



ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**“ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL ALA DE COMBATE
N° 23, MANTA”**

Autor: Francisco Javier Urvina Rodríguez

**Tesis presentada como requisito previo a la obtención del
grado de:**

INGENIERO COMERCIAL

Año 2009

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Francisco Javier Urvina Rodríguez

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL ALA DE COMBATE N° 23, MANTA”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, Distrito Metropolitano a 20 de Marzo del 2009

Francisco Javier Urvina Rodríguez

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA COMERCIAL

CERTIFICADO

Dr. Danilo Torres Castillo

Dr. Gabriel Osorio Vargas

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL ALA DE COMBATE N° 23, MANTA” realizado por Francisco Javier Urvina Rodríguez, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a la importancia del clima organizacional frente al desarrollo de la sociedad, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización; por lo cual se recomienda la aplicación y su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Francisco Javier Urvina Rodríguez, que lo entregue a Ing. Fanny Cevallos O., en su calidad de Director de la Carrera.

Quito, Distrito Metropolitano a 20 de Marzo del 2009

Dr. Danilo Torres C.
DIRECTOR

Dr. Gabriel Osorio V.
CODIRECTOR

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico directamente a mis Padres, quienes a lo largo de todos estos años, a través de sus esfuerzos, sus instrucciones, sus guías y sus oraciones; han hecho de mi, lo que soy.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecer a Dios porque día a día, ha socorrido con su mano, en todo momento mi existir; y porque cada día veo reflejada en mi vida su promesa ***“...hijo mío; sin duda emprenderás tú cosas grandes, y prevalecerás.” 1ra. de Samuel 26:25***

Aquellas personas que en todo momento se han preocupado y han estado pendientes de este trabajo; Mario y Germania mis padres, Mario Enrique mi hermano y Jenny Alexandra mi novia, GRACIAS por su apoyo y respaldo.

Y en fin a todos aquellos que forman parte de mi familia y que en sus plegarias diarias han sido el soporte y pilar fundamental de mi vida.

ÍNDICE

RESUMEN	1
SUMMARY	2
CAPITULO 1	3
GENERALIDADES	3
1.1 Introducción	3
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Formulación del problema.....	8
1.4 Objetivos de la Investigación	10
1.4.1 Objetivo General	10
1.4.2 Objetivos Específicos	10
1.5 Justificación e Importancia.....	11
1.6 Marco Teórico y Conceptual	14
1.6.1 Marco Teórico	14
1.6.2 Marco Conceptual	23
CAPITULO 2	33
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	33
2.1 Introducción	33
2.2 Definición	36
2.3 Los principios del Comportamiento Humano en las Fuerzas Armadas frente al Comportamiento Organizacional	39
2.4 Los factores del Comportamiento Organizacional	41
2.5 Comportamiento en las Organizaciones	42
2.6 Ventajas y desventajas del Comportamiento Organizacional en las Fuerzas Armadas.....	43
2.7 Desafíos y Oportunidades del Comportamiento Organizacional en las Fuerzas Armadas	45
2.8 Ambiente de la Organización dentro de las Fuerzas Armadas	46
CAPITULO 3.....	48
CLIMA ORGANIZACIONAL.....	48
3.1 Definición	48
3.2 Importancia	52
3.3 Características del Clima Organizacional	53
3.3.1 Concepto de cultura y valores organizacionales	57
3.4 Comportamiento del Individuo dentro de las Organizaciones Militares..	58

3.4.1 Diferencias en los Individuos.....	60
3.4.1.1 Diferencias Biográficas Individuales.....	61
3.4.1.2 Habilidades Individuales.....	62
3.4.1.3 Percepción del Individuo.....	64
3.4.1.4 Actitudes del Individuo.....	65
3.4.1.5 Aptitudes del Individuo.....	70
3.4.1.6 Valores Individuales.....	74
3.4.1.7 Personalidad Individual.....	76
3.4.1.8 Motivación del Individuo.....	80
3.5 Grupos de Trabajo.....	93
3.6 Equipos de Trabajo.....	100
3.7 Recompensas Organizacionales.....	104
3.7.1 Recompensas extrínsecas.....	105
3.7.2 Recompensas Intrínsecas.....	106
3.8 Comunicación Organizacional.....	107
3.9 Descripción de Factores de estudio dentro del Clima Organizacional.....	112
 CAPITULO 4.....	 118
 METODO DE INVESTIGACION.....	 118
4.1 Tipo de Investigación.....	118
4.2 Construcción de Indicadores.....	125
4.3 Tabulación de Datos de Clima Organizacional en el Ala de Combate No. 23.....	126
 CAPITULO 5.....	 160
 PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO.....	 160
5.1 Propuestas de mejoramiento.....	160
5.1.1 Propuesta de mejoramiento en relación a la Motivación.....	163
5.1.2 Propuesta de mejoramiento en relación a los Planes de Inducción.....	166
5.1.3 Propuesta de mejoramiento en relación al Entorno Laboral.....	170
5.1.4 Propuesta de mejoramiento en relación a la Comunicación.....	173
5.1.5 Propuesta de mejoramiento en relación al Liderazgo.....	176
5.1.6 Propuesta de mejoramiento en relación al Liderazgo.....	180
5.1.7 Propuesta de mejoramiento en relación al Reconocimiento por parte de la Organización a cada colaborador.....	183

CAPITULO 6	187
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	187
6.1 Conclusiones	187
6.2 Recomendaciones	189
ANEXOS	
BIBLIOGRAFIA	

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Factores del Comportamiento Organizacional	41
Gráfico 2: Proceso de la motivación	80
Gráfico 3: Pirámide de las necesidades de Maslow.....	84
Gráfico 4: Características de los Grupos de Trabajo.	97
Gráfico 5: Procesos dentro de los Equipos de Trabajo.....	100
Gráfico 6: Características de los Equipos de Trabajo.....	102
Gráfico 7: Modelo de Comunicación Organizacional.	110