadecuados canales de comunicación generando la falta de confianza en las actividades cotidianas tomando en cuenta cierto temor que los colaboradores presenta frente al cambio.

2.1.3 Tema: Estrategias de Comunicación Organizacional en la Gestión de la Identidad Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, en el Primer Semestre del 2012.

Autora: Indira Estefanía Palacios Jurado

Año: 2013

Lugar: Universidad Técnica de Ambato

Objetivos:

- Estudiar cómo las Estrategias de Comunicación Organizacional aportan a la Gestión de la Identidad Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, en el primer semestre del 2012.
- Diagnosticar el tipo de Estrategias de Comunicación Organizacional que es necesario implementar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera.
- Determinar importancia de contar con Estrategias de Comunicación Organizacional que permitan viabilizar la Gestión de la Identidad Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera.
- Proponer una alternativa para solucionar el problema de investigación planteado.

Conclusiones:

- El GAD municipal del cantón Mera aplica varios tipos de estrategias de comunicación organizacional, sin tomar en cuenta ciertos lineamientos internos y externos que debe poseer una institución que cuenta con instrumentos de planificación y direccionamiento propios de una organización.
- Se determina que es necesario contar con estrategias de comunicación organizacional, pero que hasta el momento no se han tomado en cuenta, teniendo como resultado políticas publicitarias desorganizadas, descontextualizadas y en ciertos casos han caído en la improvisación.

- El GAD municipal del Cantón Mera no posee instrumentos de planificación que direccionen las políticas publicitarias otorgando una imagen corporativa de poca credibilidad, razón importante que se debe tomar en cuenta para realizar una propuesta que cumpla con los estándares de planificación comunicacional requeridos y solucionar de forma definitiva el problema detectado.

Recomendaciones:

- Diseñar estrategias de comunicación organizacional tanto para público interno y externo tales como: spots publicitarios y revistas; tomando en cuenta también estrategias internas como: la comunicación inter e intrapersonal así como inter e interdepartamental a fin de direccionar la gestión y la difusión de información de manera clara que ayude a consolidar la identidad de la organización.
- Implementar estrategias y destrezas que motiven a fortalecer de manera eficaz la identidad e imagen corporativa, con énfasis en el cumplimiento del reglamento interno, en donde se haga constar claramente los lineamientos necesarios para mejorar en primera instancia el concepto de identidad corporativa y en segunda promocionar a través de los medios de difusión el trabajo institucional.
- Es necesario considerar de manera oportuna la implementación de estrategias de comunicación organizacional y la gestión de la identidad corporativa como propuesta que permitan considerar dos aspectos fundamentales constantes en el plan estratégico institucional; estas son: diagramar destrezas y estrategias que permitan mejorar considerablemente la atención al cliente, disminuir el índice de público insatisfecho con los servicios que presta la entidad y realizar procesos de concientización y capacitación de tal manera que se genere en el público interno

empoderamiento total de las políticas de servicio social que propugna el GAD.

Al realizar un estudio sobre las estrategias de Comunicación Organizacional en la gestión de la identidad corporativa la investigadora indica que la información se maneja de forma empírica y únicamente enfocada a los medios masivos de comunicación dejando a un lado la empresa del público interno por diversas razones sin embargo la más notable es el bajo recurso económico dedicado para esta área.

2.2.1 Fundamentación Filosófica

No basta con definir al clima organizacional como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos de comunicación y estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Y que “Todos los elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo” según lo mencionan (Caligiore y Díaz, 2003);

Más bien se trata de crear un ambiente en el cual los empleados se sientan a gusto realizando sus labores, aportando ideas, creando un ambiente de dinamismo, competitivo, de compromiso organizacional; Que los directivos sientan que su capital humano es el más valioso en la empresa y merece sentirse motivado, ya que éste tiene influencia sobre la marcha de la empresa. Es por ello que es importante la investigación diaria y el involucramiento con la empresa.

2.2.1.1 Fundamentación Epistemológica

El conocimiento se lo alcanza mediante procesamientos de contenidos con el uso y empleo de técnicas, métodos los cuales se utilizan para una buena identidad

empresarial en los colaboradores y a su vez presenta una buena relación entre compañeros de trabajo para así mantener una comunicación asertiva que favorezca a los mismos y a la empresa. (Montero, 2011)

Sostiene que el conocimiento va más allá de la información porque busca transformar sujetos y objetos. Se aspira a que el sujeto se caracterice por ser proactivo, participando, fortaleciendo su personalidad y su futura actitud creadora. Esto le llevara hacia una positiva asimilación proyectiva de la identidad nacional. En este trabajo investigativo las ciencias se definen con una reunión de conocimientos dirigidos y jerarquizado hacia la transformación social y mejor entendimiento familiar.

2.2.1.2 Fundamentación Axiológica

Los colaboradores en el área administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato cuentan con valores éticos y morales dentro del trabajo y ambiente, que van a favorecer la coherencia del modelo y la integración de las áreas de esta institución

“Es una actividad, dentro del ámbito laboral, que no se logra sólo con la intervención de los colaboradores si no con todos los miembros de la empresa para mantener un buen clima organizacional ya que se esa manera sus labores diarias serian adecuadas (...) (Hunber, 2010)

2.2.1.3 Fundamentación Ontológica

En el trascurso de esta investigación se hace necesario instalar parámetros sociales referentes principalmente al clima organizacional, ya que estima principios y valores importantes para la identidad empresarial. En cuanto a principios se entiende la dignidad de las personas, el bien común la solidaridad y valores como

la verdad, libertad y justicia enmarcada en la problemática a estudiar, con el afán de presentar una investigación con objetivos. (Rendón, 2005)

Al estudiar al ser y su existencia en general, es aquello que estudia el ser en cuanto ser, el interés de estudiar al ser se origina en la historia de las ciencias cuando surge la necesidad de dar explicaciones racionales, no mitológicas, a los fenómenos del mundo físico también se debe recordar el carácter universal de la mente del ser humano.

2.2.1.4 Fundamentación Psicológica

Al mismo tiempo psicológico porque cualquier cambio se genera desde la misma persona involucrando su comportamiento, actitudes y virtudes, a sabiendas que el talento humano forma parte de un sistema empresarial (...) caracterizándose por las relaciones establecidas con el medio que posibilita el desarrollo de la personalidad humana. (Bilivar & Frances., 2007)

Para el análisis del proceso de formación y aceptación desarrolla sus habilidades de investigación donde se vuelve un requisito determinar diferentes enfoques y corrientes que han predominado hasta la actualidad sobre la base el clima organización que existe en las empresas.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación está debidamente respaldada en el Código de Trabajo en los siguientes artículos:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten su servicio;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

2.4 Categorías Fundamentales

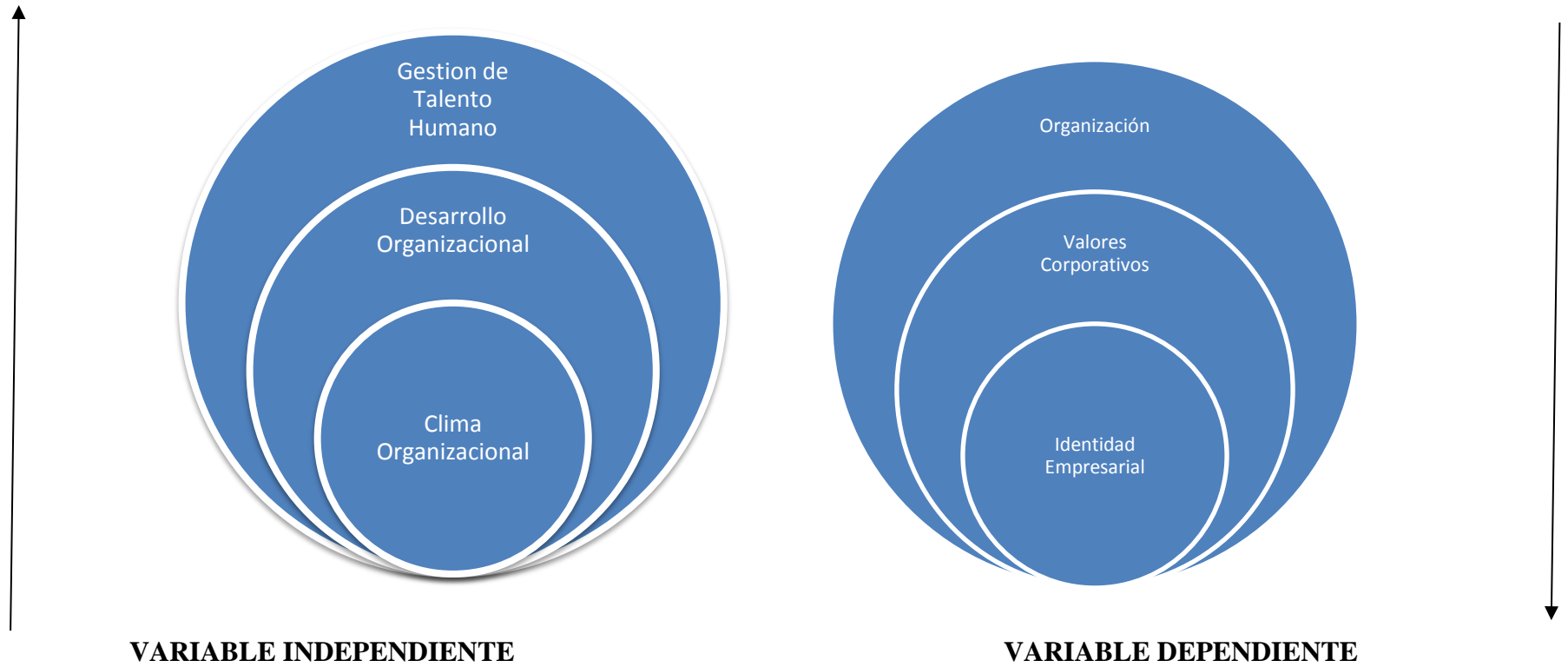


Gráfico 2: Categorías Fundamentales
Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

2.4.1 Constelación de Ideas: Variable Independiente

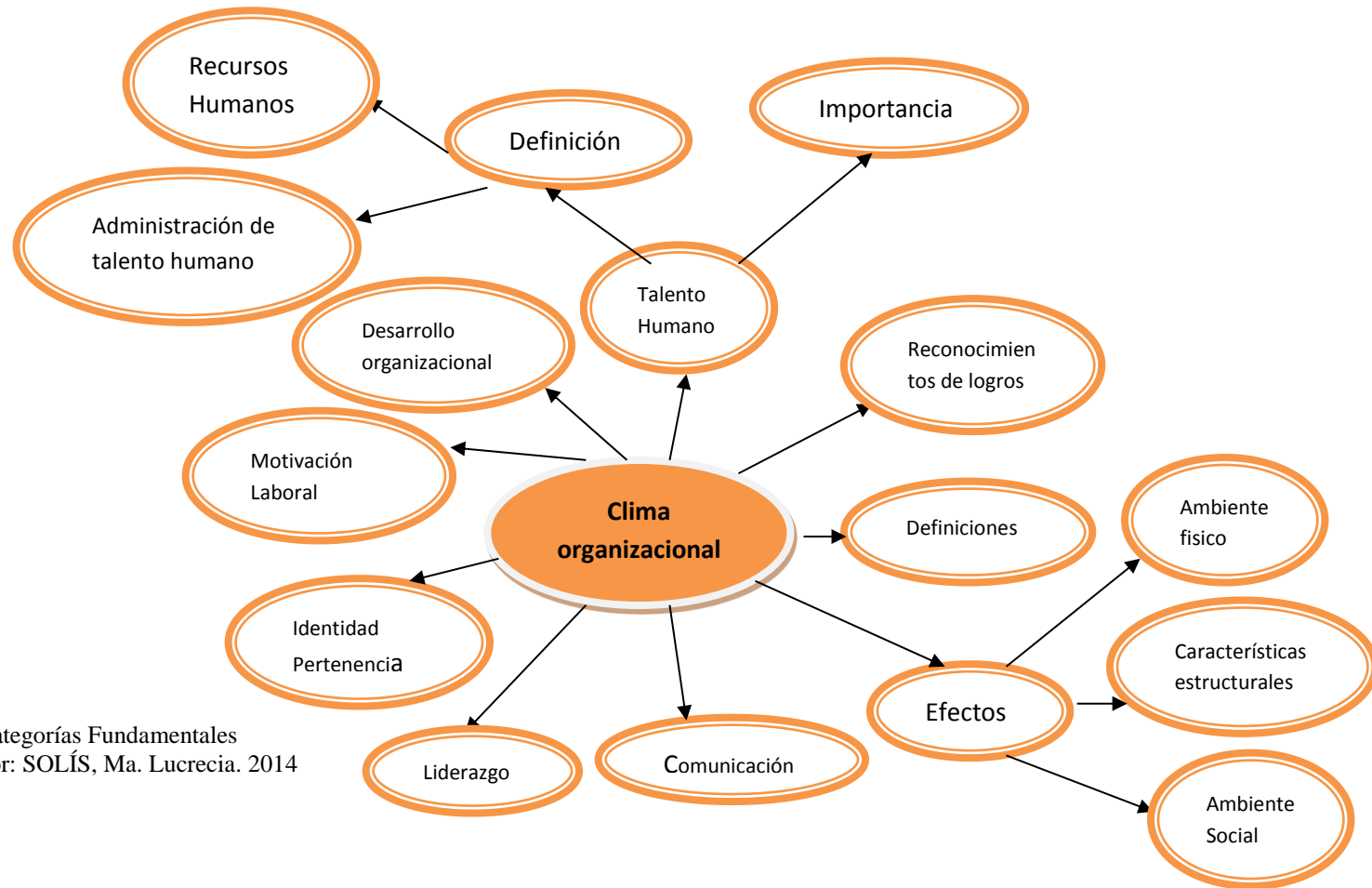


Gráfico 3: Categorías Fundamentales
Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

2.4.2 Constelación de ideas: Variable Dependiente

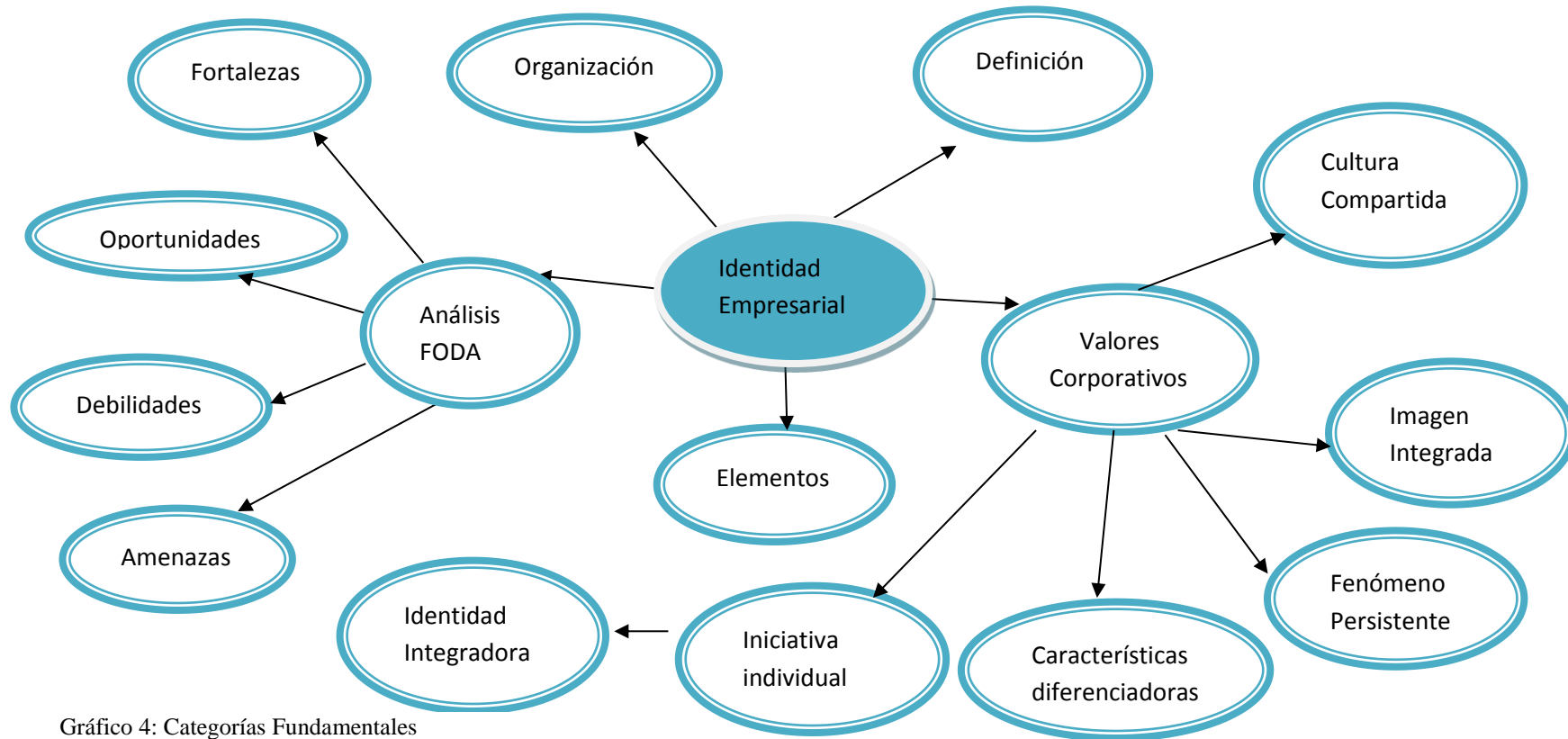


Gráfico 4: Categorías Fundamentales
Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

2.5 Fundamentación Teórica

2.5.1 Variable Independiente

2.5.1.1 Clima organizacional

Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio. Fue el sociólogo Kurt Lewin quien desarrolló un análisis del campo de fuerzas, como modelo con el cual describía cualquier nivel presente de rendimiento Chiavenato, I., (2001).

En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y las conductas individuales.

La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de esta percepción, tal persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, y este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la empresa para un individuo.

Las percepciones individuales del clima de la organización consisten aquí en una interacción (y combinación) de características objetivas y hechas que integran el devenir de la organización, por una parte, y características individuales y personales del individuo que percibe por otra.

2.5.1.2 Efectos del clima organizacional

El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Parece afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización. El análisis del clima organizacional suele considerar diferentes aspectos de la organización, entre estos se suelen mencionar con cierta frecuencia:

- **Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros. López A. (2002).

2.5.1.3 Comunicación

Stephen Covey (2010) señaló la existencia de una correlación entre la confianza y la cooperación para caracterizar los niveles de comunicación. Una comunicación

defensiva se caracteriza por la baja confianza y la baja cooperación entre las personas, en ella hay una actitud auto-protectora, a menudo un lenguaje legalista que califica las alternativas y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal.

La comunicación respetuosa es propia de personas maduras, se respetan entre sí, pero quieren evitar la posibilidad de confrontaciones desagradables, de modo que se comunican con diplomacia, aunque no con empatía. Cuando hay alta confianza y alta cooperación, se logra la sinergia en el grupo gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad.

De acuerdo con diversos autores, la comunicación es un elemento clave para lograr un buen clima organizacional y además puede incidir en el logro de los objetivos propuestos para la empresa.

2.5.1.4.1 Liderazgo

El estilo de mando del líder es el que genera cierta atmósfera en la organización. Lo característico del líder es estimular, a los otros a que le sigan, su función específica es poner en movimiento, incitar a la acción. En una atmósfera autoritaria la responsabilidad reside en la autoridad y nadie participa o inicia una acción excepto cuando lo impone el líder. En una atmósfera de sospecha hay temor de ser puesto en ridículo o de ser rechazado. En una apática no existe vitalidad, todos esperan que otro haga o diga algo.

Los individuos en una atmósfera cálida, democrática son más productivos, viven satisfechos y menos frustrados, hay compañerismo, cordialidad, cooperación, más pensamiento individual facultad creativa y mejor motivación.

2.5.1.5 Identidad-Pertenencia

La identidad como la conciencia definida de estar unidos, lleva a los individuos a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo. El individuo siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él. Hay una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación.

La participación en el proceso de análisis y de concertación de decisiones da como resultado una mejor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones por parte de los integrantes del grupo y genera una mayor productividad.

2.5.1. 6 Motivación

La motivación muestra lo que mueve a los trabajadores en su labor. Cuando tienen una gran motivación, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración.

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación inconformidad, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, haciendo huelga, por ejemplo Día de santos, (2008).

2.5.1.7 Desarrollo Organizacional

Según Beckhard, E., 2009 El desarrollo organizacional es un esfuerzo planificado de toda la organización y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas

en los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta.

El Desarrollo Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual.

2.5.1.8 Gestión de Talento Humano

Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobretodo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina. Chiavenato, I., (2001)

2.5.1.9 Motivación Laboral

“Un motivo es un conjunto de sentimientos que impulsan a una persona a ansiar y pretender ciertas cosas y en consecuencia a actuar de una determinada manera para lograr lo que ansía o pretende.” Día de santos, (2008)

La motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

2.5.1.10 Reconocimiento de Logros

Es una técnica de motivación que consiste en reconocer sus buenos desempeños, objetivos, resultados o logros obtenidos. Para ello se puede recompensar

económicamente sus buenos desempeños, elogiarlos por el trabajo realizado, o darles reconocimiento ante sus compañeros.

Al igual que en el análisis precedente, se hace preciso dejar definida cómo entender la motivación en el marco del análisis del clima organizacional.

A tales efectos parece recomendable remitirnos al criterio de Robbins (1999), quien la define como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”. Asimismo debe considerarse que la motivación “no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo" (Santos, 1993).

Es posible también distinguir distintos tipos de motivación, teniendo en cuenta cuáles son los factores que en cada circunstancia determinan preponderantemente la conducta del sujeto. (Moreno, 2001).

Sin motivación no puede haber satisfacción. Las motivaciones difieren de un individuo a otro, evolucionan y pueden cambiar con el transcurso de los años y de las épocas. La satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción con el salario, pero eso no es todo: La motivación de las personas tiene una dinámica compleja.

Las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recibe de los superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente son factores de la satisfacción importantes y por lo tanto motivadores para que una persona dé lo mejor de sí misma”. López A. (2002).

A los efectos del análisis de la motivación como área crítica del clima organizacional, resulta conveniente tomar en consideración lo planteado por Davis y Newstrom, (1999) que señalan que existen cuatro niveles de motivación:

1. Motivación de Logro: Es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas.
2. Motivación Afirmativa: Es el impulso a relacionarse socialmente con los demás.
3. Motivación hacia la Competencia: Es el impulso a ser bueno en algo, lo que permite al individuo a desempeñar un trabajo de alta calidad.
4. Motivación por el Poder: Es el impulso de influir en los demás y modificar situaciones.

Dentro del área crítica Motivación se debe atender a las siguientes variables:

- Realización personal
- Reconocimiento del aporte
- Responsabilidad
- Adecuación de las condiciones de trabajo. López A. (2002)

2.5.1.11 Gestión del Talento Humano

2.5.1.11.1 Definición de Administración del Talento Humano

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el

concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de este ensayo diremos que es:

“La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”.

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).

En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

2.5.1.11.2 Definición de Recursos y Talento Humano

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

- **Recursos materiales:** Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- **Recursos técnicos:** Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- **Talento humano:** No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. López A. (2002).

2.5.1.11.3 Importancia de la Administración del Talento Humano

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes.

Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta:

¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un “SI” definitivo.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable.

El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de

establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados. López A. (2002).

“La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones”

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

2.5.2 Variable Dependiente

2.5.2.1 Identidad empresarial

En varias situaciones la ventaja comparativa está especificada por las personas que laboran y ante todo, por el nivel de responsabilidad, profesionalismo y pertenencia que tengan hacia la empresa, sus operaciones y objetivos planteados.

Definición.- la identidad empresarial es el ciento por ciento en las interacciones del trabajador y sobre todo representa el 70 por ciento del funcionamiento de la empresa.

Hace varios años atrás el autor James Collins y Jerry Porras en su libro titulado “Empresas que perduran” menciona que se trata de una investigación para

entender cuál es el secreto de las empresas que perduran a pesar de las dificultades que deben sobrepasar a lo largo del tiempo.

Los investigadores dijeron encontraron que la principal clave para llegar al éxito es mantener la esencia e incentivar su desarrollo, de tal manera que traten de preservar las características que le brindan identidad a la empresa para planear metas hacia el futuro en base a esos ejes..

Para ambos autores dicen que dicha investigación demostró que: “las empresas que tienen más claros sus principios y les son fieles. Tener una declaración precisa de qué pretendo hacer y hacia donde quiero llegar permite establecer los medios adecuados para alcanzar la meta.

Los elementos principales de la identidad empresarial son según James Collins y Jerry Porras (2009)

La misión dice qué hace la empresa, cómo y con qué. La visión nos dice para qué, es decir, a dónde pretende llegar con su actividad. Los objetivos concretan en puntos específicos los rasgos anteriores, y se traducen tanto en estrategias como en acciones planificadas.

Los principios rectores y los valores constituyen la mística de la organización; es decir, aquellas ideas que dan sentido a su existencia.

Son el por qué luchar y se concretan tanto en políticas como en procedimientos. Por lo tanto manifiesta que es necesario realizar primero las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas comúnmente conocida como matriz FODA.

2.5.2.2 Valores Corporativos

2.5.2.2.1 Filosofía Empresarial

La filosofía empresarial identifica "la forma de ser" de una empresa, también se habla que la cultura de la empresa tiene que ver con los principios y valores empresariales, todo ello es tanto como decir que es "la visión compartida de una organización". Bradford (2008)

La cultura de empresa se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas, oportunidades y situaciones de cambio de la propia gestión empresarial. Los valores empresariales constituyen el núcleo de la cultura empresarial, aportan un sentido y orientación a la gestión de la empresa y trazan una línea de actuación al día a día de la empresa.

Así el conjunto de valores definen el carácter fundamental de la organización, creando un sentido de identidad y pertenencia en ella, y propiciando un comportamiento ético (profesional, personal y social) y una capacidad flexible de consensuar metas comunes.

Justo en este punto de análisis del comportamiento ético de los profesionales, es donde debe centrarse el discurso de confluencia de intereses entre empresa y profesionales o de intereses laborales o profesionales. (Aldana, 1989)

Si las empresas a través de ese comportamiento ético y responsable aspiran a ser eficaces y productivas para los intereses de sus socios y accionistas, parece razonable que sepan compensar y reconocer ese desempeño con una retribución adecuada y una formación que refuerce y recicle los conocimientos propios del puesto así como unas habilidades que desarrollen sus competencias en línea con sus intereses tanto profesionales como personales de forma equilibrada.

No se debe perseguir como finalidad de una empresa el hecho del "ganar" dinero únicamente, sino buscar el servir a la comunidad, por mencionar uno de los parámetros indicados. Los valores dominantes son los que a primera vista producen el efecto al principio, es decir, lo que busca por lo general la empresa es cumplir las metas, buscar buenos resultados, el valor ascendente y la realización de principios. Donde no se debe buscar su cumplimiento por separado sino que deben ir unidos. (Parra, 2009)

Es la estructura conceptual que la organización define para orientar o inspirar el comportamiento de la organización y que responde a las cuestiones fundamentales de la existencia de la misma. La filosofía de la empresa representa la forma de pensar oficial de la organización.

Para desarrollarla, se deben analizar tres elementos fundamentales y trascendentes para esta, que indican hacia dónde se dirige la organización, por qué se dirige hacia allá y que es lo que sustenta u obliga a que la empresa vaya en esa determinada dirección. (Hammer, 1994)

2.5.2.3 Misión y Visión empresarial

2.5.2.3.1 La Misión

La Misión describe el propósito de la empresa, esto es, su razón de ser. Determina, además en cuáles negocios participará y cuáles no competirá, que mercados servirá, como se administrará y como crecerá la compañía. (Kume, 2009)

La formulación de la Misión requiere una clara definición de cuál es el negocio de la organización (o cuál planea que sea) a través de una declaración concisa del

propósito por el cual fue creada la empresa, cual es el vacío que intenta llenar dentro de la sociedad y la economía.

La declaración de la Misión determina claramente el futuro de la organización y establece las bases para la toma de decisiones en la misma. La misión, por tanto, servirá para identificar a la empresa con sus clientes y con su comunidad, de forma que lo que hace sea algo que la distinga de las demás. (Mariño, 2011)

En la Misión también se puede describir los productos y/o servicios por lo que crea y no por lo que es, destacando el beneficio y el valor que recibe el cliente.

Una declaración de Misión, para que sea efectiva, debe también comunicar emociones y sentimientos que desarrollen interés en la organización, mostrando una imagen exitosa, saber a dónde se dirige y que es merecedora de apoyo, tiempo e inversión. (Molano, 2010)

2.5.2.3 .2 La Visión

La Visión es “el resultado de nuestros sueños en acción: nos dice a dónde queremos llegar” (Kume, 2009). En las empresas, la Visión es el sueño de la alta administración, visualizando la posición que quiere alcanzar la empresa en los próximos en 5, 10 o 15 años. Se centra en los fines y no en los medios, lo cual nos indica que lo importante es el punto a donde se quiera llegar, no como llegar ahí.

La Visión debe ser idealista, positiva y lo suficientemente completa y detallada; debe tener alcance, de forma que todos en la empresa conozcan cuál será su contribución al logro de esta visión. Además, deberá transmitir fuerza y profunda inspiración a la organización ya que de ésta dependerá el éxito.

Deberá ser desafiante y justificar el esfuerzo.

Esta Visión de futuro, proporciona:

- 1.- Una dirección hacia la cual la organización deberá moverse.
- 2.- La energía para realizar el movimiento (Molano, 1992)

La Visión es más que un simple plan para el futuro, ya que involucra la creencia de que ciertos aspectos del futuro pueden ser influenciados y cambiados por las decisiones presentes, para llegar a ese ideal que se ha soñado.

Aquellas personas, familias, empresas, organizaciones o países que tengan una visión débil o que carezcan de ella, probablemente no tendrán éxito, ya que la fuerza de la visión, esa “energía”, es determinante del éxito: “Una Visión con acción puede cambiar el mundo” (Páez, 2009).

2.5.2.3.4 Los Valores

Los Valores son todo lo útil, deseable o admirable para una persona, familia o grupo, organización, región o país. Son principios que norman las conductas y ciertos comportamientos específicos que se muestran con orgullo y que se defienden. Los Valores personales son una fuerte creencia en una forma específica de conducta personal y socialmente preferible.

Los Valores organizacionales, por su parte, condicionan el comportamiento de la organización, ya que determinan modos de pensar y actuar que enfocan decisiones de acuerdo a lo que se considera importante dentro de ella. El compartir estos sentimientos con el resto de la organización y premiar ciertos comportamientos, demuestra cuáles son sus Valores, aunque algunas veces se encuentren codificados dentro de las políticas. (Kume, 2010)

De esta forma, para descubrir los Valores reales es necesario, en ocasiones, observar comportamientos, historias, héroes de la compañía, decisiones, qué se premia y qué se castiga.

Para decodificar esto, es decir, explorar el sistema de Valores, lo cual normalmente es difícil, se partirá de un examen de los valores personales para posteriormente, en una visión de conjunto, conocer los Valores del grupo, los cuales se pueden estratificar por niveles. (De dirección, de gerencia, de operarios, etc.) Del conjunto de Valores de los grupos, van a resaltar una serie de Valores comunes a la mayoría de éstos, a los cuales se les podrá considerar como de la organización.

Los Valores participan en la creación de la cultura, la cual a su vez depende del líder, quien es el que los señala a través de premiar o castigar comportamientos. Los Valores actúan también como criterios o filtros conforme los cuales una sociedad, grupo, familia o personas juzgan la importancia de personas, acontecimientos o comportamientos.

Los Valores tienen características importantes para (Páez, 2009):

- Se comparten: se tiene la tendencia de quienes rodean adopten nuestros valores, implícitos en nuestra forma de pensar, lo cual nos hace felices.
- Se toman en serio: la importancia que se da a los eventos y acontecimientos de la vida es en función de lo que para nosotros es valioso.
- Implican emociones: cuando sucede algo que de acuerdo a nuestros valores es importante, nos provoca emociones cuya fuerza es proporcional a la importancia del valor.

- Son un medio de solidaridad: cuando suceden acontecimientos trágicos, los valores humanos provocan sentimientos de solidaridad en la sociedad para brindar ayuda a los que la necesitan.
- Puede ser algo abstracto: por ejemplo la candidez o algo concreto como la riqueza.
- Son Guías para la elección y cumplimiento de valores sociales: los comportamientos sociales aceptables son aquellos que coinciden con los valores de la sociedad.
- Son medios de control y presión social: pueden utilizarse para manipular ciertas acciones, según la conveniencia de quién los conozca a profundidad. Por ejemplo, si en una empresa un valor no escrito es el quedarse a trabajar hasta tarde, alguien que lo conozca puede quedarse tarde con la finalidad de hacerse ver y de esta forma manipular el valor para obtener.
- Son relativos, es decir, no todos tienen el mismo valor. Por ejemplo, para la mayoría, la verdad es un valor muy importante. Sin embargo, ¿Le diríamos a nuestro padre que tiene cáncer y que va a morir?
- Normalmente no se lo diríamos, ya que el valor felicidad se coloca, en este caso, por encima del valor verdad.
- Los valores tienen que estar alineados: En una empresa, los valores de los diferentes grupos que componen la organización deben coincidir y tomarse en cuenta, ya que de otra forma se puede provocar daños a la organización. Por ejemplo, si para los propietarios de una empresa el valor familia no es importante, en tanto para los 36 trabajadores sí lo es, ¿qué va a pasar cuando un miembro de la familia de un trabajador se accidente?

Para los dueños no representa algo importante en tanto que para los trabajadores si será. Al no tomarse en cuenta este valor de los trabajadores, se puede provocar desde falta de interés por la empresa hasta enfrentamientos y sabotaje, de forma que los valores de los trabajadores como respuesta, se irán alineando en contra de la empresa, lo cual no le conviene a nadie.

Por tanto, se debe realizar un análisis del sistema de valores de los directivos y de los oficiales de la empresa y compararlos con los de los trabajadores, de forma que haya una sintonía entre ellos. Esto también se aplica cuando en familia se siguen unos Valores y en el trabajo por sus requerimientos se deben seguir valores diferentes, lo cual también puede llegar a crear crisis importantes.

Todo el tiempo se está adquiriendo nuevos valores. Los más recientes están menos enraizados en nuestra vida siendo, por tanto, más fáciles de cambiar.

Mientras más antiguos son, es mayor la dificultad para modificarlos, de suerte que los primeros, los que se adquirieron desde la niñez cuestan mucho trabajo cambiarlos, si esto es que puede ser posible. La educación, las vivencias y las crisis pueden modificar o acentuar el sistema de Valores. (Molano, 2010)

2.5.2.4 Organización

La Organización puede facilitar la implantación de una estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si se acepta la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a dicha institución hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho promueve, sobre los resultados de la actividad de la empresa.

La cultura organizativa es un concepto que empieza a tener importancia a finales y principios de los 80, aunque en los años 30 la escuela de las relaciones humanas dedicaba un alto porcentaje de su atención, al estudio del aspecto humano de la empresa y se la considera precursora en el estudio de la cultura organizativa. Una definición de cultura empresarial sería el "conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la empresa y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la empresa". (García, 2011)

Se puede considerar como elementos básicos de la definición de cultura organizativa, según (Moran, 2012) son los siguientes:

2.5.2.5 Conjunto de valores y creencias esenciales:

Los valores son afirmaciones acerca de lo que está bien o mal de una organización. Creencia es la percepción de las personas entre una acción y sus consecuencias. Valores y creencias se concretan por medio de normas, cuyo papel es especificar el comportamiento esperado.

2.5.2.5.1 La cultura compartida: No es suficiente con que existan valores y creencias a título individual, deben ser valores y creencias sostenidos por una mayoría de los miembros de la organización.

2.5.2.5.2 Imagen integrada: Es la configuración de la identidad de la empresa. La identidad proporciona continuidad en el tiempo, coherencia a pesar de la diversidad, especificidad frente al exterior y permite a sus miembros identificarse con ella.

2.5.2.5.3 Fenómeno persistente: Es resistente al cambio. Esta inercia social puede tener implicaciones tanto positivas como negativas. No obstante, la cultura organizativa evoluciona constantemente.

2.5.2.5.4 Características diferenciadoras: Existen ciertos aspectos claves según (Thompson, 2010), de acuerdo con las cuales las culturas se diferencian una de otras, entre la cuales podemos destacar las siguientes:

2.5.2.5.5 Iniciativa individual: El grado de responsabilidad, libertad e independencia que tienen los individuos.

2.5.2.5.6 Tolerancia del riesgo: El grado en el que los empleados son animados a ser agresivos, innovadores y a asumir riesgos.

2.5.2.5.7 Control: Número de reglas y cantidad de supervisión directa que se usa para controlar el comportamiento de los empleados.

2.5.2.5.9 Identidad e integración: Grado en que los miembros se identifican con la organización como un todo más que con su particular grupo de trabajo o campo de experiencia profesional y en el que las unidades organizativas son animadas a funcionar de una manera coordinada.

2.5.2.5.10 Sistema de incentivos: El grado en el que los incentivos (aumentos de salario, promociones, etc.) se basan en criterios de rendimiento del empleado frente a criterios tales como la antigüedad, el favoritismo, etc.

2.5.2.5.11 Tolerancia del conflicto: El grado en el que los empleados son animados a airear los conflictos y las críticas de forma abierta.

2.5.2.5.12 Modelo de comunicación: El grado en el que las comunicaciones organizativas están restringidas a la jerarquía formal de autoridad.

2.5.2.6 Análisis FODA

Es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información sobre la empresa y su industria, la cual es útil para examinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de la empresa y el entorno en el cual compete.

El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de una empresa y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios y comunicación. Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis FODA, podrán ser de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de comunicación. Páez, J., (2009)

El análisis FODA debe enfocarse solamente hacia los factores de éxito de la empresa. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas, al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

Un análisis FODA juicioso y ajustado a la realidad nos proveerá de excelente información para la toma de decisiones en la estrategia de comunicación, permitiéndonos tener una mejor perspectiva antes de emprender una táctica de comunicación de la empresa y del cliente.

Lo anterior significa que el análisis FODA consta de dos partes: una interna y otra externa. La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de la empresa, aspectos sobre los cuales la empresa tiene algún grado de control.

2.5.2.7 Fortalezas

Al evaluar las fortalezas de una empresa se pueden tomar en cuenta la siguiente clasificación:

2.5.2.7.1 Fortalezas Comunes. Cuando una fortaleza es poseída por varias empresas o cuando varias están en capacidad de implementarla

2.5.2.7.2 Fortalezas Distintivas. Cuando una determinada fortaleza es poseída solamente por un reducido número de empresas competidoras. Las empresas que saben explotar su fortaleza distintiva generalmente logran una ventaja competitiva y obtienen utilidades económicas por encima del promedio de su industria. Las fortalezas distintivas podrían no ser imitables cuando:

Su adquisición o desarrollo pueden depender de una circunstancia histórica única que otras empresas no pueden copiar. Su naturaleza y carácter podría no ser conocido o comprendido por las empresas competidoras. (Se basa en sistemas sociales complejos como la cultura empresarial o el trabajo en equipo).

2.5.2.7.3 Fortalezas de Imitación de Fortalezas Distintivas. Es la capacidad de copiar o mejorar la fortaleza distintiva de otra empresa y de convertirla en una estrategia que genere utilidad económica.

La ventaja competitiva será temporalmente sostenible, cuando subsiste después que cesan todos los intentos de la competencia por imitar su estrategia.

2.5.2.9 Debilidades

Las debilidades se refieren básicamente a desventajas competitivas, las cuales se presentan cuando no se implementan estrategias generadoras de valor que los competidores sí implementan.

Al evaluar las debilidades de la organización, hay que tomar en cuenta que se está refiriendo a aquellas que le impiden a la empresa seleccionar e implementar estrategias que le permitan desarrollar su misión.

Una empresa tiene una desventaja competitiva cuando no está implementando estrategias que generen valor mientras otras firmas competidoras si lo están haciendo.

Se basan en los siguientes factores según el autor (Thompson, 2010) para analizar las fortalezas y debilidades:

- Dirección
- Ofrecimientos (Productos/Servicios)
- Mercadotecnia
- Personal
- Finanzas

La parte externa se refiere a las oportunidades que ofrecen el mercado y las amenazas que debe enfrentar la empresa en el mercado seleccionado. Aquí se tiene que aprovechar esas oportunidades y minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales la empresa tiene poco o ningún control directo.

2.5.2.10 Oportunidades y Amenazas

Las oportunidades organizacionales se encuentran en aquellas áreas que podrían generar muy altos desempeños. Las amenazas organizacionales están en aquellas áreas donde la empresa encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de desempeño. Podemos basarnos en los siguientes factores para analizar las oportunidades y amenazas:

Análisis del Entorno o Canal de distribución - Clientes – Consumidor, Competidores o Tecnología, Grupos de interés, Gobierno, Instituciones públicas, El entorno visto en forma más amplia, Demografía, Economía Política, Legislativo / Regulatorio (Moran, 2012)

La identificación de las fortalezas y debilidades de las compañías, así como de las oportunidades y amenazas en las condiciones externas, se considera como una actividad que lleva al éxito de la estrategia de negocios de las empresas.

2.6. Hipótesis

El Clima Organizacional influye en la Identidad Empresarial en los trabajadores de la Empresa Pública EMAPA Ambato.

2.7 Señalamiento de Variables

Variable Independiente

Clima Organizacional

Variable Dependiente

Identidad Empresarial

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1 Enfoque de la Investigación

De conformidad con el paradigma corresponde utilizar el enfoque cualitativo, mismo que permitirá estudiar y comprender los elementos que componen el clima organizacional de la empresa y de esta manera analizar las causas que han ocasionado el decremento de la identidad empresarial de los trabajadores, para luego proponer herramientas que permitirán dar solución al problema objeto de estudio.

3.1.1. Enfoque Cualitativo

Porque permite estudiar y comprender los elementos que componen el clima organizacional de la empresa y de esta manera analizar las causas que han ocasionado el decremento de la identidad empresarial de los trabajadores, para proponer herramientas que permitirán dar solución a la investigación objeto de estudio.

3.1.3. Enfoque Cuantitativo

Plantea la medición del fenómeno de estudio mediante la verificación de la hipótesis, misma que permitirá realizar cambios en pro de la organización, obteniendo resultados benéficos para todos sus integrantes.

En la investigación se pondrá énfasis en buscar problemas reales de la empresa, para detectar sus falencias y proponer alternativas de solución.

3.2 Modalidad de investigación

3.2.1 Investigación de campo:

Es el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de descubrirlos interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos. Upel (2009)

Se utilizará la investigación de campo, porque se estará en contacto directo con los involucrados en el problema, que en este caso con los directivos y trabajadores de La Empresa Pública EMAPA Ambato, a través de encuestas, y cuestionarios se podrá recolectar la información necesaria y suficiente para conocer la realidad de la empresa y conocer el problema objeto de estudio.

3.2.2 Bibliográfica-Documental:

El desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través del análisis, interpretación y confrontación de la información regida. Vélez (2009)

Para realizar el proyecto de investigación se utilizará la modalidad bibliográfica documental, que para su ejecución se centrara en información ya existente basada en libros, revistas, tesis, lectura, bibliotecas, con la finalidad de que la información esté centrada en la comprensión y el realismo, permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y categorías:

3.3 Nivel o tipo de investigación

Para la ejecución del presente proyecto se utilizara el siguiente tipo de investigación.

3.3.1. Investigación Descriptiva:

El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Para realizar el proyecto de investigación se utilizara la modalidad bibliográfica documental ya que para su ejecución se sustentara en información ya existente basada en libros, tesis, revista, lectura, biblioteca.

Con la finalidad de que la información este centrada en la comprensión y en el realismo permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y categorías.

3.3.2. Investigación Explicativa:

El objetivo es explicar el fenómeno, llegar al conocimiento de las causas, es el fin último de la investigación. Se pretende llegar a generaciones extensibles más allá de los sujetos analizados; utilizan básicamente metodología cuantitativa, a esta investigación se la conoce como estudios, comparativos casuales, diferentes, selectivos u explicativos o casuales.

3.3.3. Investigación Correlacional:

Tiene como propósito medir el grado de incidencia entre las variables que se manipulan en el problema, de tal manera que podamos relacionar la variable independiente que se refiere al clima organizacional y la variable dependiente que es la identidad empresarial, para evaluar la variaciones de comportamiento, determinando la causa, efecto y conceptualizando con la teoría disponible.

Mediante métodos estadísticos que permitirán analizar y procesar la información y obtener resultados, para luego proponer alternativas de solución que permita mejorar la situación actual de la empresa.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población está constituida por 107 colaboradores activos en el área administrativa de la EMPRESA PUBLICA E.M.A.P.A AMBATO, distribuidos de la siguiente manera:

	N°	INVOLUCRADOS	PARTICIPANTES
Personal Administrativo	1	Gerencia	10
	2	Administración General	22
	3	Dirección Financiera	23
	4	Dirección de Ingeniería	18
	5	Departamento de Orientación y Mantenimiento	18
	6	Departamento Comercial	16
		TOTAL	107

Tabla N°1: Distribución de la población

Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

3.4.2 Muestra

Para la obtención exacta de la información se trabajara con el total de la población siendo 107 colaboradores.

3.5 Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: Clima Organizacional

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>CLIMA ORGANIZACIONAL:</p> <p>Es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en:</p> <p>Tipos de liderazgo, motivación laboral, reciprocidad y estilos de comunicación.</p>	<p>Tipos de liderazgo</p> <p>Motivación laboral</p> <p>Reciprocidad</p> <p>Estilos de comunicación</p>	<p>Autocrático</p> <p>Participativo</p> <p>Reconocimiento de logros</p> <p>Retribución</p> <p>Equidad</p> <p>Vertical</p> <p>Multidireccional</p>	<p>¿Cómo calificaría el estilo de Liderazgo que se practica en la empresa?</p> <p>¿Considera usted que la motivación es un aspecto fundamental para sentirse cómodo al realizar sus actividades en la empresa?</p> <p>¿Siente que la empresa es reciproca en cuanto al trabajo que realiza?</p> <p>¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir por cumplir una buena labor?</p> <p>¿Cree usted que existe trabajo en equipo en la Organización?</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Tabla N° 2: Variable Independiente Clima Organizacional
Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

VARIABLE DEPENDIENTE: Identidad Empresarial

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p style="text-align: center;">IDENTIDAD EMPRESARIAL:</p> <p>Es la ventaja comparativa que está personificada por los trabajadores en el compromiso profesionalismo, operaciones y objetivos, desempeño laboral</p>	<p>Compromiso</p> <p>Profesionalismo</p> <p>Operaciones y objetivos</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Afectivo</p> <p>Continuación</p> <p>Normativo</p> <p>Conocimientos</p> <p>Destrezas</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Aprendizaje</p> <p>Participación</p> <p>Estabilidad</p>	<p>¿Cree usted que el entorno físico de su trabajo dificulta la actividad que desarrolla?</p> <p>¿Las otras dependencias responden bien a sus necesidades laborales? ¿Entiende bien los beneficios los beneficios que tiene en la empresa?</p> <p>¿Realmente le interesa el futuro de la empresa?</p> <p>¿Percibe usted que existe oportunidad de ascenso en la empresa?</p> <p>¿Siente Ud. que cuando algo sale mal las dependencias son rápidas en culpar a otras?</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

Tabla N° 3: Variable Dependiente Identidad Empresarial
Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1. Técnicas

Encuesta

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigadores sobre los datos que desea obtener, y posteriormente” reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (Diaz, 2001). A diferencia del resto de técnicas de entrevista, la particularidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar.

3.6.2 Instrumento

Cuestionario

“Es un conjunto formal de preguntas para obtener información de encuestados” (Quintanar, 2004). Un cuestionario por lo general es solo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir; procedimiento de trabajo de campo, como instrucciones para seleccionar aproximarse y preguntar a los encuestados.

Recopilación de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para conocer el tipo de Clima Organizacional que tiene la Empresa
2.- ¿De qué personas?	Dirigido a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre el Clima Organizacional y La Identidad Empresarial
4.- ¿Quién?	El Autor, Mari Lucrecia Solís.
5.- ¿Cuándo?	16 de Junio del 2014
6.- ¿Dónde?	En las instalaciones de la Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Ambato
7.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta
9.- ¿Con qué?	La encuesta se aplicara mediante un cuestionario
10.- ¿En qué situación?	Desfavorable Clima Organizacional

Tabla N° 4 : Recopilación de información
Fuente: Datos de investigación
Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

3.7. Procesamiento y Análisis

- Se elaboró los cuestionarios para detectar errores y categorizar de una forma clara con la finalidad de que cada pregunta tenga los grupos y clases necesarias para el proceso de tabulación de resultado, se recogió la información de la tabulación y se analizó e interpretó los resultados a través de los cuadros estadísticos y los gráficos.

- Para la tabulación de la información se aplicara el método chi-cuadrado
- Esta información nos permitió analizar los datos estableciendo el máximo y mínimo de resultados obtenidos en cada pregunta realizada, es decir comprender la magnitud de los datos obtenidos; se elaboró una síntesis de los mismos, para poder corregir los errores que se han venido dando en empresa Municipal de agua potable y alcantarillado Ambato.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

1. ¿Cree usted que el entorno físico de su trabajo dificulta la labor que desarrolla?

El entorno físico de mi trabajo dificulta la labor que desarrollo		
Opciones	Cantidad	%
SI	78	27%
NO	29	73%
TOTAL	107	100%

Tabla N°5: Entorno Físico
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

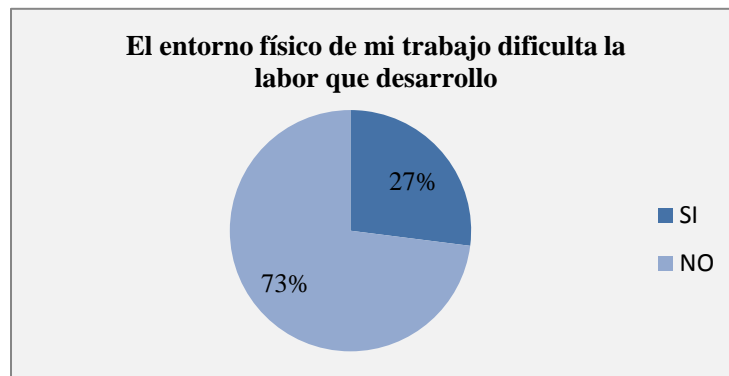


Gráfico N° 5: Entorno Físico
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

La gran mayoría de los encuestados, representado por el 73% manifiestan que el entorno físico de su trabajo no dificulta su labor al momento de ejecutarla, y el 27% manifiesta lo contrario.

Interpretación

Los resultados Obtenidos demuestran que para la mayor parte del objeto de estudio el entorno físico no es relevante al instante de desempeñarse en sus labores, sin embargo a una pequeña parte el contexto influye en su trabajo.

2. ¿Cómo calificaría usted el estilo de liderazgo que se practica en la empresa?

Cómo calificaría el estilo de liderazgo que se practica en la empresa		
Opciones	Cantidad	%
Excelente	13	12%
Bueno	53	49%
Muy Bueno	17	16%
Malo	24	23%
TOTAL	107	100%

TablaN°6: Motivación un aspecto fundamental
 Fuente: Encuesta a trabajadores
 Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

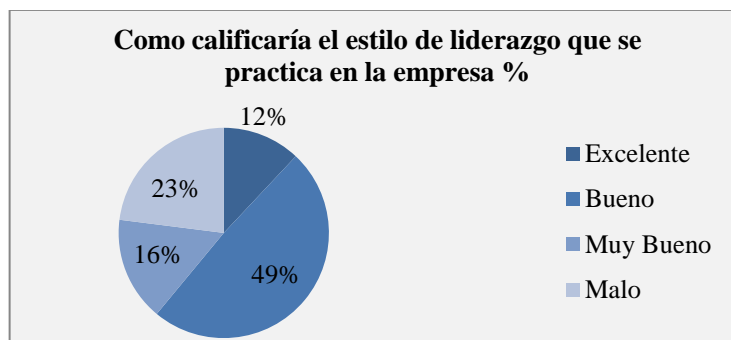


Gráfico N° 6: Motivación un aspecto fundamental
 Fuente: Encuesta a trabajadores
 Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

De las 107 personas encuestadas el 49% califican al estilo de liderazgo que se practica en la empresa bueno, mientras que el 23% lo califican como malo, el 16% muy bueno, y el 12% lo califican como excelente.

Interpretación

Con los resultados obtenidos la mayoría del personal están de acuerdo que el estilo de liderazgo que se practica en la empresa es bueno.

3. ¿Entiende de manera clara los beneficios que tiene en la empresa?

Entiendo de manera clara los beneficios de la empresa		
Opciones	Cantidad	%
SI	69	64%
NO	38	36%
TOTAL	107	100%

Tabla N°7: Entiende los beneficios de la empresa
Fuente: Encuesta de trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

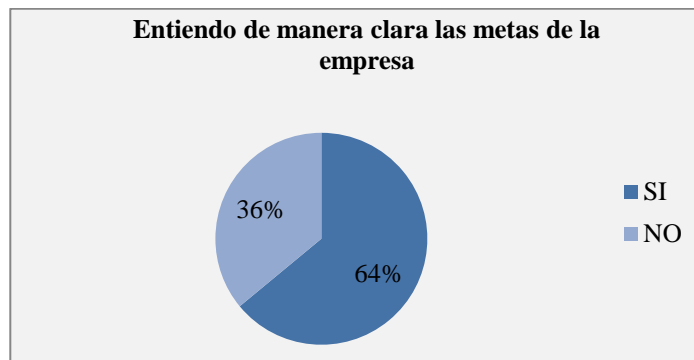


Gráfico N° 7: Entiende los beneficios de la empresa
Fuente: Encuesta de trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

Del total de las personas encuestadas, el 64% mencionan que si entienden de manera clara los beneficios que tiene con la empresa, mientras que el 36% dicen lo contrario.

Interpretación

Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría entienden las metas planteadas por la empresa y son muy pocos lo que no lo hacen por diversas situaciones.

4. ¿Cree que existe trabajo en equipo en la organización?

Cree que existe trabajo en equipo en la organización		
Opciones	Cantidad	%
SI	52	48%
NO	55	52%
TOTAL	107	100%

Tabla N° 8: Trabajo en equipo
Fuente: Encuesta de trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

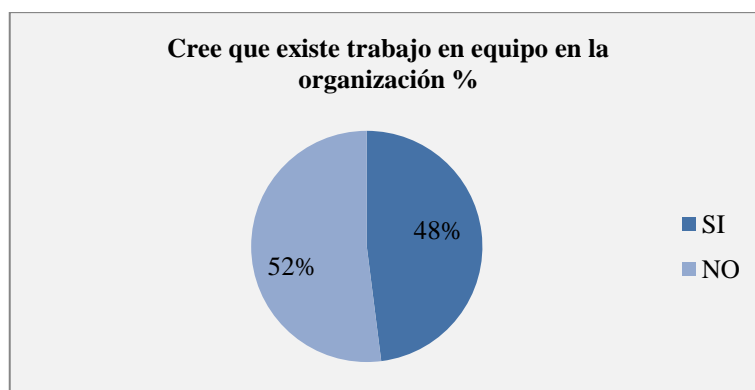


Gráfico N°8: Trabajo en Equipo
Fuente: Encuesta de trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

En esta pregunta la percepción es aproximada, el 52% del total de colaboradores encuestados manifiesta que no cree que exista trabajo en equipo en la organización a diferencia del 48% menciona lo contrario.

Interpretación

Los resultados obtenidos demuestran que en la mayoría del personal mencionan que no trabajo en equipo en la organización.

5. ¿Las otras dependencias responden bien a sus necesidades laborales?

Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales		
Opciones	Cantidad	%
SI	44	41%
NO	63	59%
TOTAL	107	100%

Tabla N°9: Dependencias según a las necesidades
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

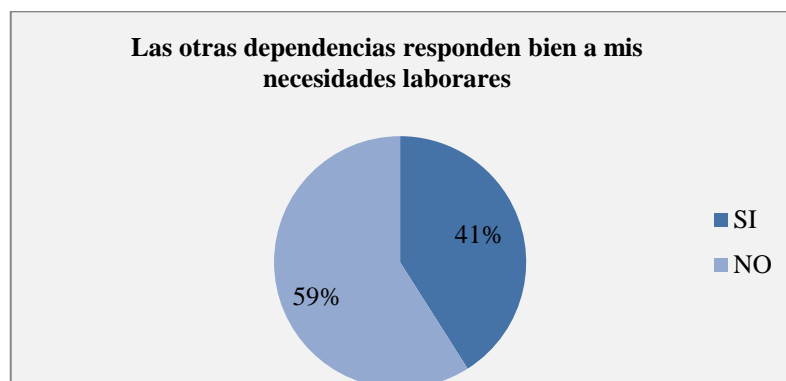


Gráfico9: Dependencias según a las necesidades
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

La mayor parte de los colaboradores encuestados el 59% mencionan que las otras dependencias no responden de manera adecuada a las necesidades laborales, a lo contrario el 41% de los colaboradores.

Interpretación

Según los resultados de la encuesta la mayoría del personal en cuanto a otras dependencias no responde bien a las necesidades laborales.

6. ¿Cree usted que cuando algo sale mal las dependencias son rápidas en culpar a otras?

Cuándo algo sale mal las dependencias son rápidas en culpar a otras		
Opciones	Cantidad	%
SI	50	47%
NO	16	15%
A VECES	41	38%
TOTAL	107	100%

Tabla N° 10: Dependencias en culpar a otras
 Fuente: Encuesta a trabajadores
 Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014



Gráfico N°10: Dependencias en culpar a otras
 Fuente: Encuesta a trabajadores
 Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

La mayoría de los colaboradores encuestados que son el 47% manifiestan que si se culpan entre dependencias al encontrar alguna dificultad, de la misma manera el 38% que indica que sucede a veces y el 15% dicen que no ocurre.

Interpretación

Según los resultados de la encuesta la mayoría del personal si se culpan entre Dependencias cuando hay algún problema.

7. ¿Realmente le interesa el futuro de la empresa?

Realmente me interesa el futuro de la empresa		
Opciones	Cantidad	%
SI	107	100%
NO	0	0%
TOTAL	107	100%

Tabla N°11: Futuro de la empresa
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

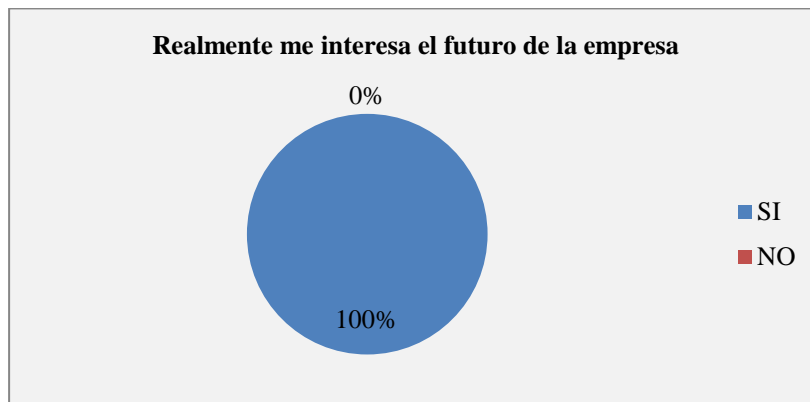


Gráfico 11: Futuro de la empresa
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

La totalidad de los colaboradores demuestran su interés por la organización al manifestar el 100% de los encuestados que si les interesa el futuro de la empresa.

Interpretación

En la empresa a todo el personal le interesa el futuro de la empresa es decir, que siempre este en crecimiento.

8. ¿Considera usted que la motivación es un aspecto fundamental para sentirse cómodo al realizar sus actividades en la empresa?

Considera que la motivación es un aspecto fundamental para sentirse cómodo al realizar sus actividades en la empresa.		
Opciones	Cantidad	%
SI	98	92%
NO	9	8%
TOTAL	107	100%

Tabla N° 12: Motivación un aspecto fundamental
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

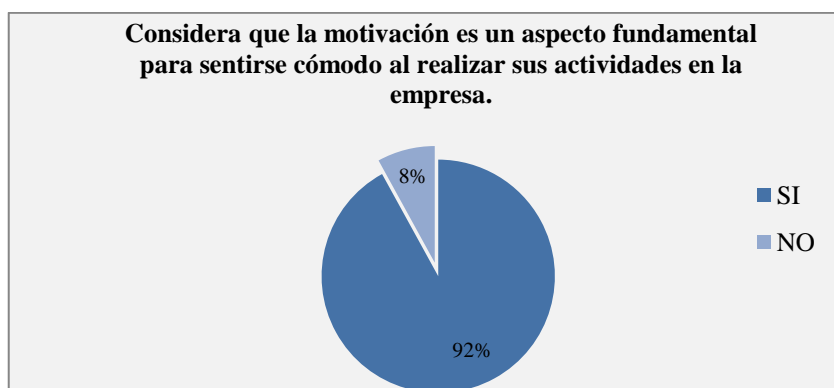


Gráfico N° 12: Motivación un aspecto fundamental
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

La gran mayoría de los colaboradores encuestados, aproximadamente el 92% manifiesta que si considera a la motivación como un aspecto fundamental para sentirse cómodos al realizar sus actividades, al contrario del 8% que manifiesta lo contrario.

Interpretación

Según los resultados de la encuesta la mayoría del personal si consideran que la motivación es un aspecto fundamental para sentirse cómodo al realizar sus actividades en la empresa.

9. ¿Siente que la empresa es reciproca en cuanto a trabajo que realiza?

Siente que la empresa es reciproca en cuanto al trabajo que realiza		
Opciones	Cantidad	%
SI	38	37%
NO	69	63%
TOTAL	107	100%

Tabla N° 13: La empresa es reciproca
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

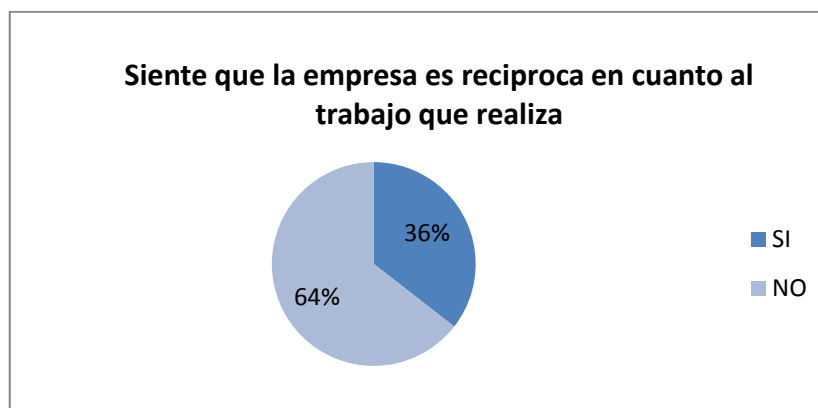


Gráfico N° 13: Tabulación de pregunta
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

La mayor parte de los colaboradores encuestados siendo estos el 63% sienten que la empresa no es reciproca en cuanto al trabajo que realizan, el 37% percibe que la reciprocidad si es notable.

Interpretación

Con los datos obtenidos la mayoría del personal concuerdan con que la empresa no es recíproca en cuanto al trabajo que realizan.

10. ¿Existe oportunidad de ascenso en la empresa?

Existe oportunidad de ascenso en la empresa		
Opciones	Cantidad	%
SI	40	37%
NO	67	63%
TOTAL	107	100%

Tabla N° 14: Oportunidad de ascenso en la empresa
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014



Gráfico N°14: Oportunidad de ascenso en la empresa
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

El 63% de los colaboradores siendo la mayoría que manifiestan que si hay oportunidad de ascenso en la empresa, y el 37% de los encuestados dicen lo contrario.

Interpretación

En la empresa se dice que si hay oportunidad de ascenso, esto menciona el personal es decir que las personas se vuelven competidores en sus labores.

11. ¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?

Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor		
Opciones	Cantidad	%
Económico	43	40%
Elogios	8	7%
Reconocimiento publico	7	7%
Todas las anteriores	49	46%
TOTAL	107	100%

Tabla N°15: Clase de incentivos
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014



Gráfico N°15: Clase de incentivos
Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Análisis de Resultados

El 46% de los colaboradores encuestados manifiestan que les gustaría recibir cualquier clase de incentivos, así mismo el 40% de ellos indica que prefiere obtener incentivos económicos, el 7% de ellos prefiere elogios y el 7% reconocimiento público.

Interpretación

Cuando cumplen una buena labor la mayoría de los colaboradores opta por recibir cualquier clase de incentivo.

4.2 Verificación De Hipótesis

Comprobación de la Hipótesis por prueba chi_Cuadrado (X^2)

Análisis:

Se escoge las preguntas 1, 4, 8, 9 por importancia vinculada con la Hipótesis.

4.3 Formulación de hipótesis

H0: NULA

El Clima Organizacional NO influye en la Identidad Empresarial en los trabajadores del área administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato.

H1: ALTERNATIVA

El Clima Organizacional influye en la Identidad Empresarial en los trabajadores del área administrativa en La empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato.

Nivel de significación

La presente investigación tendrá un nivel de confianza del 95% (0,95), por tanto un nivel de riesgo de 5% (0,05)

Se trabaja con la fórmula del chi_Cuadrado para la verificación de la hipótesis, puesto que para las respuestas se elaboró varias alternativas teniendo así un cuadro de contingencia.

Grados de Libertad

Grados de libertad (Gl) = (fila - 1) (columna - 1)

$$Gl = (f - 1) (c - 1)$$

$$Gl = (4 - 1) (3 - 1)$$

$$G1 = (3) (2)$$

$$G1 = 6$$

$$X2t=12, 59$$

Estimador estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

X^2 = Chi_Cuadrado

Tabla N° 16: Frecuencias Observadas

ITEMS	SI	NO	TOTAL
1	78	29	107
4	52	55	107
8	98	9	107
9	38	69	107
TOTAL	266	162	428

Fuente: Datos de investigación

Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Frecuencia esperada

Tabla N° 17: Frecuencias Esperadas

SI		NO	
O	E	O	E
78	66.5	29	40.5
52	66.5	55	40.5
98	66.5	9	40.5
38	66.5	69	40.5

Fuente: Datos de investigación

Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Tabla N°18: Cálculo Del Chi – Cuadrado

O	E	O-E	(O-E)2	(O-E)2/E
78	66,5	11.5	132.25	1.99
29	40,5	-11.5	-132.25	3.26
52	66,5	-14.5	-210.25	3.16
55	40,5	14.5	210.25	5.19
98	66,5	31.5	992.25	14.92
9	40,5	-31.5	-992.25	24.5
38	66,5	-28.5	812.25	12.21
69	40,5	28.5	812.25	20.5
TOTAL				85.73

Fuente: Datos de investigación
 Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

Tabla N° 19: Distribución Del Chi – Cuadrado

GRADOS LIBERTAD	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28

Fuente: Datos de investigación
 Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

Representación Gráfica

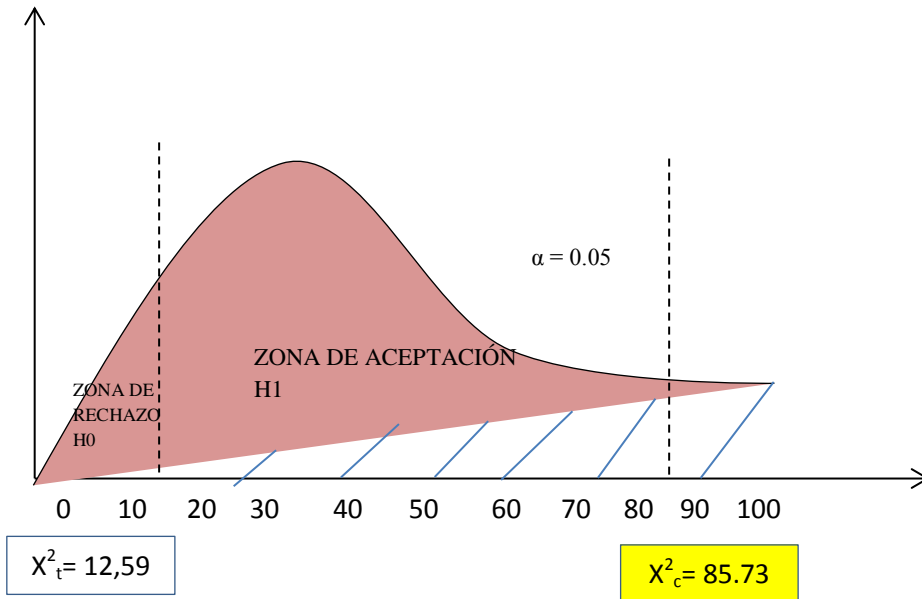


Gráfico N° 16: Distribución del Chi Cuadrado
Fuente: Datos de investigación
Elaborado por: SOLÍS, Ma. Lucrecia. 2014

Decisión:

El valor $X^2_t = 12,59 < X^2_c = 85,73$ de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, se confirma que El Clima organizacional si influye significativamente en la Identidad Empresarial en los trabajadores del área administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Por los resultados obtenidos se puede manifestar que el clima Organizacional si influye en la identidad de los trabajadores del área administrativa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato.
- Según los datos obtenidos al tabular la información se indica que el clima laboral que existe entre los trabajadores del área administrativa se torna denso por no existe trabajo en equipo entre las diferentes dependencias ni dentro de las mismas.
- De la misma manera se da a conocer que la identidad empresarial genera beneficios o perjuicios entre los trabajadores de las dependencias, ya que cuando sucede un error las dependencias son rápidas en culparse entre sí.
- La mayor parte de las colaboradores consideran que es necesario plantear un plan motivacional que permita sentirse cómodos en su empresa y en sus labores diarias, así se manifiesta que no se sienten altamente motivados para amar su trabajo y sus relaciones personales dentro de este.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda mejorar el ambiente físico de los colaboradores que lo solicitaren como el espacio, los equipos de oficina, la iluminación, el ruido, entre otras cosas que puedan contribuir a mejorar el clima organizacional y por ende en la identidad empresarial.
- Al realizar las evaluaciones del personal la administración del talento humano debe establecer planes de incentivos y reconocimiento a los colaboradores destacados para motivarlo e incrementar su sentido de pertenencia con la organización y mejorar el clima organizacional.
- En consiguiente se recomienda utilizar herramientas como las charlas motivacionales enfocadas a todo el personal, actividades de integración como paseos, salidas familiares, tiempo de esparcimiento y actividad física o campeonatos internos, entre otras, que contribuirían en gran manera con mejorar las relaciones interpersonales., y la identidad empresarial en la institución.
- Se recomienda estructurar un plan de motivación que permita al personal maximizar sus competencias y por tanto mejorar el desarrollo de sus relaciones interpersonales, su identidad empresarial, empoderamiento, habilidades, basados en la capacitación y formación integral.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título: Modelo de un Plan Motivacional para fomentar la identidad empresarial en los trabajadores de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato
Institución Ejecutora: Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado Ambato

6.1.1 Datos Informativos

Institución: Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado Ambato
Región: Sierra.
País: Ecuador.
Provincia: Tungurahua.
Cantón: Ambato
Parroquia: Huachi Chico
Lugar: Av. Antonio Clavijo s/n y Pasaje Granada

Beneficiarios:

Trabajadores de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado Ambato
Teléfono: 2997700

Ubicación: Antonio Clavijo y Pasaje Granada

Equipo Técnico: La Presente propuesta contara con las siguientes personas:

Autora: María Lucrecia Solís Palacios

Tutora: Judith García

Costo de la Propuesta: 7040 USD

Tiempo estimado para la Ejecución: 1 año

Inicio: Febrero 2015

6.2 Antecedentes de la Propuesta

De acuerdo a las conclusiones emitidas en la investigación se puede afirmar que en el área administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato existe un clima organizacional denso que afecta directamente a la identidad empresarial de dicha institución siendo necesario un plan de motivación. Entonces a medida que estos elementos cambian, varía también la manera de administrar los recursos humanos, de ahí surge el carácter contingencial o situacional de la Administración de Recursos Humanos cuyas técnicas no son rígidas ni inmutables, sino altamente flexibles, adaptables y sujetas a un desarrollo dinámico.

Por tanto, la necesidad de un modelo de motivación, cuyas técnicas no sean rígidas ni inmutables, sino altamente flexibles, adaptables y sujetas a un desarrollo dinámico, conllevarán al éxito, ya que al aplicarlo se potencializarán las habilidades y destrezas con la finalidad de optimizar cada uno de los recursos empresariales, lo cual conllevará a la competitividad.

En la empresa la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores es algo importante, su fin es el alcance de las metas de la misma, pero no existe una propuesta de plan motivacional que permita satisfacer cada una de las necesidades del recurso humano, por tanto se ve afectado no solo el rendimiento sino en el servicio, ya que no se toma en consideración varios factores dentro de la motivación como el desarrollo profesional, no existe programas de capacitación que promueva la satisfacción en su trabajo, finalmente los ascensos no han sido considerados como elementos de motivación.

6.3 Justificación

Es importante desarrollar esta propuesta porque permitirá elaborar de un plan de motivación para mejorar notablemente el Clima Organizacional y la identidad Empresarial de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado Ambato ya que es importante fortalecer el compromiso empleado-empresa, el cual se podrá generar a partir de un plan de capacitación que permita maximizar sus destrezas y habilidades y así acceder a mejores niveles de confianza e identidad.

El interés de la presente propuesta radica en evitar la rotación del personal de los trabajadores en la empresa y así mantener las fuentes de empleo ya que esto también dinamizará la economía local, por tanto la gerencia debe optimizar la utilización de todos sus recursos para proyectar una imagen de competitividad.

Es novedosa porque se pretende integrar cada uno de los factores de desempeño con la finalidad de asegurar un alto compromiso del personal con la empresa y así poder incrementar la rentabilidad que conlleve a un mejor posicionamiento en el sector empresarial.

Un programa de talleres motivacionales permite diagnosticar las fortalezas y debilidades estructurales y de gestión con que opera en el área administrativa, para luego implementar un sistema de recursos humanos organizado en niveles de productividad, logrando al finalizar el proceso con indicadores que permitan medir el alcance de los objetivos.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia una meta y así poder mejorar el clima organizacional en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Elaborar un Plan de Motivación para mejorar la identidad empresarial de los trabajadores del área administrativa de la empresa municipal de agua potable Ambato.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Contribuir a mejorar la satisfacción de las necesidades de los trabajadores de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado Ambato
- Diseñar talleres y programas de capacitación para reforzar los conocimientos de los trabajadores.

6.5 Análisis de Factibilidad

6.5.1 Factibilidad Legal

El análisis de factibilidad en el área legal se fundamenta en el cumplimiento del código de trabajo, así como en los reglamentos internos de la empresa, ya que esto permitirá satisfacer cada uno de los requerimientos del personal y así poder mejorar el clima organizacional y por tanto incrementar la competitividad de la empresa.

6.5.2 Factibilidad Tecnológica

La propuesta es factible en el Ámbito Tecnológico gracias a que tenemos disponibilidad de todos los medios tecnológicos como es el internet, la computadora entre otros ya que nos facilitará la investigación del mismo y evitar errores para así conseguir el propósito de este trabajo.

6.5.3 Factibilidad Organizacional

Es viable ejecutar el plan en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado Ambato porque se cuenta con la aceptación de las autoridades de la empresa ya que la propuesta genera una inversión que la verá reflejada en el mejoramiento de las relaciones y el buen trato con el cliente interno y externo de los empleados sintiéndose motivados y contribuyendo con el desarrollo organizacional.

6.5.4 Factibilidad Financiera

En el área financiera, la propuesta es viable ya que la empresa incluye presupuestariamente planes y programas de capacitación a trabajadores de esta manera la ejecución del mismo es favorable para la entidad, obteniendo como resultado una empresa más sólida, confiable para trabajadores expresando un sentido de preocupación por ellos.

6.6 Fundamentación Técnica

6.6.1 Modelo de pan Motivacional

6.6.1.1 Plan

Es un documento escrito en el que se explican las actividades a realizar con el fin último de alcanzar las metas de la organización, el marco de tiempo en que se llevarán a cabo y el presupuesto necesario para ello. Es una combinación de objetivos, misión y estrategias de una empresa. (Potter, 2007).

6.6.1.2 Clases de Plan

- Plan operativo.-representa la forma de desarrollo de una organización respecto a las diferentes líneas de negocios que sean pertinentes a su naturaleza.

- Plan operativo anual (POA) se utiliza para darle un alto grado de dirección al desarrollo administrativo y funcional de una organización, durante un periodo establecido, que generalmente es un año calendario. Se considera de uso común en instituciones del Estado.
- Programa anual de trabajo.-instrumento administrativo que proporciona a la organización directrices detalladas para la realización de actividades específicas a corto plazo debe formularse de acuerdo a las estrategias y programas para que contribuya al alcance de los objetivos, a la sistematización y evaluación de actividades siendo esta responsabilidad de toda la organización.
- Plan de acción.- programa de acción específico para cada unidad organizacional de la empresa, el cual es formulado directamente por los responsables o jefes de esas unidades. Estos se elaboran para programar eventos que requieren acción inmediata y por periodos cortos.(diarios, semanales, mensuales, semestrales) Nota: Cada Plan de acción formulado a nivel de unidad o área administrativa es parte integrante de un programa anual de trabajo
- Plan de trabajo.- Instrumento administrativo que proporciona a la organización directrices detalladas para la realización de actividades específicas durante un periodo de tiempo específico o establecido. 16
- Plan de investigaciones la previsión de las distintas actividades que se deberán realizar durante un proceso de investigación, las cuales se deben ejecutar con una secuencia lógica (Guillermo, 2008).

6.6.1.3 Características

- Definir diversas etapas que faciliten la medición de sus resultados.
- Establecer metas a corto y mediano plazos.
- Definir con claridad los resultados finales esperados.
- Establecer criterios de medición para saber cuáles son sus logros.
- Identificar posibles oportunidades para aprovecharlas en su aplicación.

- Involucrar en su elaboración a los ejecutivos que vayan a participar en su aplicación.
- Nombrar un coordinador o responsable de su aplicación.
- Prever las dificultades que puedan presentarse y las posibles medidas correctivas.
- Tener programas para su realización.
- Ser claro, conciso e informativo. (Giedion & Biltrán, 2014)

6.6.1.4 Beneficios

- Sirve para “contárselo a uno mismo”, para clarificar ante sí mismo lo que se quiere hacer y cómo
- Es bueno para conocer y enfocar los objetivos y metas del negocio llevado a cabo
- Suele ser la forma más eficiente de poner en marcha el negocio
- Indica las áreas más importantes a controlar en el negocio
- Suele ser muy flexible y adaptable a las circunstancias y en cualquier momento de la vida del negocio o empresa
- Permite detectar necesidades y prever ciertos problemas
- Ayuda a hacer un uso racional de los recursos
- Indica cómo participar más activamente en el mercado en que se adentrará
- Sirve de orientación para no perder de vista lo que se esperaba del negocio después de puesto en marcha
- Permite imaginar ideas, resultados, soluciones, lo que sea necesario, para transformarlas a la realidad del negocio
- Permite reconocer si las ideas se ajustan a la realidad y considerar aspectos importantes del negocio
- Sirve como cronograma de actividades para coordinar las tareas de acuerdo a los tiempos establecidos
- Sirve para coordinar varios factores del negocio importantes

- Es bueno para buscar financiación, de hecho en muchas ocasiones sin él no se consigue la financiación deseada
- Se conocen aspectos importantes del negocio que no se deben dejar de lado, ayuda a tomar decisiones y da posibilidad de hacer cambios según la marcha
- Se pueden detectar desviaciones con respecto al plan inicial para ajustarlo a lo que se esperaba
- Es bueno para tener en cuenta a la hora de realizar estrategias de marketing
- Es bueno para tener en cuenta en nuevos negocios o proyectos del negocio
- Al terminar el plan de negocios se conoce si el negocio o proyecto realmente era rentable
- Sirve además para valorar estrategias alternativas
- Puede valorar el desempeño del negocio ya en marcha
- Sirve para valorar la empresa en caso de venta o fusión. (Giedion & Biltrán, 2014)

Se plantea dos interrogantes principales:

1. ¿Qué es la motivación Laboral?
2. ¿Qué estrategias se puede usar para motivar a los trabajadores?

Con la ayuda de los conocimientos adquiridos recientemente en este documento se tratará de dar una respuesta positivamente a ambas preguntas.

Motivación laboral; se podría definir como los estímulos que recibí la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor forma su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su labor sino que también pueden ser de su familia o amigos.

Como ya se dio a conocer con anterioridad la motivación o la forma de reaccionar ante esta estará ligada directamente con la personalidad y el sistema de creencias que tenga la persona de allí la necesidad de que el jefe sea capaz de diferenciar entre una persona que al recibir estímulos es capaz de dar lo mejor de sí o ante

circunstancias adversas esta no se rendirá e incluso debería de saber que estímulo dar para cuando ser esta en una situación difícil de la persona para que esta se sobreponga lo más pronto posible y no afecte su trabajo.

6.6.2 Fundamentación Teórica

6.6.2.1 Factores para la motivación

Sánchez, hace énfasis a “la relación entre la capacidad cerebral y la mental lo que determina el éxito o fracaso de una persona” esto lo que trata de decir es que el intelecto debe ir de la mano de los sentimientos, que una persona que sabe sobrellevar sus sentimientos tiende a estar motivado y ser exitoso en lo que hace, no así una persona que aun siendo inteligente, sacando las mejores notas pero no sabiendo controlar sus emociones por lo general no triunfa y se estanca.

6.6.2.2 Motivación

- Teorías de la motivación laboral

Existen dos tipos de teorías, las centradas en el contenido y las centradas en el proceso;

6.6.2.2.1 Las centradas en el contenido son:

Jerarquía de Maslow; que parte del supuesto de que todos los individuos tiene cinco necesidades básicas que desean satisfacer; fisiológicas, de protección, sociales, de consideración, estima y de auto desarrollo.

Necesidades aprendidas de McClelland; que investiga tres necesidades que impulsan la conducta humana; logro, poder y afiliación.

Modelo Jerárquico de Alderfer; basa sus investigaciones en el modelo de Maslow, las necesidades básicas están englobadas en tres niveles; de existencia, de relación, de crecimiento o desarrollo personal.

Teoría de los factores de HERZBERG: Ambientales y motivadores.

6.6.2.2 Las centradas en los procesos

Teoría de la equidad de Adams; sostiene que en el entorno laboral, los individuos establecen unas comparaciones entre las contribuciones que realizan a la empresa y las retribuciones que reciben de la empresa.

Teoría de las expectativas de Vroom; que se basa en dos premisas:

- a. Las personas saben lo que quieren de su trabajo, y comprenden que depende de su desempeño el conseguir o no las recompensas deseadas.
- b. Existe una relación entre el esfuerzo que se realiza y la ejecución o el rendimiento de trabajo.

Teoría del esfuerzo de Skinner; se fundamenta en tres variables centrales, estímulo, recompensas y respuesta.

Teoría del establecimiento de metas, el sujeto debe ser consciente de la meta y debe aceptar que la meta es algo por lo que desea trabajar.

Motivación intrínseca y extrínseca.

6.6.2.3 Tipos de Motivación Laboral

6.6.2.3.1 La mejora de las condiciones laborales:

Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el texto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

6.6.2.3.1 El enriquecimiento del trabajo:

Multitud de puestos de trabajo tiene una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria, Esto es lo que hay que evitar.

6.6.2.4 La adecuación persona/ puesto de trabajo:

Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

6.6.4.5 La participación y delegación:

Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño planificación de su trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.

6.6.4.6 Evaluación del rendimiento laboral

Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador.

6.6.5 La medición y evaluación de la motivación laboral

Es conocido que la motivación laboral puede medirse a partir de una clasificación global única y de hecho según Robbins los resultados de esta única pregunta son superiores, “resulta una medida más inclusiva” en eso estamos de acuerdo.

Tomando en cuenta que además de la evaluación integral de la insatisfacción laboral es vital indagar las causas que provocan la insatisfacción, o sea, saber cuáles son las variables o dimensiones esenciales que están críticas o afectadas, ya que (en última instancia) las acciones de mejora tendrán que ir dirigidas hacia ellas es que se realiza también el análisis de los factores o grupos con sus variables o dimensiones esenciales asociadas y en el proceder incluimos ambos enfoques, el global y el análisis de factores.

Las acciones de mejora en este sentido vistas de manera integral y coherente se integran como acciones del Sistema de Recompensas o Estimulación de la Organización.

6.6.6 Motivación a los empleados

Los empleados motivados son aquellos que consideran que su trabajo les ayuda a alcanzar sus metas importantes. Hay distintos sistemas de motivación que se utilizan en la actualidad. Uno de los más utilizados es el de la economía de fichas que sirve para modificar la conducta mediante el reconocimiento del trabajo por el cumplimiento de metas.

6.6.7 Plan de Motivación

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Por tanto, el Plan de Motivación de los recursos humanos será toda actividad estructurada que nos conduzca a

lograr los objetivos marcados por todos los miembros de la organización, ya sean generales, específicos de cada Área o Departamento o individuales. (Chian, 2010)

6.6.7.1 El Ciclo Motivacional

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

a) Homeostasis. Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.

b) Estímulo. Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.

c) Necesidad. Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.

d) Estado de tensión. La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.

e) Comportamiento. El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.

f) Satisfacción. Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior. (Malisa, 2012, pág. 100)

6.6.7.2 Por qué Elaborar un Plan de Motivación

Porque es innegable que las personas no son máquinas, y están expuestas a múltiples factores (ámbito social, familiar, de salud, etc...) que implican ciertos “baches” de motivación hacia la consecución de objetivos.

Muchas veces estamos tan enfrascados en el desarrollo de las gestiones, que nos olvidamos del factor humano, motor imprescindible de toda organización.

Trabajar con entusiasmo, sabiéndose reconocido y motivado, es más fácil y más satisfactorio para lograr los objetivos planteados.

El Trabajador descubrirá y reconocerá que en su empresa se piensa en él/ella y eso supondrá un factor de lealtad importante hacia la misma.

Muchas veces no sólo no prestamos atención a los factores de motivación de nuestras personas sino que las “desmotivamos” sin darnos cuenta, lo cual conduce a un descenso implacable en la productividad.

6.6.7.3 La Importancia:

a) Para el trabajador: es lo que substancialmente lo dirige al trabajo, aunque no sea siempre necesariamente lo que busca en primer lugar.

b) Para la práctica profesional, en las carreras de Psicología Industrial y Administración de Empresas: las políticas y técnicas de sueldos son más amplia y de inmediata aplicación.

Es importante para la administración de sueldos y salarios el que se respeten en su análisis los siguientes pasos:

- Análisis del puesto.

- Análisis del personal.

6.6.7.4 Asignación de sueldos y salarios

1. El sistema debe ayudar y atraer el número y la clase de trabajadores necesarios para operar en la institución en términos de excelencia.
2. El sistema tiene que jugar un papel positivo para motivar a los trabajadores a laborar lo mejor que sus habilidades les permitan.
3. Tiene que dar a los trabajadores la oportunidad de lograr sus aspiraciones dentro de un marco de imparcialidad y equidad.
4. Debería ofrecer a los trabajadores un incentivo para mejorar sus destrezas y habilidades.

6.6.8 La Capacitación

Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Se excluyen de las actividades de capacitación los cursos de carácter informativo, referidos al cumplimiento de niveles de educación media, superior y postgrados conducentes a la obtención de grados académicos.

La capacitación es un proceso, no son cursos aislados e independientes. Debe estar ceñida a las competencias laborales que haya definido la entidad dentro del correspondiente manual, propendiendo al crecimiento de la persona en el entorno laboral.

El contenido de la capacitación debe ser integral para complementar los conocimientos necesarios en la consolidación de las competencias laborales requeridas para el correcto ejercicio del cargo.

6.6.8.1 Objetivos de la Capacitación.

1. La capacitación y formación de los trabajadores está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional y el mejoramiento en la prestación de su servicio.
2. Dentro de la política que establezca el Departamento Administrativo las unidades de personal formularán los planes y programas de capacitación para lograr esos objetivos, en concordancia con las normas establecidas y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del rendimiento.
3. Los recursos con que cuente la administración para capacitación deberán atender las necesidades establecidas en los planes institucionales de capacitación.

6.6.8.2 Ascensos

La posibilidad suele ser un incentivo básico para obtener un desempeño general superior, y los ascensos significan reconocer un buen desempeño. Los ascensos justos y acertados pueden ocasionar una serie de problemas.

Un problema fundamental es que, con frecuencia, los miembros de la organización que no son objeto del ascenso sienten resentimientos, que pueden afectar su estado de ánimo y productividad. Otro problema fundamental es la discriminación.

La mayoría de las personas acepta que es necesario o que al menos exista la obligación jurídica, de evitar la discriminación racial, sexual o por edad en el proceso de contratación. Sin embargo, se ha prestado menos atención a la discriminación que afecta a mujeres, trabajadores viejos y grupos minoritarios.

6.6.8.3 Evaluación

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

6.6.8.4 Importancia de la Evaluación

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten al trabajador en el desempeño del cargo.

6.6.8.5 Identidad Empresarial

En varias situaciones la ventaja comparativa está especificada por las personas que laboran y ante todo, por el nivel de responsabilidad, profesionalismo y pertenencia que tengan hacia la empresa, sus operaciones y objetivos planteados.

La identidad empresarial es el ciento por ciento en las interacciones del trabajador y sobre todo representa el 70 por ciento del funcionamiento de la empresa.

Hace varios años atrás el autor James Collins y Jerry Porras en su libro titulado “Empresas que perduran” menciona que se trata de una investigación para entender cuál es el secreto de las empresas que perduran a pesar de las dificultades que deben superar a lo largo del tiempo.

6.6.8.6 Importancia de la Identidad Empresarial

La importancia empresarial es importante porque hace referencia a lo que la empresa comunica a sus públicos, partiendo de lo que es, observa su esencia. Al igual que cuando se estudia un ser humano, este tiene una serie de atributos y genes que le hacen diferente, ocurre lo mismo con las empresas. Las empresas no tienen genes, pero si tienen una serie de atributos identificadores y diferenciadores, los factores que habitualmente se tienen en cuenta en este sentido.

6.7 Modelo Operativo

Nº DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Difundir el plan Motivacional con todos los involucrados	Socializar el plan Motivacional	Recopilar información existente en la empresa.	Libros auxiliar, computador, proyector de imágenes	María Lucrecia Solís	40 minutos
Segunda fase planeación	Identificar los asuntos importantes	Revisión estratégica	Identificación de los puntos esenciales	proyector de imágenes Videos	María Lucrecia Solís	40 minutos
Tercera fase ejecución	Realizar todas las actividades	Motivar a los empleados	Entrega de reconocimientos, mañana deportiva, Juegos	Placas, objetos deportivos, alimentos	María Lucrecia Solís	Un día
Cuarta fase Evaluación	Evaluar el nivel de motivación de los empleados	Conocimiento del nivel motivacional	Revisión de asistencia de cada empleado	Hoja de asistencia	María Lucrecia Solís	40 minutos

Tabla 20: Modelo Operativo

Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

6.8 Administración de la Propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Empresa de agua Potable y alcantarillado del cantón Ambato	María Lucrecia Solís	Reconocimiento	500 USD	Empresa de agua Potable y alcantarillado del cantón Ambato
	Directivos de la empresa	Juegos	200USD	
		Mañana Deportiva	2000 USD	
		Cena Navideña	1500 USD	

Tabla 21: Administración de la propuesta
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

6.9 Plan Motivacional anual para la Empresa Pública EMAPA

PLAN

MOTIVACIONAL

Encierra sentimientos de realización, de crecimientos y reconocimiento profesional, manifiesto en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y es significativo para el trabajador. El plan de motivación que a continuación se presenta contiene una serie de aspectos que ayudarán en la aplicación adecuada de la estructura del programa de motivación que beneficiarán el desarrollo de un clima laboral favorable en los trabajadores de la Empresa Pública EMAPA.

6.9.1 Políticas

- El plan motivacional debe ser difundido a todo el personal del área administrativa
- El plan motivacional tendrá una vigencia de 1 año para la empresa, se dejará a criterio de los administradores de su innovación para los siguientes años.
- El plan será otorgado para todas las dependencias de la empresa es decir para el área administrativa
- Las capacitaciones serán generales, grupales y por puestos de trabajo.
- Cada semestre del año se realizará una evaluación del clima organizacional para comprobar los resultados.

6.9.2 Metas

- Mejorar el clima organizacional de los trabajadores en un 100% para palpar en una mejor actitud en el trabajo, se estipula alcanzar la meta en un tiempo de 3 meses.
- Incrementar el bienestar de los trabajadores en un 85% en el transcurso de aplicación de este plan motivacional.
- Las motivaciones propuestas en este plan tiene una innovación de un 50% ya que la mayoría de incentivos que se propone se conservarán para el próximo plan.

6.9.3 Visión

Que el Plan Motivacional se posicione como un instrumento que permita reconocer La Identidad Empresarial en los trabajadores de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado Ambato, y así comprometerlos con la mejora continua de las relaciones interpersonales en el trabajo a fin de contribuir con el cumplimiento de metas y logros trazados por la gerencia.

6.9.4 Misión

Promover y ejecutar acciones de Estimulo en los diferentes niveles de la estructura organizacional para motivar a todos los trabajadores e incorporarles los valores institucionales de compañerismo, trabajo en equipo, calidad de atención a usuarios y disposición permanente de encontrar soluciones a los problemas cotidianos de cada dependencia.

6.9.5 Estímulos

- Estímulos Económicos
- Estímulos Sociales
- Estímulos Educativo

6.9.5.1 Estímulos Económicos

Dentro de los estímulos económicos tenemos los bonos e incentivos, que son parte importante para procurar la satisfacción laboral de los trabajadores. La empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato por ser una empresa del sector público no se puede hablar de estímulos económicos, más bien el estímulo para hacer bien su trabajo, en desarrollo, presencia y puntualidad es el temor a no ser sancionado. Las sanciones e incentivos se determinan según el código de trabajo para trabajadores y la Ley Orgánica de Servicio Público.

6.9.5.2 Estímulos Sociales

El trabajo constituye un rasgo específico de la actividad humana: es un común denominador y una condición imprescindible para la existencia de la vida social. Por ello el proceso histórico de desarrollo de la humanidad se fundamenta en el trabajo, que es el proceso de transformación que hace el hombre en la naturaleza, y esta a su vez reacciona sobre el hombre modificándolo:

Cronograma de Actividades Motivacionales Sociales 2015						
Fecha	Actividad	Descripción	Duración	Hora	Lugar	Costo
10 de Febrero	Entrega de Reconocimientos	Programa de reconocimiento a trabajadores destacados durante el año anterior en responsabilidad y cumplimiento de las tareas asignadas a cada puesto de trabajo, mediante la entrega de una placa honorífica. Brindis por los homenajeados.	2 horas	10H00	Salón de Actos Sociales	500 USD
Abril/Junio	Juegos internos	Campeonato interno de indo, y básquet entre los diferentes departamentos de la Institución.	2 meses	19H00	Canchas de Ambato	200USD
31 de Junio	Mañana Deportiva	Encuentro de la familia EMAPA, donde se reúnen las familias de todos los trabajadores para compartir momentos alegres, practicar deporte, socializar con otras personas y disfrutar de las instalaciones de la hostería	8 horas	9H00	Hostería	2000 USD
19 de Diciembre	Cena Navideña	Toda la familia de EMAPA se reúne en un local para celebrar la navidad y despedir el año, como reconocimiento de la labor desempeñada.	6 horas	20H00	Parrilladas Ilusiones	1500 USD

Tabla 22: Incentivos Sociales
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

El costo total de este plan motivacional social alcanza los 4200 dólares. El presupuesto no consta este rubro por lo que se tendrá que realizar las gestiones respectivas con diferentes socios de la entidad, como es el caso de contratista de obra.

Los parámetros para el otorgamiento de reconocimientos de trabajadores, se basará en los siguientes estímulos: Por su comportamiento en la empresa, la relación con sus compañeros y el cumplimiento de su trabajo.

6.9.5.3 Estímulos Educativos

En los estímulos educativos tenemos los cursos de capacitación, para esto es necesario un diagnóstico de capacitación, para lo cual se ha diseñado el siguiente plan de capacitación:

6.9.5.4 Técnicas de Capacitación para la empresa serán:

6.9.5.4.1 Instrucción Directa sobre el puesto: la cual se da en horas laborables. Se basa en demostraciones y prácticas repetidas, hasta que la persona domine la técnica. Esta técnica es impartida por el capacitador, supervisor o un compañero de trabajo.

6.9.5.4.2 Rotación de Puesto: se capacita al trabajador para ocupar posiciones dentro de la organización en período de vacaciones, ausencias y renuncias. Se realiza una instrucción directa.

Cronograma de Capacitaciones y Charlas Motivacionales 2015						
Fecha	Actividad	Temas	Duración	Hora	Lugar	Costo
Marzo	Primera Conferencia Motivacional	Bienestar Familiar Como tener un buen día El Compromiso Mente Triunfadora Como hallar la felicidad El poder de la palabra	2 horas	15H00	Salón de Actos Sociales	500
Enero-Diciembre	Capacitaciones individuales profesionales permanentes	Acorde al departamentos y a las funciones	Todo el año	16H00	Salón de Actos Sociales	300
Junio	Capacitación- Condiciones Laborales	Ley Orgánica de Servicio Público. Salud Ocupacional. Identificación de Riesgos	2 horas	15H00	Salón de Actos Sociales	400
Octubre	Segunda Conferencia Motivacional	Mente Triunfadora Liderazgo. Superación Personal. Emprendimiento.	2 horas	15H00	Salón de Actos Sociales	500
Total						1700

Tabla 21: Incentivos Educativos
Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

6.10 Administración

6.10.1 Recursos institucionales

- Universidad Técnica de Ambato.
- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato (EMAPA).

6.10.2 Recursos humanos

- Gerente de EMAPA.
- MSc. Judith García - Directora del Proyecto.
- María Lucrecia Solís Palacios - Elaboración del Proyecto.
- Empleados de EMAPA

6.10.3 Materiales

- Transporte
- Bibliografía-libros y revistas-internet
- Computador- Impresiones-Impresora
- Útiles de oficina, hojas

6.10.4 Financieros

El proyecto será financiado por María Lucrecia Solís Palacios, investigadora del proyecto, más aún la ejecución depende de las autoridades de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato, ya sea por asignación presupuestaria o por autogestión del Departamento de Talento Humano.

Presupuesto General del Plan Motivacional	
Recurso	Costo
Incentivos Sociales	4200
Incentivos Académicos	1700
Transporte	120
Alimentación	140
Copias	80
Impresiones y Computador	500
Materiales de Oficina	50
Internet	100
Otros	150
Total	7040

Tabla N°22: Presupuesto General Plan Motivacional

Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

El costo total del plan motivacional a aplicarse durante el año 2015 asciende a 7040 USD, financiados mediante presupuesto y gestiones administrativas.

Para evaluar al empleado e identificar al mejor empleado se hará uso de la matriz tabla 23, mediante la cual determinaremos las falencias, que se debe tomar en cuenta a la hora de determinar las actividades motivacionales del siguiente año.

6.11 Previsión de la Evaluación

6.11.1 Estrategia

Estimulo Social - Educativo

6.11.2 Actividad

Entrega de reconocimientos, juegos internos, mañana deportiva, cena navideña, capacitaciones individuales, permanentes y profesionales capacitación Motivacional.

6.11.3 Objetivos

Crear competencias en el entorno laboral.

Identificar a los mejores trabajadores.

Mantener motivados a los trabajadores

Integrar a los departamentos.

Fortalecer las relaciones personales.

Mantener la salud de trabajadores

Fortalecer la Imagen Institucional.

Motivar a la Familia de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado Ambato

6.11.4 Indicadores de Evaluación

Puntualidad, asistencia, responsabilidad, Clima laboral Integración, comunicación, cooperación, interés, participación presencia compromiso, motivación eficiencia, manejo de herramientas.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes bibliográficas y Tesis de Grado

CHIAVENATO, I., (2000). *"Administración de Recursos Humanos"*. Editorial McGraw-Hill.México.

CHIAVENATO, I., (2004). *"Introducción a la Teoría General de la Administración"*. 7ª Edición. Editorial McGraw-Hill. México.

DÍAZ, F. y MONTALBÁN, M., (2004). *"El individuo como unidad de análisis."* *"La influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral"*. Editorial UOC. Pp.125-166. España.

GOLDHABER, G., (1986). *"Comunicación Organizacional"*. Editorial Diana. México.

GONCALVEZ, A., (2000). *"Fundamentos el Clima Organizacional"*. Editorial Sociedad Latinoamericana para la Calidad.

HALL, R., (1996). *"Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados"*. 2da Edición. Prentice Hall. México.

HELLRIEGEL, D., (2002). *"Administración. Un enfoque basado en JACKSON, S. y competencias"*. 9ª Edición. Talleres Gráficos de SLOCUM, J. Quevedo. Bogotá.

IVANCEVICH, J., (2004). *"Administración de Recursos Humanos"*. 9ª Edición. Editorial McGraw-Hill. México.

LLERENA, M. (2005). *"La Aplicación de Liderazgo Democrático por Parte de los Administradores permitirá una buena comunicación y motivación a los trabajadores de la Casa Musical Castro"*. Facultad de Ciencias Administrativas – UTA.

MARÍN, J., (2002). *"Curso de Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Unidad VI"*.

PAREDES, P. (2004).” *La Dirección Empresarial Eficiente incrementa la Producción de Carrocerías Sherman de la Ciudad de Ambato*”. Facultad de Ciencias Administrativas – UTA.

NAVARRO, E y SANTILLÁN, G. (2007). “*Clima y compromiso organizacional*”. Edición electrónica gratuita.

Fuentes Electrónicas:

JORDAN, M. (2005). Desarrollo Organizacional. *El Prisma*, consultada el 08 de Marzo de 2014, <http://www.elprisma.com>

JORDAN, M. (2005). Comportamiento Organizacional. *El Prisma*. Consultada el 08 de Marzo de 2014. <http://www.elprisma.com>

LEMA, V. (2010) Descripción y Características del Clima Organizacional. Monografias.com. Consultada el 13 de Junio del 2014. <http://monografias.com/trabajos94/descripcion-clima-organizacional>

RIVERA, I. (2008). Administración de Empresas C.O. *El Prisma*. Consultada el 09 de Marzo de 2014. <http://www.elprisma.com>

SALAZAR, R. (2010). Clima Organizacional y Sentido de Pertenencia. *Gestiopolis*. Consultada el 09 de Marzo del 2013. <http://www.gestiopolis.com>

ANEXOS

**ENCUESTA PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
E.P E.M.A.P.A AMBATO**

Ambato,..... de Junio del 2014

OBJETIVO:

Evaluar el clima organizacional de los trabajadores existente en la EP EMAPA
Ambato.

INSTRUCCIONES:

Distinguido Colaborador:

La encuesta que se realizara a continuación es de carácter anónimo, por favor
marque con una x una sola respuesta por cada pregunta, no olvide que su
sinceridad es indispensable.

ENCUESTA

**1. ¿Cree usted que el entorno físico de su trabajo dificulta la labor que
desarrolla?**

Sí No

**2. ¿Cómo calificaría usted el estilo de liderazgo que se practica en la
empresa?**

Excelente Bueno Muy bueno Malo

3. ¿Entiende bien los beneficios que tiene en la empresa?

Sí No

4. ¿Cree Ud. que existe trabajo en equipo en la organización?

Sí No

5. ¿Las otras dependencias responden bien a sus necesidades laborales?

Sí No

6. ¿Siente usted que cuándo algo sale mal las dependencias son rápidas en culpar a otras?

Si No A veces

7. ¿Realmente le interesa el futuro de la empresa?

Sí No

8. ¿Considera usted que la motivación es un aspecto fundamental para sentirse cómodo al realizar sus actividades en la empresa?

Sí No

9. ¿Siente que la empresa es recíproca en cuanto al trabajo que usted realiza?

Sí No

10. ¿Siente usted que existe oportunidad de ascenso en la empresa?

Sí No

11. ¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir por una buena labor?

Económicos Elogio Reconocimiento Público

Matriz de Evaluación del Plan Motivacional

Matriz de Evaluación a Empleados									
Evaluado:									
Cargo:									
Evaluador:									
N°	Indicadores	Ponderación	Calificación					Total	
			Exelente (5)	Muy Buena (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)		Pésima (0)
1	Puntualidad	0,045							
2	Asistencia	0,045							
3	Responsabilidad	0,046							
4	Compañerismo	0,045							
5	Comunicación	0,046							
6	Cooperación	0,046							
7	Interés	0,045							
8	Participación	0,045							
9	Compromiso	0,047							
10	Pertenencia	0,045							
11	Productividad	0,045							
12	Cumplimiento	0,045							
13	Motivación	0,046							
14	Eficiencia	0,045							
15	Eficacia	0,045							
16	Manejo de TIC's	0,046							
17	Salud	0,045							
18	Prevención	0,046							
19	Liderazgo	0,045							
20	Actitud	0,046							
21	Metas	0,045							
22	Objetivos	0,046							
		1							Calificación Final

Tabla N° 23: Evaluación Individual

Elaborado por: Solís, Ma. Lucrecia. 2014

LOGOTIPO



MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN



Ser una empresa pública moderna, con cobertura total y responsabilidad social, reconocida por su enfoque en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

VISIÓN

Contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, a través de la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado, trabajando con un equipo humano altamente capacitado y comprometido, con tecnología adecuada y altos estándares de calidad.



FOTOGRAFIAS

