



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO INGENIERO COMERCIAL**

Análisis del clima organizacional de la empresa “EVOTEC S.A” ubicada en la ciudad de Manta en el periodo 2017.

AUTORA:

QUIIJE BRAVO CRISTINA VIVIANA

TUTOR:

ING. DAVID RENATO MORAN GONZÁLEZ

PAO – 2018 – 2019 (1)

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

Septiembre del 2018

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “Análisis del clima organizacional de la empresa “EVOTEC S.A” ubicada en la ciudad de Manta en el periodo 2017”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señora CRISTINA VIVIANA QUIJIJE BRAVO, estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, período académico 2018-2019, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 22 de agosto del 2018.

Ing. David Moran
TUTOR DE TITULACIÓN

AUTORÍA

El presente trabajo titulado: **“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA EVOTEC S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA EN EL PERIODO 2017”**, es totalmente original, auténtico y personal, porque es producto de la investigación y vivencia propia de la autora, por ende, el contenido del mismo es de su responsabilidad.

Quijije Bravo Cristina Viviana

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los registrados por los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, el mismo que cumple con lo estipulados por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Presidente del Tribunal

Miembro Tribunal

Miembro Tribunal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el proceso de estudio.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora tengo, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi hijo, por ser la razón de vivir, la más importante, ya que por él lucho por ser mejor cada día y por cumplir mis objetivos.

A mi esposo, un gran compañero de vida, que gracias a su confianza y apoyo incondicional me ha ayudado a impulsarme en cada decisión que he tomado y que ésta sea la mejor para mi vida.

CRISTINA

RECONOCIMIENTO

A Dios, que ha iluminado mi camino, quien me ha dado la fuerza para salir adelante en cada caída y quien ha llenado a mi vida de bendiciones como poniéndome a personas especiales que con su apoyo me impulsan a alcanzar el éxito.

A Mis padres, estaré eternamente agradecida por todas sus enseñanzas, por sus buenos ejemplos, los valores inculcados, por darme la educación tanto en mi hogar como en lo académico, y el amor incondicional del que me aferro cada día para luchar por mis ideales.

A Mi esposo, con quien he compartido muchos momentos de alegrías y tristezas en nuestro camino, manteniéndonos unidos y con su amor me ha demostrado su apoyo incondicional en el desarrollo de este proyecto.

A mis maestros, y en especial al Ing. David Morán González, que en calidad de Director y amigo me ha orientado y apoyado con sus conocimientos y consejos de manera incondicional, dedicando su valioso tiempo y otorgándome seguridad y confianza para la culminación de este proyecto.

CRISTINA

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA.....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Diseño Teórico	4
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Objetivo General	4
1.2.2.1. Hipótesis General	4
1.2.3. Variable	4
1.3. Diseño Metodológico	5
1.3.1. Tipos de Investigación	5
1.4. Nivel de Investigación.....	6
1.5. Métodos de Investigación.....	7
1.6. Población de Estudio	7
1.7. Muestra.....	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes Investigativos	9

Clima Organizacional y su Diagnóstico.	9
Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	10
2.2. Definición	10
2.2.1. Clima organizacional	10
2.3. Indicadores del clima organizacional.	12
2.4. Empresas que se dedican al comercio al por mayor y menor en el distrito zonal 2 de provincia de Manabí.	15
2.6. Empresa EVOTEC S.A	17
2.6.1. Antecedentes históricos.....	17
2.6.2. Visión	17
2.6.3. Misión	17
2.6.4. Estructura Orgánica.....	18
3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	19
3.1. Análisis e Interpretación de la Información	19
3.1.1. Pregunta 1 ¿La relación con sus compañeros y jefe es agradable y facilita la convivencia?	19
3.1.2. Pregunta 2 ¿La organización se caracteriza por tener un clima:	20
3.1.3. Pregunta 3 El cliente interno de esta organización siempre comprende la información transmitida de su superior.	21
3.1.4. Pregunta 4 ¿Cuándo realizo una tarea con gran esfuerzo para lograr los objetivos de la organización me contribuyen con alguna recompensa?	22

3.1.5.	Pregunta 5 ¿En mi trabajo recibo todos los beneficios que están planteados por la ley?.....	23
3.1.6.	Pregunta 6 ¿Cuándo no realizo un buen trabajo existen?	24
3.1.7.	Pregunta 7 ¿En mi ambiente de trabajo conozco los riesgos y las medidas de prevención que debo tomar en caso de emergencia?	25
3.1.8.	Pregunta 8 ¿El ambiente en el que realizo mi trabajo este acto para mantener la productividad y el rendimiento en las funciones que realizo?	26
3.1.9.	Pregunta 9 ¿El trabajo que realiza en la empresa llenar todas sus expectativas que le permitan sentirse satisfecho?.....	27
3.1.10.	Pregunta 10 ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas acorde a sus conocimientos?.....	28
3.1.11.	Pregunta 11 ¿Cuándo doy instrucciones las doy de forma clara que permitan que los demás participen con disposición y entusiasmo para el logro de las metas de la organización?.....	29
3.1.12.	Pregunta 12 Tengo la habilidad de comunicarme con los demás cuando las cosas no salen bien y orientarlos para poder alcanzar los objetivos de la organización.....	30
3.1.13.	Pregunta 13 Usted considera que la empresa EVOTEC aplica los indicadores como la Comunicación, Motivación e Incentivo, Condiciones de trabajo, Satisfacción Laboral y el Liderazgo para poder tener un buen Clima Organizacional.	31
3.2.	Análisis de Resultados de la Encuesta	32

3.3.	Análisis de Resultados de la Entrevista.....	37
3.4.	Comprobación de la Hipótesis	37
4.	DISEÑO DE LA PROPUESTA	38
4.1.	Título	38
4.2.	Justificación.....	38
4.3.	Objetivos	39
4.3.1.	Objetivo General	39
4.3.2.	Objetivos Específicos.....	39
4.4.	Descripción de la Propuesta	39
4.5.	Factibilidad de la aplicación.....	42
4.6.	Plan de Acción.....	43
5.	Conclusiones.....	46
6.	Recomendaciones	47
	Bibliografía	48
	ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores del Clima Organizacional establecidos por Litwin & Stringer (1968)	12
Tabla 2 Indicadores establecidos por (Friedlander , 1969)	13
Tabla 3 Indicadores establecidos por (Bordas Martínez, 2016)	14
Tabla 4 Porcentaje de empresa que se dedican al comercio del por menor y por mayor del distrito zonal 2 de la provincia de Manabí que corresponde a los cantones de Manta Montecristi y Jaramijo	15
Tabla 5 Porcentaje de empresas que se dedican al comercio al por mayor y menor en la ciudad de manta	16
Tabla 6 Nómina de empleados de la empresa EVOTEC S.A	18
Tabla 7 Estrategias para mejorar la comunicación en la empresa EVOTEC S.A	40
Tabla 8 Plan de Acción	43

ÍNDICE DE IMAGEN

Imagen 1 Estructura Orgánica	18
Imagen 2 encuesta realizada al jefe de ventas el señor Cristian Gilses Quijije	55
Imagen 3 entrevista con el Gerente de la Empresa EVOTEC S.A. el señor Leonardo Flores	55
Imagen 4 encuesta realizada a la Srta. Nathaly Coba ejecutiva de ventas	56
Imagen 5 encuesta realizada al señor Luis Lucas Reyes jefe de soporte técnico	56

ÍNDICE DE TABLAS ESTADÍSTICA

Tabla estadística 1 Relación laboral.....	19
Tabla estadística 2 Caracterización del Clima Organizacional.....	20
Tabla estadística 3 Compresión de la información.	21
Tabla estadística 4 Recompensa.....	22
Tabla estadística 5 Beneficios planteados por la Ley.	23
Tabla estadística 6 Cuándo no realizo un buen trabajo existen	24
Tabla estadística 7 Riesgos y Medidas de Prevención.....	25
Tabla estadística 8 Productividad y rendimiento	26
Tabla estadística 9 Satisfacción laboral.	27
Tabla estadística 10 Funciones y responsabilidades.	28
Tabla estadística 11 Disposición y entusiasmo.....	29
Tabla estadística 12 Habilidad de comunicación.....	30
Tabla estadística 13 Aplicación de los indicadores.....	31
Tabla estadística 14 Resultados de comunicación.	32
Tabla estadística 15 Resultados del indicador de Motivación e Incentivos.....	33
Tabla estadística 16 Resultados del indicador Condiciones de Trabajo.	33
Tabla estadística 17 Resultados del indicador satisfacción Laboral.	34
Tabla estadística 18 Resultados del indicador Liderazgo.	34
Tabla estadística 19 Porcentaje de los indicadores según los resultados obtenidos en las encuestas.	36

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Relación laboral.....	19
Gráfico 2 Caracterización del Clima Organizacional	20
Gráfico 3 Compresión de la información.....	21
Gráfico 4 Recompensa	22
Gráfico 5 Beneficios planteados por la Ley.....	23
Gráfico 6 Cuándo no realizo un buen trabajo existen	24
Gráfico 7 Riesgos y Medidas de Prevención.....	25
Gráfico 8 Productividad y rendimiento.....	26
Gráfico 9 Satisfacción laboral.....	27
Gráfico 10 Funciones y responsabilidades.....	28
Gráfico 11 Disposición y entusiasmo.....	29
Gráfico 12 Habilidad de comunicación.....	30
Gráfico 13 Aplicación de los indicadores.....	31

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como tema Análisis del Clima Organizacional de la empresa “EVOTEC S.A” ubicada en la ciudad de Manta en el periodo 2017, debido a que en la empresa nunca se ha hecho un estudio de cómo se sienten sus empleados en su ambiente de trabajo, es importante señalar que en la empresa existe falencia en el desempeño laboral, se cree que para el mejoramiento del mismo es importante implementar nuevas estrategias que permitan que el Clima Organizacional mejore. Para determinar la falencia que tiene la empresa en su Clima Organizacional se analizó los resultados de las encuestas y la entrevista las cuales se hicieron por medio de 5 indicadores en donde la comunicación obtuvo como resultado el SI 33% y el NO 67%, en el indicador motivación e incentivos el SI obtuvo 54% y el NO 46%, en el indicador condiciones de trabajo el SI obtuvo 38% y el NO 62% y por ultimo Liderazgo el SI alcanzo 69% y el NO obtuvo 31% para ello se plantea algunas mejoras como una guía con las falencias que tiene la empresa que elevaran el desempeño laboral, dejando en claro que si se emplean estrategias correctas se pueden lograr resultados muy satisfactorios para al mejoramiento del Clima Organizacional lo cual hará más rentable la empresa, mediante la investigación realizada con la colaboración del Gerente de la empresa EVOTEC S.A se espera obtener más detalles de la problemática, conociendo los elementos, características, beneficios que enmarcan la investigación, respaldada con los métodos, niveles y tipos de investigación, que serán de campo, bibliográfica, exploratorio y explicativo.

Palabras claves: Clima organizacional, comunicación, motivación, incentivos, condiciones de trabajo, satisfacción laboral, liderazgo.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el medio en que se desenvuelven los Clientes Internos de una empresa es de suma importancia ya que de él depende el buen desempeño laboral, el clima organizacional es el medio que permite dar solución a los diferentes problemas que se puedan presentar en el ambiente laboral, entre los trabajadores para que tengan un mejor desempeño en sus actividades dentro de la institución en la cual laboran. La presente investigación busca realizar un análisis del Clima Organizacional de la Empresa EVOTEC S.A Ubicada en la Ciudad de Manta en el Periodo 2017.

De acuerdo con (Litwin & Stringer , 1968) define el Clima Organizacional Como: “un concepto que describe la calidad o naturaleza subjetiva del ambiente organizacional. Sus propiedades pueden ser descritas o experimentadas por los miembros de la organización, y reportadas por ellos en un cuestionario apropiado” (pág.6).

Hacer un estudio sobre clima organizacional, según Gonçalves (1997), proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforman una organización.

En el medio tan competitivo en que están inmersas las empresas cada día exige que busquen un valor adicional, para ellos es necesario que las empresas tengan líderes que brinden apoyo, un personal capacitado que se sienta motivado para que realice bien sus

tareas y pueda tener un buen desempeño laboral y por ende ayude a que la empresa pueda alcanzar sus objetivos.

En la empresa EVOTEC existe falencia en indicadores presentados por (Bordas Martínez, 2016) tales como la comunicación, satisfacción Laboral y riesgos Laboral son problemas que no permiten que la empresa tenga un buen desempeño laboral es por esta razón que el proyecto de investigación tiene como objetivo Diagnosticar el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A en el desarrollo de los clientes internos.

El diagnóstico del clima laboral nos revela la percepción de los individuos respecto a estas dimensiones, siendo esta información fundamental a la hora de valorar los instrumentos de gestión que están siendo utilizados y poder diseñar estrategias idóneas para la resolución de posibles conflictos y la consecución de objetivos de la empresa.

En la presente investigación se expresan los fundamentos teóricos, en el cual se tratan temas que permiten tener un mejor discernimiento relativo el tema de investigación. Conjuntamente, se presenta el diagnóstico o estudio de campo, en el cual se presentan los datos obtenidos con la metodología aplicada que permitirán elaborar los análisis e interpretación de resultados de las encuestas dirigida a los Clientes Internos de la empresa EVOTEC S.A.

En el diseño de la Propuesta: Diseñar una guía de estrategias para mejorar el clima organizacional, la cual parte de los resultados que se obtuvieron en el diagnóstico de campo que se le realizó a los Cliente Internos mediante los tipos, niveles y métodos, permitiendo a la investigadora buscar y proponer una alternativa de solución al problema encontrado durante la investigación realizada.

La necesidad del estudio del clima laboral surge a raíz de ver si sus trabajadores se sienten bien con respecto al bienestar y, si están satisfechos en gran medida, estarán satisfechos también los clientes externos a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la empresa. Por otra parte, mantener un clima organizacional favorable es importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar a cumplimentar la misión de la organización.

Debido a la gran cantidad de clientes externos que tiene dicha organización, es necesario que tengan bien definidos los aspectos que les puedan causar conflictos organizacionales para que de esta manera puedan buscarles soluciones que mejore cada una de las funciones que desempeñan en la empresa . Por lo que es necesario investigar el clima organizacional en el que se desenvuelven los trabajadores internos, ya que de esto depende su desempeño y su productividad laboral.

La investigación que se realizará ayudará a la empresa a mejorar sus actividades ya que se dará una guía con estrategias, acordes a las necesidades de los trabajadores para su pronta mejoría con respecto al clima organizacional de la empresa.

Una vez identificados todos estos factores se tomarán en cuenta para su pronta mejoría, por ende todos los empleados tendrán un buen clima y satisfacción laboral tanto en lo individual como en lo colectivo.

1.1. Diseño Teórico

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera contribuiría el Clima Organizacional de la empresa “EVOTEC” S.A?

1.2.1. Objetivo General

Diagnosticar el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A en el desarrollo de los clientes internos.

1.2.2. Objetivos Específicos

Verificar la situación actual para diagnosticar el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A en el periodo 2017.

Analizar y establecer las estrategias que se puedan emplear para mejorar el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A.

Diseñar una propuesta que permita mejorar el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A.

1.2.2.1. Hipótesis General

El Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A ha permitido mejorar el desempeño laboral en las distintas áreas de la empresa.

1.2.3. Variable independiente

Análisis del Clima Organizacional

1.3. Diseño Metodológico

1.3.1. Tipos de Investigación

El presente proyecto de investigación enfoca un problema, a través de un análisis que apunta a la presentación de una propuesta: que es el mejoramiento del Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A.

Para el desarrollo del presente proyecto, se recurre a los siguientes tipos, niveles y métodos de investigación.

Investigación de campo: La investigación de campo es que se realiza en el lugar de los hechos que en este caso es la empresa “EVOTEC S.A” en donde se recopiló la debida información que nos permite determinar cuál es la falencia que tiene el Clima Organizacional en el periodo 2017 y como afecto en el desempeño de las distintas áreas de la organización

En el presente proyecto de investigación se lleva a cabo la modalidad de investigación de campo, mediante la formulación de encuestas y el instrumento que será a través de un cuestionario para recolectar la información necesaria y suficiente para conocer la realidad de la empresa EVOTEC S.A, que nos ayudará a determinar la actual situación del área de estudio y su entorno, además saber si la población está dispuesta a participar en la elaboración de este proyecto.

Investigación Bibliográfica - documental: Se obtuvo a través de libros, revistas científicas, internet, entre otras, mismas que permitan hacer un vínculo entre los antecedentes históricos y lo actual del tema.

1.4. Nivel de Investigación

El proyecto de investigación cuyo tema es el Análisis del Clima Organizacional de la Empresa “EVOTEC S.A” en el periodo 2017. Es por esto que este proyecto tiene como nivel de investigación exploratoria y explicativa.

Investigación exploratoria: La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento

Es por esto que se escogió la investigación exploratoria porque es la que nos va a permitir conocer el Clima Organizacional en el que se desenvuelven los clientes tanto internos como externos de la empresa EVOTEC. Esta información es de mucha importancia ya que nos permite establecer las relaciones de la variable antes mencionadas. Lo que se busca es acercar al investigador a la problemática. En el caso planteado se examinó el estudio del análisis del Clima Organizacional de la empresa EVOTEC el cual permitirá mejorar de forma efectiva el desempeño laboral en las distintas áreas de la empresa.

Investigación Descriptiva: es descriptiva ya que mide de manera independiente los conceptos o variables a las que se refieren, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y cómo se manifiestan el fenómeno de interés, su objeto no es indicar como se relacionan las variables medibles, la investigación es descriptiva se necesita medir, ubicar y proporcionar una descripción de las variables.

1.5. Métodos de Investigación

En la presente investigación se aplicará los métodos teóricos y empíricos.

Método Teórico

Análisis-Síntesis: el método analítico es el que no permite conocer el objeto de estudio que es el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC, mientras que la síntesis inicia con el estudio de cada problema que tengan el Clima Organizacional para poder así mejorar mediante una propuesta y dar una conclusión satisfactoria. Se utilizó método por que busca recolectar información y características importantes de la variable de estudio también nos permite seleccionar una serie de información que dieron veracidad a la hipótesis planteada en base al problema encontrado.

Método Empírico

La entrevista: Se realiza a través de un cuestionario con preguntas abiertas de forma presencial, como un diálogo entre emisor y receptor. Este método se aplicará al gerente de la empresa EVOTEC S.A.

1.6. Población de Estudio

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. La población o universo corresponde a 8615 empresas dedicadas al comercio al por mayor y menor de la Ciudad de Manta.

1.7. Muestra

La muestra es una parte de la población que se estudia y es la que nos determina la problemática ya que nos arroja datos que identifican las fallas que existieron dentro del proceso. En esta investigación se escogerá a los 8 Clientes internos de la empresa EVOTEC S.A debido a que es una población finita

Población finita: Se considera una población finita ya que se conoce la cantidad que integra la muestra y es menor a 100.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Clima Organizacional y su Diagnóstico.

Mónica García Solarte, (2009) Tema de la investigación: Clima Organizacional y su Diagnóstico, el objetivo de la investigación es realiza una aproximación conceptual desde diferentes autores, que ayuda a evidenciar la importancia del clima en los cambios organizacionales. La investigación realizada es de tipo exploratoria, en la cual se explora, posibilidades, preparando el camino para investigaciones sobre el Clima Organizacional. El estudio fue realizado mediante la técnica de análisis documental de fuentes bibliográficas con énfasis en el análisis de contenido y análisis crítico. Se llega a la conclusión que después de la revisión teórica sobre la conceptualización del clima organizacional se evidencia que no existe una unificación en la definición, sin embargo, todas las teorías analizadas coinciden en tres elementos fundamentales; el primero es la percepción, que se refiere al proceso por el cual los individuos a través de los sentidos reciben, organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente; el segundo lo constituyen los factores organizacionales, entendidos como aquellos elementos de la organización que se consideran influenciadores directos de la motivación y desempeño de los empleados y afectan la consecución de los objetivos organizacionales); y el tercero es el comportamiento organizacional, interpretado como la manera en que las personas de forma individual y grupal actúan en las organizaciones. (Mónica García Solarte, 2009)

Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Walter L. Arias Gallegos, Gabriela Arias Cáceres (2015) tema: Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral el objetivo de la investigación es conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación realizada es de tipo exploratoria, en la cual se explora, posibilidades, preparando el camino para investigaciones sobre el Clima Organizacional. El estudio fue realizado mediante la técnica de análisis documental de fuentes bibliográficas con énfasis en el análisis de contenido y análisis crítico. Se llega a la conclusión Usualmente se define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, mientras que el clima organizacional se concibe como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo.

2.2. Definición

2.2.1. Clima organizacional

(Chavenato, 2011) Lo describe como “El ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 50).

(Orellana , 2008) Indica que el “clima organizacional surge en el instante en que se hace necesario rendir cuenta de los diferentes fenómenos globales que tienen lugar en las organizaciones”. (pág. 35)

(Litwin & Stringer , 1968) Definen Clima como: “un concepto que describe la calidad o naturaleza subjetiva del ambiente organizacional. Sus propiedades pueden ser descritas o experimentadas por los miembros de la organización, y reportadas por ellos en un cuestionario apropiado” (pág. 6)

(Orellana , 2008) Define que un “Buen clima organizacional, es importante que en las oficinas se efectúen actividades que relajen a los colaboradores para conseguir mayor confianza mutua, inclusive dinámicas

as que alivien la tensión que el trabajo ocasiona” (pg.7)

(Espinal Torres, 2012) Nos comenta “Un buen clima organizacional es esencial en toda institución en donde la administración de Recursos Humanos tiene un papel fundamental de supervisor constante de la realidad del ambiente laboral, pero desarrollar un buen clima laborar depende de todas las áreas dentro de la organización. (pg.6)

(Robbins & Coulter, 2005) Señalan que el clima organizacional tiene sus inicios a finales del siglo XIX y comienzos del XX cuando Robert Owen, Hugo Munsterberg, Mary Follet y Chester Barnard advirtieron la importancia del recurso humano en el éxito de una organización. Además, creían que la gente era el activo más importante de ellas y que debería ser administrado. (Pág.33)

Los autores antes mencionados concuerdan en que es importante el buen clima organizacional dentro de las grandes, medianas y pequeñas empresas ya que permite que los empleados tengan mejor desenvolvimiento laboral, en el ambiente laboral se pueden presentar dificultades que no favorecen el clima organizacional.

El clima organizacional Es el medio que permite dar solución a los diferentes problemas que se puedan presentar en el ambiente laboral como la inasistencia, poca eficiencia en los procesos, es fundamental que en las instituciones se realicen actividades o dinámicas que mejoren el estado de ánimo y confianza entre los trabajadores para que tengan un mejor desempeño en sus actividades dentro de las instituciones para las que laboran.

2.3. Indicadores del clima organizacional.

Según (Litwin & Stringer , 1968) muestra nueve indicadores que explican el Clima actual que está viviendo la Empresa:

Tabla 1
Indicadores del Clima Organizacional establecidos por Litwin & Stringer (1968)

INDICADORES	CONCEPTO
Estructura	Énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.
Responsabilidad	Sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
Recompensa	Medida que la organización utiliza más el premio que el castigo.
Desafío	Aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
Relaciones	Existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
Cooperación	Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
Estándares	Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
Conflictos	Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad	Compartir los objetivos personales con los de la organización.

Fuente: Litwin & Stringer (1968) Elaborado por: Cristina Viviana Quijije Bravo

Para los autores (Friedlander , 1969) considera que existen 8 indicadores los cuales ayudaran a medir el Clima Organizacional de una empresa como muestra en la tabla 2:

Tabla 2
Indicadores establecidos por (Friedlander , 1969)

INDICADORES	CONCEPTO
Retirada o Falta de compromiso	Grupo que no está en el engranaje con respecto a la tarea a la mano.
Obstáculo	Recargados con deberes de rutina y otros requerimientos considerados como mucho trabajo.
Espíritu	Necesidades sociales que están siendo satisfechas y, al mismo tiempo, comparten un sentido de cumplimiento de tarea.
Intimidad	Satisfacción de necesidad social no necesariamente asociada con cumplimiento de tarea.
Actitud distante	Describe una distancia “emocional” entre el gerente y sus subordinados.
Énfasis en la producción	La gerencia es altamente directiva e insensible a la comunicación.
Confianza	Conducta de la gerencia caracterizada por esfuerzos para “poner a la organización en movimiento
Consideración	Tratar a los miembros como seres humanos y a hacer algo extra por ellos en términos humanos.

Fuente: Litwin & Stringer (1968) Elaborado por: Cristina Viviana Quijije Bravo

Los autores (Bordas Martínez, 2016) después de realizar un análisis de los que p indicadores que proponen otros autores los resumen en 5 indicadores principales para el diagnóstico del Clima Organizacional en las cuales se destaca la comunicación, motivación e incentivos, condiciones del trabajo, satisfacción laboral y el liderazgo.

Tabla 3

Indicadores establecidos por (Bordas Martínez, 2016)

Indicadores	Concepto
Comunicación	Método de transmitir información entre jefes y empleados.
Motivación e incentivos	La organización pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada.
Condiciones del trabajo	Medio en el que se desenvuelven los empleados incluye aspectos tecnológicos, ambientales, la organización y el orden.
Satisfacción laboral	Se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales.
Liderazgo	Modo en que los miembros de la organización perciben a la organización y a los líderes.

Fuente: Bordas Martínez, 2016 Elaborado por: Cristina Viviana Quijije Bravo

Con la aplicación de estos indicadores nos va a permitir elaborar un cuestionario el cual tiene como finalidad estudiar el Clima Organizacional de la EMPRESA EVOTEC S.A que se emplea al personal que laboran en las empresas, ellos indican que la estructura de las organizaciones, es la forma que el personal llevan a cabo las normas, procedimientos que establecen las empresas como reglas internas, la responsabilidad del recurso humano en las actividades que desempeñan en las diferentes áreas dentro del ambiente laboral van de la mano con la toma de decisiones y saber resolver problemas sin sentirse limitados

Además este enfoque nos permite planificar e implementar cambios en las conductas y actitudes del personal, también en la estructura organizacional es por esto

que considero que los indicadores que engloban al todo el clima organizacional es que nos manifiesta el autor (Bordas Martínez, 2016)

2.4. Empresas que se dedican al comercio al por mayor y menor en el distrito zonal 2 de provincia de Manabí.

Manabí se encuentra ubicada en la Zona 4 de la planificación territorial al igual que Santo Domingo De Los Tsáchilas, estas provincias se encuentran subdivididas en distritos zonales en la cual Manta se encuentra en el número 2 en conjunto con Montecristi y Jaramijo, Manabí una de las principales provincias del Ecuador que se caracteriza por manejar mayor movimiento económico debido a la gran concentración de empresas que tiene. Por otra parte, según el Servicio de Rentas Internas (SRI) hasta el mes de junio del 2018 el distrito Zonal 2 (Manta, Montecristi y Jaramijo) cuenta con 10398 empresas que tienen como actividad económica el Comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas como muestra la tabla 4.

Tabla 4
Porcentaje de empresa que se dedican al comercio del por menor y por mayor del distrito zonal 2 de la provincia de Manabí que corresponde a los cantones de Manta Montecristi y Jaramijo.

Actividad económica	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.		
Persona jurídica	Sociedades privadas con fin de lucro	653	6%
	Sociedades privadas sin fin de lucro		0%
	Sector público		0%
	Popular y solidario	10	0,10%
	Misiones y organismos internacionales		0%
Persona natural	Personas naturales obligadas	641	6%
	Personas naturales no obligadas	8945	86%
	Rise	149	1%
Total	10398	100%	

Fuente: Servicio de Rentas Interna (SRI) Elaborado por: Cristina Viviana Quijije Bravo

2.5. Empresas que se dedican al comercio al por mayor y menor en la ciudad de Manta.

Manta se encuentra ubicada en el distrito Zonal 2 es uno de los cantones en donde está la más alta concentración de empresas en la cual un gran porcentaje se dedica a la explotación de atún y otros mariscos, según el Servicio de Rentas Internas (SRI) en este distrito en donde se encuentra la mayor parte de empresas que se dedican al comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas ya que cuenta con alrededor de 8615 empresas como lo muestra en la tabla 5.

Tabla 5
Porcentaje de empresas que se dedican al comercio al por mayor y menor en la ciudad de manta.

Actividad económica	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.		
Persona jurídica	Sociedades privadas con fin de lucro	589	7%
	Sociedades privadas sin fin de lucro		0%
	Sector público		0%
	Popular y solidario	8	0,09%
	Misiones y organismos internacionales		0%
Persona natural	Personas naturales obligadas	550	6%
	Personas naturales no obligadas	7349	85%
	Rise	119	1%
Total	8615	100%	

Fuente: Servicio de Rentas Interna (SRI) Elaborado por: Cristina Viviana Quijije Bravo

2.6. Empresa EVOTEC S.A

2.6.1. Antecedentes históricos

EVOTEC S.A. es una compañía con presencia de varios años en el mercado local y nacional, se sitúa principalmente en el sector de la informática ofreciendo servicios profesionales de equipamiento, capacitación y asesoría, cuenta con personal joven y capacitado brindando la confianza necesaria que el cliente merece.

Los servicios están relacionados a brindar soluciones informáticas de todo nivel, provisión de equipos y suministros de computación de toda gama, redes y telecomunicaciones, sistemas de seguridad digital y electrónica.

2.6.2. Visión

EVOTEC S.A. tiene como visión ser una empresa líder experta en brindar soluciones informáticas y provisión de equipos tecnológicos de computación, extenderse en el mercado local y nacional. Construir el cambio en la era del conocimiento, con la audacia y calidad humana de nuestra gente, con una gestión que se anticipe y adapte al cambio, aprenda de la experiencia e innove permanentemente.

2.6.3. Misión

Somos una empresa dedicada a ofrecer servicios y soluciones informáticas de hardware y software, nuestra misión es la de ser competitivos en el mercado local, ofrecer servicios personalizados y de calidad para todos nuestros clientes en general, para ello contamos con personal joven capacitado y con infraestructura tecnológica necesaria para atender las demandas de nuestros clientes.

La empresa EVOTEC cuenta con los siguientes empleados:

Tabla 6

Nómina de empleados de la empresa EVOTEC S.A

Nombre de los empleados	Cargo
1 José Flores Cabrera	Gerente
2 Cristhian Gilses Quijije	Jefe de ventas
3 Luis Lucas Reyes	Jefe de soporte técnico
4 Welintongh Ochoa	Técnico
5 Geovanny Alvarado Alvia	Técnico
6 Nathaly Coba	Ejecutiva de ventas
7 Viviana Velásquez	Garantía
8 Johanna Macías	Secretaria

Fuente: Empresa EVOTEC S.A Elaborado por: Cristina Viviana Quijije Bravo

2.6.4. Estructura Orgánica

Imagen 1 Estructura Orgánica.



Fuente: Empresa EVOTEC S.A Elaborado por: Cristina Viviana Quijije Bravo.

3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

3.1. Análisis e Interpretación de la Información

Encuestas a los Clientes internos de la empresa EVOTEC S.A

3.1.1. Pregunta 1 ¿La relación con sus compañeros y jefe es agradable y facilita la convivencia?

Tabla estadística 1

Relación laboral.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora.

Gráfico 1

Relación laboral.



Fuente: encuesta realizada por la autora

Una pequeña parte que corresponde al 12% de los Clientes Internos asegura que la relación con sus compañeros y jefe es agradable ellos consideran que para sentirse feliz y productivo en el entorno laboral es fundamental mantener una buena relación tanto con sus colegas como con sus jefes mientras que el 88% dice la no existe una buena relación esto debido a que no existe una buena comunicación tanto de empleados a jefe y viceversa.

3.1.2. Pregunta 2 ¿La organización se caracteriza por tener un clima:

Tabla estadística 2

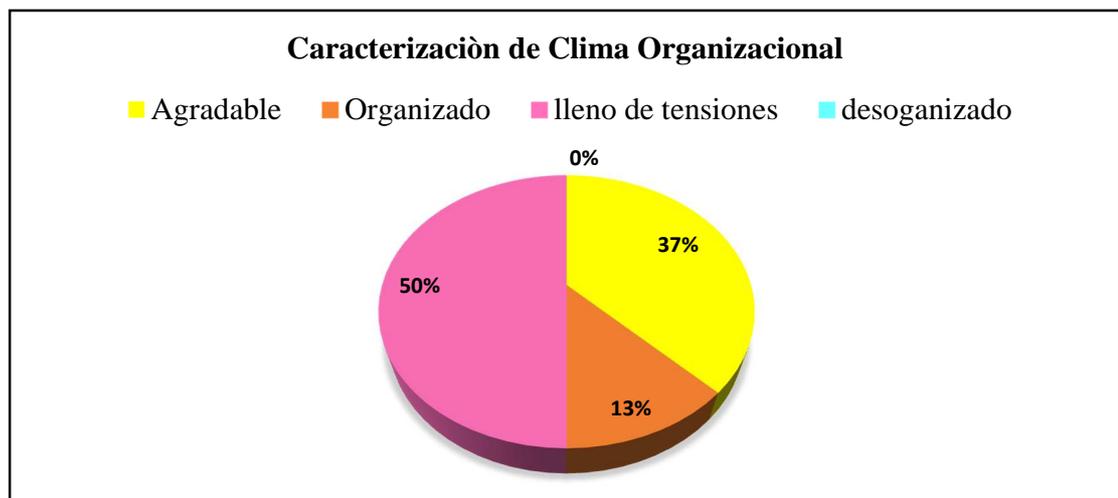
Caracterización del Clima Organizacional.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agradable	3	37%
Organizado	1	12%
lleno de tensiones	4	50%
Desorganizado	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 2

Caracterización del Clima Organizacional



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 50% de los clientes internos manifiestan que la Organización se caracteriza por tener un clima lleno de tensiones debido a que existe un recargo de trabajo y muchas veces no se atiende bien a los clientes siguiendo con un 37% que nos dice es agradable mientras que solo el 13% que su clima se caracteriza por ser organizado

3.1.3. Pregunta 3 El cliente interno de esta organización siempre comprende la información transmitida de su superior.

Tabla estadística 3

Compresión de la información.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 3

Compresión de la información



Fuente: encuesta realizada por la autora

El cliente interno considera que en la empresa la información que trasmite su superior no es comprendida en su totalidad con un porcentaje del 63% debido a que muchas veces los empleados no están dispuestos a escuchar lo que se quiere transmitir, y tampoco valoran las opiniones, el 37% de los clientes internos comprende de forma efectiva la información.

3.1.4. Pregunta 4 ¿Cuándo realizo una tarea con gran esfuerzo para lograr los objetivos de la organización me contribuyen con alguna recompensa?

**Tabla estadística 4
Recompensa**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	88%
NO	1	12%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 4

Recompensa



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 87% de los clientes internos dicen que cuando realizan una tarea con esfuerzo si le contribuyen con una recompensa la cual les ayuda a realizar con mucho mas animo sus tareas dentro de la empresa mientras que el 13% nos dice que no que cuando ellos realizan algo bien por el bienestar de la empresa no les contribuyen ningún incentivo que les haga sentir que su trabajo está bien hecho.

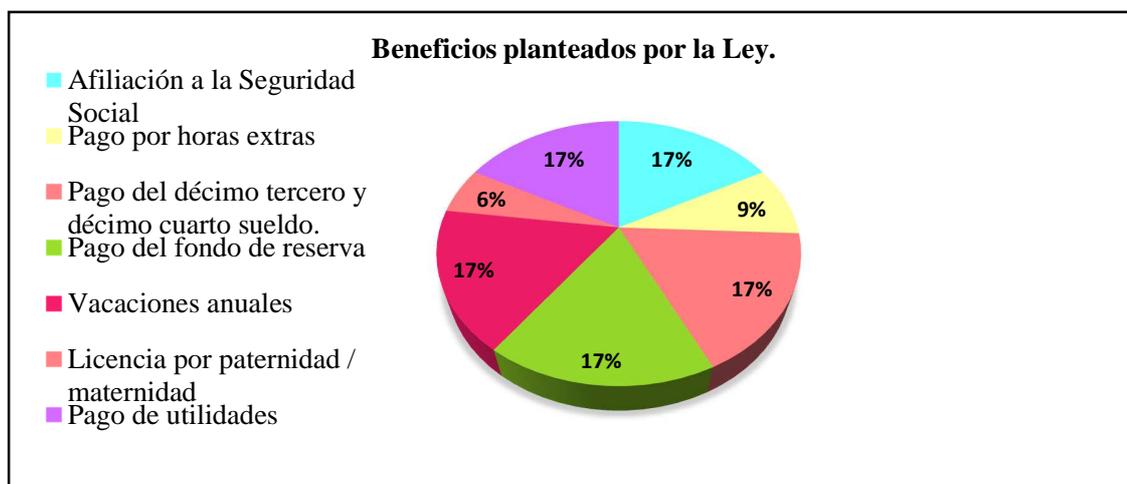
3.1.5. Pregunta 5 ¿En mi trabajo recibo todos los beneficios que están planteados por la ley?

Tabla estadística 5
Beneficios planteados por la Ley.

INDICADORES	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
Afiliación a la Seguridad Social	6	2	11%	4%
Horas extras	3	5	5%	9%
Pago del décimo tercero y décimo cuarto sueldo. fondo de reserva	6	2	11%	4%
Vacaciones anuales	6	2	11%	4%
Licencia por paternidad / maternidad	2	6	4%	11%
Utilidades	6	2	11%	4%
TOTAL	36	20	64%	36%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 5
Beneficios planteados por la Ley.



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 17% de los empleados cuentan con afiliación a la seguridad social, pago de fondos de reservas, pago del décimo tercer sueldo, vacaciones anuales, y pagó d utilidades mientras que solo un 9% reciben pagos por horas extras y un 7% de los clientes internos han recibido licencia por paternidad / maternidad.

3.1.6. Pregunta 6 ¿Cuándo no realizo un buen trabajo existen?

Tabla estadística 6

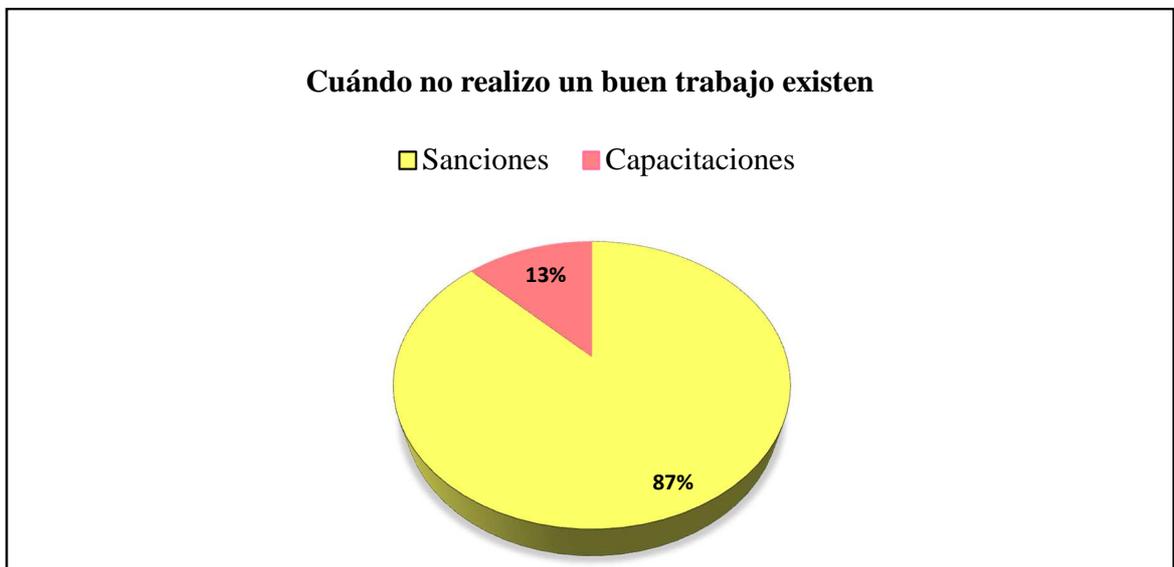
Cuándo no realizo un buen trabajo existen

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sanciones	8	100%
Capacitaciones	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 6

Cuándo no realizo un buen trabajo existen



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 87% de los clientes asegura que reciben sanciones cuando no realiza bien su trabajo o cuando no lo realizan en su totalidad esto con el fin de que ellos mejoren y que cuando realicen una actividad la hagan bien por el bienestar de la empresa, mientras que el 13% de los clientes internos dicen que reciben capacitaciones en primera instancia, pero cuando vuelven a cometer un error son sancionados.

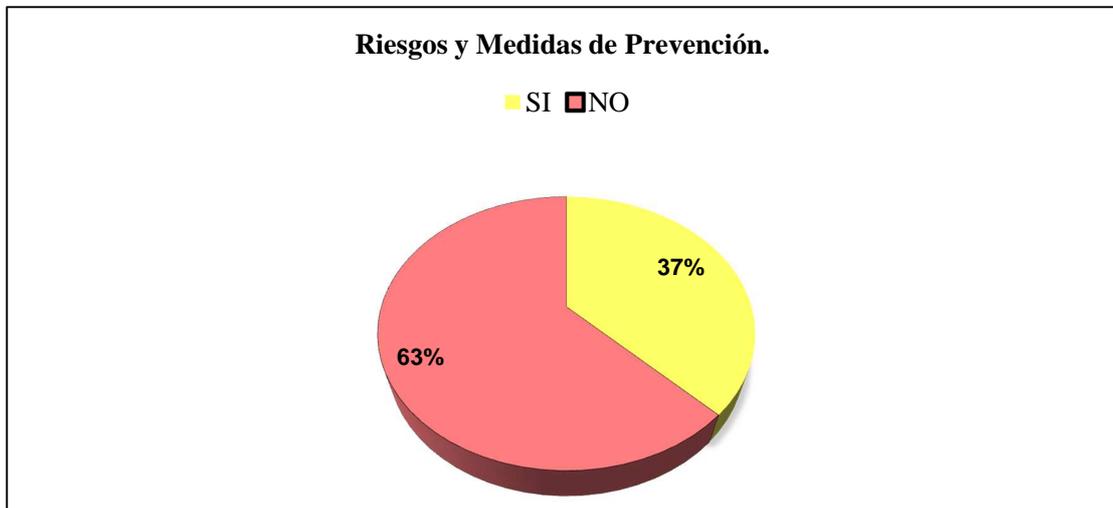
3.1.7. Pregunta 7 ¿En mi ambiente de trabajo conozco los riesgos y las medidas de prevención que debo tomar en caso de emergencia?

**Tabla estadística 7
Riesgos y Medidas de Prevención.**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	87%
NO	5	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

**Gráfico 7
Riesgos y Medidas de Prevención.**



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 63% de la empresa asegura no conocer los riesgos y las medidas que debe tomar en caso de emergencia ya que nunca se los ha capacitado en el tema mientras un 37% dice que si las conoce pero no por medio de la empresa pero si por que las han escuchado por otros medios .

3.1.8. Pregunta 8 ¿El ambiente en el que realizo mi trabajo este acto para mantener la productividad y el rendimiento en las funciones que realizo?

Tabla estadística 8

Productividad y rendimiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 8

Productividad y rendimiento.



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 63% de la población asegura que su ambiente si está acto para mantener la productividad de la empresa mientras ya que su ambiente es organizado y se encuentra aseado que el 37 % de la población cree que no es apto ya que existen muchos riesgos por el trabajo que realiza.

3.1.9. Pregunta 9 ¿El trabajo que realiza en la empresa llenar todas sus expectativas que le permitan sentirse satisfecho?

Tabla estadística 9
Satisfacción laboral.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 9
Satisfacción laboral.



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 88% de los clientes internos aseguran que el trabajo que realizan no llena todas sus expectativas ya que no están ubicados acorde a sus conocimientos pero que esto no es problema si reciben más capacitaciones para enriquecer sus conocimientos mientras un 12% dice que sí.

3.1.10. Pregunta 10 ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas acorde a sus conocimientos?

Tabla estadística 10
Funciones y responsabilidades.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 10

Funciones y responsabilidades



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 63% de la población no está ubicada en su puesto de trabajo de acuerdo a sus conocimientos pero que si están dispuestos a recibir capacitaciones para poder mejorar y conocer acerca de la fusión que realizan mientras el 37% si lo está.

3.1.11. Pregunta 11 ¿Cuándo doy instrucciones las doy de forma clara que permitan que los demás participen con disposición y entusiasmo para el logro de las metas de la organización?

Tabla estadística 11

Disposición y entusiasmo.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 11

Disposición y entusiasmo.



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 62% asegura que cuando dan una instrucción si las hacen de forma clara que permita que los demás participen con disposición y entusiasmo para el logro de las metas de la organización mientras que el 37% dice que no.

3.1.12. Pregunta 12 Tengo la habilidad de comunicarme con los demás cuando las cosas no salen bien y orientarlos para poder alcanzar los objetivos de la organización.

Tabla estadística 12

Habilidad de comunicación.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 12

Habilidad de comunicación.



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 75% de la población asegura tener la habilidad de comunicarse con los demás ya que tienen facilidad para llegar a los demás y poder transmitir el mensaje de una forma adecuada para que sus compañeros comprenda lo que se quiere transmitir, mientras que el 25% asegura que no.

3.1.13. Pregunta 13 Usted considera que la empresa EVOTEC aplica los indicadores como la Comunicación, Motivación e Incentivo, Condiciones de trabajo, Satisfacción Laboral y el Liderazgo para poder tener un buen Clima Organizacional.

Tabla estadística 13

Aplicación de los indicadores.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta realizada por la autora

Gráfico 13

Aplicación de los indicadores.



Fuente: encuesta realizada por la autora

El 88% de los clientes internos consideran que no se aplican los indicadores para poder mantener un buen Clima Organizacional pero que si están dispuestos aplicarlos para que mejore el Clima Organizacional de la empresa y por ende mejorar el desempeño laboral mientras que el 12% asegura que sí.

3.2. Análisis de Resultados de la Encuesta

Las encuestas realizadas a los Clientes internos de la empresa EVOTEC S.A las cuales se hicieron con base de los indicadores mostrados por el autor (Bordas Martínez, 2016) dan como resultado que la existe falencia en la comunicación la cual corresponde a la pregunta 1, 2, 3, debido a que no existe comprensión de la información transmitida de parte de su jefe a empleados y viceversa, en la tabla 14 muestra los resultados obtenidos en el indicador de la comunicación.

Tabla estadística 14

Resultados de comunicación.

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿La relación con sus compañeros y jefe es agradable y facilita la convivencia?	12%	88%
2. La organización se caracteriza por tener un clima agradable, organizado, lleno de tenciones, desorganizado.	50%	50%
3. El cliente interno de esta organización siempre comprende la información transmitida de su superior.	38%	63%

Elaborado por Cristina Quijije.

En el siguiente indicador que muestra el autor es la motivación e incentivos que corresponde a la pregunta 4, 5, 6, en la cual los clientes internos manifiestan que si reciben una motivación cuando realizan bien una tarea la cual contribuye a cumplir los objetivos de la empresa ellos también indican que si reciben todos los beneficios dispuesto por la Ley y una pequeña parte manifestó que no recibe todos los beneficios pero que esto se debe a que tienen muy poco tiempo laborando en la empresa, en la tabla 15 muestran los resultados.

Tabla estadística 15

Resultados del indicador de Motivación e Incentivos.

PREGUNTAS	SI	NO
4. Cuando realizo una tarea con gran esfuerzo para lograr los objetivos de la organización me contribuyen con alguna recompensa.	88%	12%
5. ¿En mi trabajo recibo todos los beneficios que están planteados por la ley?	62%	38%
6. Cuando no realizo un buen trabajo existen sanciones o capacitaciones.	Sanciones 88%	Capacitaciones 12%

Elaborado por Cristina Quijije

Los resultados obtenidos en el indicador Condiciones de Trabajo que corresponde a la pregunta 7, 8 con un menor porcentaje indican que ellos no conocen los riesgos y las medidas de prevención que deben tomar en una emergencia ya que nunca se les ha capacitados de cómo deben actuar en caso de emergencia siguiendo con la siguiente pregunta una pequeña parte asegura que el ambiente es apto para realizar su tarea laborable en la tabla 16 muestran los resultados.

Tabla estadística 16

Resultados del indicador Condiciones de Trabajo.

PREGUNTAS	SI	NO
7. En mi ambiente de trabajo conozco los riesgos y las medidas de prevención que debo tomar en caso de emergencia.	38%	62%
8. El ambiente en el que realizo mi trabajo este acto para mantener la productividad y el rendimiento en las funciones que realizo.	38%	62%

Elaborado por Cristina Quijije

En la pregunta 9, 10 que corresponde al indicador Satisfacción Laboral arroja como resultados que el trabajo que ellos realizan dentro de la empresa no llena toda su expectativa ya que obtuvo un mayor porcentaje, en la pregunta 10 los empleados

respondieron que ellos no están ubicados acorde a sus conocimientos y que eso es un problema al momento de realizar el trabajo en la tabla 17 muestra los resultados.

Tabla estadística 17

Resultados del indicador satisfacción Laboral.

PREGUNTAS	SI	NO
9. El trabajo que realiza en la empresa llenar todas sus expectativas que le permitan sentirse satisfecho.	12%	88%
10. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas acorde a sus conocimientos?	38%	62%

Elaborado por Cristina Quijije

El último indicador plateado es el liderazgo en donde encontramos la pregunta 11, 12 en donde los Clientes Internos manifiestan que las instrucciones las dan de una forma clara de modo que permiten que los demás las entiendan y permita que los objetivos de la empresa alcance los logros y metas propuestos por la organización, en la siguiente pregunta ellos manifiestan que en su líder tiene la capacidad de comunicarse con los demás cuando existe alguna falencia de parte de sus empleados esto con el fin de que la empresa alcance sus objetivos.

Tabla estadística 18

Resultados del indicador Liderazgo.

PREGUNTAS	SI	NO
11. Cuando doy instrucciones las doy de forma clara que permitan que los demás participen con disposición y entusiasmo para el logro de las metas de la organización.	62%	38%
12. Tengo la habilidad de comunicarme con los demás cuando las cosas no salen bien y orientarlos para poder alcanzar los objetivos de la organización.	75%	25%

Elaborado por Cristina Quijije

En la presentación de los resultados se plantea que los empleados consideran que dentro de la empresa EVOTEC se aplica los indicadores tales como la Motivación e incentivos y el liderazgo. En primera instancia ellos plantean que la motivación e incentivo es una base muy importante ya que psicológicamente les ayuda a realizar muy bien su trabajo, por otra parte, tenemos el liderazgo lo cual los clientes internos manifiestan que su gerente actúa con la capacidad de influir en sus empleados para que ellos realicen de mejor manera su trabajo y la empresa pueda alcanzar los objetivos planteados. Por otra parte, indicadores como comunicación, condiciones de trabajo y satisfacción laboral no son aplicadas en la empresa es por este motivo que consideramos que es un problema y que no permite que la empresa tenga un buen clima Organizacional y por ende está afectando directamente al desempeño laboral.

De acuerdo a la aplicación de los diferentes tipos, niveles y métodos tales como la investigación de campo donde se acudió al lugar de los hechos, con la investigación exploratoria se pudo conocer la situación, comportamientos o actitudes en donde se permitió aproximar la investigadora a la problemática y que conjuntamente con la investigación explicativa se buscó el por qué no se está aplicando aquellos instrumentos que le permitan tener un mejor clima organizacional y que gracias a los métodos que se practicaron tales como las encuestas y entrevista que dieron como resultado que en la empresa no tiene un buen clima organizacional que no le permite que tenga un mejor rendimiento, es por esto que he considerado implementar una propuesta con los indicadores antes mencionados que le permitan a la empresa tener un mejor clima organizacional y por ende garantizar un mejor desempeño laboral.

Es importante señalar que en la actualidad las empresas deben adaptarse al mercado, al mundo globalizado y a la competencia que cada vez exige nuevos cambios y así no quedarse a la vanguardia es por esto que es necesario que la Empresa EVOTEC tome nuevas medidas poniendo en práctica la comunicación, mejor las condiciones de trabajo, y la satisfacción laboral, mediante las ideas que proporcione el gerente conjuntamente con sus empleados para así poder mejorar el desempeño laboral y por ende les va a permitir darse a conocer más en el mercado e incrementar sus ventas y prestar un mejor servicio.

Tabla estadística 19

Porcentaje de los indicadores según los resultados obtenidos en las encuestas.

INDICADORES	SI	NO
Comunicación	33%	67%
Motivación e incentivos	54%	46%
Condiciones de trabajo	38%	63%
Satisfacción laboral	38%	63%
Liderazgo	69%	31%

Elaborado por Cristina Quijje

3.3. Análisis de Resultados de la Entrevista

En la entrevista que se le realizó al gerente de la empresa EVOTEC nos indica que él desconoce lo que es el Clima Organizacional por ende a la empresa que él dirige no aplica lo que es un buen Clima también manifiesta que él se comunica con sus empleados muy regularmente pero que los trabajadores si son recíprocos con el trabajo que ejecutan cada uno de ellos, él considera que el medio en que se desenvuelven sus empleados es agradable le preguntamos si él estaría dispuesto a que en la empresa a la que él está dirigiendo se le aplique estrategias para que puedan fortalecer el clima organizacional y el contexto que si porque le va a permitir que sus empleados tengan un mejor desempeño y así poder prestar un mejor servicio.

3.4. Comprobación de la Hipótesis

Con base en la información de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la empresa la hipótesis que si se analiza el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A ha permitido mejorar el desempeño laboral en las distintas áreas de la empresa, de acuerdo con la pregunta N° 13 de la encuesta: ¿ Usted considera que la empresa EVOTEC aplica los indicadores como la Comunicación, Motivación e Incentivo, Condiciones de trabajo, Satisfacción Laboral y el Liderazgo para poder tener un buen Clima Organizacional?, el 88% de los clientes internos respondieron que la empresa no aplica los indicadores, por lo que se puede decir que la hipótesis es positiva y que con el análisis permitirá mejorar el Clima Organizacional.

4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. Título

Estrategias para mejorar el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A ubicada en la ciudad de Manta en el periodo 2017.

4.2. Justificación

El medio en el que realizan la tarea cada uno de los Clientes internos de una empresa EVOTEC S.A es muy importante tanto así que cuando este ambiente no es agradable no hay ingresos y mucho menos beneficios que permitan que la empresa pueda cumplir sus objetivos, hay que tener en cuenta que cada día ingresan en el mercado nuevas empresas, que el medio cada día es más competitivo y que tener un buen clima organizacional nos garantiza tener una empresa de éxito.

Mediante el mejoramiento del Clima Organizacional se busca dotar a todo el empleado con una guía de estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral de la empresa. Por lo tanto, la propuesta está estructurada en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes internos, así como la entrevista realizada al Gerente de la empresa EVOTEC S.A.

Según los resultados obtenidos la investigación de campo realizada a la Empresa EVOTEC S.A, se deja despejado que lo determinado con anterioridad en la presente propuesta, constituye un justificativo para que se tenga un excelente entendimiento sobre la aplicación de estrategias para mejorar el Clima Organizacional.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Desarrollar una guía de estrategias para mejorar el Clima Organizacional de la Empresa EVOTEC S.A.

4.3.2. Objetivos Específicos

Implementar estrategias basadas en mejoramiento del Clima Organizacional.

Establecer los tipos de estrategias que permitirán mejorar el Clima Organizacional.

Obtener en los clientes internos de la empresa EVOTEC S.A el interés de mejorar el Clima Organizacional través de capacitaciones.

4.4. Descripción de la Propuesta

El objetivo principal de esta propuesta es ayudar a mejorar el Clima Organizacional de la empresa mediante esta guía de estrategias ya que mediante la investigación de campo aplicando los tipos, niveles y métodos se encontró como problemas: falta de comunicación, motivación e incentivos, falta de conocimiento de las condiciones de trabajo, satisfacción de trabajo, y falta de liderazgo.

Estrategias para mejorar el clima organizacional

Hoy en día es muy importante mantener un buen clima Organizacional ya que de él depende que la empresa tenga productividad, más allá de ser un buen líder y de dar remuneraciones a sus empleados existen otras estrategias para mantener un Clima agradable como lo es mantener una buena comunicación saber cuáles son los riesgos

que tienen en el puesto de trabajo y que haya una satisfacción laboral es por esto que mis estrategias se basan en estos últimos tres indicadores.

Estrategias para mantener una buena comunicación.

La comunicación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información, la siguiente tabla se presenta 8 estrategias para mejorar la comunicación en la empresa EVOTEC S.A.

Tabla 7
Estrategias para mejorar la comunicación en la empresa EVOTEC S.A

Estrategias	Concepto
Aclarar el propósito del mensaje	Aclarar el propósito del mensaje y hacer un plan para lograr el fin deseado.
Utilizar una codificación inteligible	Evitar palabras técnicas innecesarias. El contenido del mensaje debe ajustarse al nivel de conocimiento de los receptores y al clima organizacional.
Consultar los puntos de vista de los demás	
Considerar las necesidades de los receptores	Comunicar algo valioso para ellos, tanto a corto plazo como en un futuro más distante.
Utilizar el tono y lenguaje apropiados para asegurar la credibilidad	La elección del lenguaje y la congruencia entre qué se dice y cómo se dice influyen en la reacción del receptor del mensaje. La comunicación sólo se completa cuando el receptor comprende el mensaje.
Obtener realimentación	
Considerar las emociones y motivaciones de los receptores	La comunicación es vital para crear un ambiente donde se motive a las personas a trabajar hacia las metas de la empresa.
Escuchar	La comunicación efectiva es responsabilidad no sólo del emisor, sino también del receptor de la información.

Fuente: (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) *Elaborado por:* Cristina Viviana Quijije Bravo

Estrategias para prevenir el riesgo laboral.

El riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo. Entre las actitudes preventivas se encuentran:

- a. No subestimar ni ignorar la probabilidad de que ocurra un accidente, ni siquiera cuando existan pocos riesgos.
- b. Nunca se debe asumir un riesgo, aunque sea leve, para lograr beneficios en el trabajo.
- c. Se debe evitar el exceso de confianza y jamás se debe permitir que nadie se ponga a prueba por afán de notoriedad, por frustración, etc.
- d. No debe primar la seguridad individual sobre la colectiva.
- e. Intentar eliminar los riesgos, y si ello no es posible, tratar de reducirlos al máximo con unas medidas de protección adecuadas.

Estrategias para conseguir la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- a. Reto del trabajo
- b. Sistema de recompensas justas
- c. Condiciones favorables de trabajo
- d. Colegas que brinden apoyo y
- e. Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Capacitaciones

Una de las propuestas que planteo para que los Clientes internos conozcan como tener un mejor Clima Organizacional es realizar capacitaciones para que a través de estas puedan mejorar y por ende prestar un mejor servicio al cliente, se presentará temas tales como tales como lo que se puede hacer para tener una mejor comunicación ya sea con jefes, compañeros de área y clientes, conocer acerca de los riesgos que tiene en su puesto de trabajo y como prevenirlos, otro tema de mucha importancia que se les presentara es como lograr la satisfacción laboral todo esto con el fin de lograr que el Clima en que se desenvuelven los clientes internos de la empresa EVOTEC S.A. mejore.

4.5. Factibilidad de la aplicación

Se recomienda que se efectué de manera periódica el seguimiento, monitoreo y evaluación de la presente propuesta, por tener una factibilidad aceptable y por ser considerada clave para el mejoramiento del Clima Organizacional de la Empresa EVOTEC S.A.

El resultado que se espera obtener es que la Empresa EVOTEC S.A logre el éxito deseado en su Clima Organizacional con el único propósito de lograr el mejor desempeño laboral a través de las estrategias ya que son un abanico de información, persuasión y comunicación. Esta guía de estrategias se realiza atendiendo a las características y exigencias de la carrera, puede ser sometida o no a validación, esto depende de las características de la investigación.

4.6. Plan de Acción

Tabla 8

Plan de Acción

OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Desarrollar una guía de estrategias para mejorar el Clima Organizacional de la Empresa EVOTEC S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar estrategias basadas en mejoramiento del Clima Organizacional. 	<p>Crear estrategias con los indicadores Comunicación Método de transmitir información entre jefes y empleados.</p> <p>Motivación e incentivos La organización pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada. Condiciones del trabajo Medio en el que se desenvuelven los empleados incluye aspectos tecnológicos, ambientales, la organización y el orden.</p> <p>Satisfacción laboral Se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales.</p> <p>Liderazgo Modo en que los miembros de la organización perciben a la organización y a los líderes.con el fin de mejorar el Clima Organizacional con el objetivo de lograr un mejor desempeño laboral.</p>	<p>Humanos: personas involucradas</p> <p>Materiales: hijas carpetas plumas etc Tecnológicos. Computadoras proyector.</p>	Investigadora - Gerente de la empresa EVOTEC S.A

Dar a conocer a los clientes internos las estrategias para prevenir el riesgo laboral.

El riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo. Entre las actitudes preventivas se encuentran:

- a. No subestimar ni ignorar la probabilidad de que ocurra un accidente, ni siquiera cuando existan pocos riesgos.
- b. Nunca se debe asumir un riesgo, aunque sea leve, para lograr beneficios en el trabajo.
- c. Se debe evitar el exceso de confianza y jamás se debe permitir que nadie se ponga a prueba por afán de notoriedad, por frustración, etc.
- d. No debe primar la seguridad individual sobre la colectiva.
- e. Intentar eliminar los riesgos, y si ello no es posible, tratar de reducirlos al máximo con unas medidas de protección adecuadas.

*• Establecer los tipos de estrategias que permitirán mejorar el Clima Organizacional..

Estrategias para conseguir la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- a. Reto del trabajo
- b. Sistema de recompensas justas
- c. Condiciones favorables de trabajo

Humanos:
personas involucradas
Materiales:
hijas carpetas plumas etc
Tecnológicos.
Computadoras
proyector.

Investigadora - Gerente
de la empresa
EVOTEC S.A

- d. Colegas que brinden apoyo y
- e. Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo para lograr una mejor comunicación, conocer los riesgos laborales y como lograr la satisfacción laboral para que las puedan aplicar en sus actividades.

• Obtener en los clientes internos de la empresa EVOTEC S.A el interés de mejorar el Clima Organizacional a través de capacitaciones..

Compartir y efectuar capacitaciones con los clientes internos de la empresa sobre las estrategias que le permiten mejorar el Clima Organizacional.

Humanos:
 personas involucradas
 Materiales:
 hijas carpetas plumas etc
 Tecnológicos.
 Computadoras proyector..

Investigadora - Gerente de la empresa EVOTEC S.A

++

5. Conclusiones

- Para verificar la situación actual de la empresa EVOTEC S.A y encontrar el problema fue necesario elaborar instrumentos que nos permita identificar las falencias que tienen es por esto que se realizó encuestas a los clientes internos y una entrevista al Gerente general.
- A través de la investigación de campo se encontraron las falencias que tiene la empresa para las cuales se elaboró una guía con estrategias que serán transmitida a la empresa EVOTEC S.A para ser empleadas en la misma.
- Esta investigación propone una Guía con estrategias definidas según los indicadores que no está utilizando la empresa como la comunicación, el riesgo laboral, y como conseguir la satisfacción laboral las cuales se van a permitir que el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC mejore.

6. Recomendaciones

- Realizar cada año una evaluación a los Cliente Internos de la empresa para saber cuáles son las falencias que ha tenido y capacitar a cada uno de ellos para que tengan un buen desempeño laboral.
- Se debe aplicar capacitaciones en las falencias que tiene la empresa en su Clima Organizacional para así poderlas mejorar el ambiente en el que se desenvuelve el Cliente Interno.
- La gerencia debe aplicar la guía con estrategias con los factores que le hacen falta a su empresa, para tener un equipo de trabajo totalmente capacitado que le permita tener un buen desempeño laboral.

Bibliografía

Arias, F. G. (2012). *El Proyecto Del Investigación* (6ª ed.). Caracas : Editorial Episteme.

Recuperado el 09 de julio de 2018

Behar Rivero , D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. sd: Editorial Shalom.

Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid.

Chavenato, I. (enero de 2011). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed.). Mexico:

McGraw Hill Interamericana, S.A.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2ª ed.). México: McGRAW-

HILL Educación. Recuperado el 2018 de junio de 11

Espinal Torres, L. M. (15 de Diciembre de 2012). *Clima Organizacional y la Influencia*

del Liderazgo. Obtenido de Clima Organizacional y la Influencia del Liderazgo.:

[http://www.eoi.es/blogs/madeon/2012/12/15/clima-organizacional-y-la-](http://www.eoi.es/blogs/madeon/2012/12/15/clima-organizacional-y-la-influencia-del-liderazgo/)

[influencia-del-liderazgo/](http://www.eoi.es/blogs/madeon/2012/12/15/clima-organizacional-y-la-influencia-del-liderazgo/)

Friedlander , M. (1969). CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA

CERVECERA.

Galvez Estrada, R. D. (enero de 2015). *TESIS DE GRADO*. Recuperado el 06 de 06 de

2018, de ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA

ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL PRIVADO

UBICADO EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE ZACAPA:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Galvez-Rosa.pdf>

Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL* (14ª ed.). México: Mc Granw Hill Educación. Recuperado el 06 de 06 de 2018

Litwin , & Stringer . (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento Humano En El Trabajo* (13 ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 2018 de junio de 12, de https://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom

Orellana , P. (2008). "*Sea Feliz*". *Sección Buena Vida*. Guatemala: Prensa Libre.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). México: Pearson Educacion. Recuperado el 06 de 06 de 2018

Sociolaboral, G. I. (s.f.). Obtenido de <http://portal.ugt.org/juventud/guia/cap4.pdf>

Stephen , P., & Timothy A, J. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (13 ed.). MEXICO: Pearson Educación.

Tamayo, M. (2003). *El Proceso De La Investigación Científica*. México: EDITORIAL LIMUSA, S.A.

ANEXOS



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Cuestionario para Analizar el clima organizacional de la empresa EVOTEC S.A ubicada en la ciudad de Manta en el periodo 2017.

Objetivo: Comprobar el Clima Organizacional de la empresa EVOTEC S.A en el desarrollo de los clientes internos.

Instrucciones: Agradezco se sirva responder la presente encuesta con honestidad la misma que servirá como base para alcanzar el objetivo de esta investigación marcando con una x en el paréntesis de la alternativa de su elección.

COMUNICACIÓN

1. ¿La relación con sus compañeros y jefe es agradable y facilita la convivencia?

Si NO

2. La organización se caracteriza por tener un clima:

Agradable Organizado eno de tensiones I rganizado

3. El cliente interno de esta organización siempre comprende la información transmitida de su superior.

Si NO

MOTIVACIÓN E INCENTIVOS

4. Cuando realizo una tarea con gran esfuerzo para lograr los objetivos de la organización me contribuyen con alguna recompensa.

Si NO

5. ¿En mi trabajo recibo todos los beneficios que están planteados por la ley?

Afiliación a la Seguridad Social.

Pago por horas extras.

Pago del décimo tercero y décimo cuarto sueldo.

Pago del fondo de reserva.

Vacaciones anuales.

Licencia por paternidad / maternidad.

Pago del subsidio por maternidad.

Pago de utilidades.

6. Cuando no realizo un buen trabajo existen:

Sanciones Capacitaciones

CONDICIONES DE TRABAJO

7. En mi ambiente de trabajo conozco los riesgos y las medidas de prevención que debo tomar en caso de emergencia.

Si NO

8. El ambiente en el que realizo mi trabajo este acto para mantener la productividad y el rendimiento en las funciones que realizo.

Si NO

SATISFACCIÓN LABORAL

9. El trabajo que realiza en la empresa llenar todas sus expectativas que le permitan sentirse satisfecho.

Si NO

10. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas acorde a sus conocimientos?

Si NO

LIDERAZGO.

11. Cuando doy instrucciones las doy de forma clara que permitan que los demás participen con disposición y entusiasmo para el logro de las metas de la organización.

Si NO

12. Tengo la habilidad de comunicarme con los demás cuando las cosas no salen bien y orientarlos para poder alcanzar los objetivos de la organización.

Si NO

13. Usted considera que la empresa EVOTEC aplica los indicadores como la Comunicación, Motivación e Incentivo, Condiciones de trabajo, Satisfacción Laboral y el Liderazgo para poder tener un buen Clima Organizacional.

Si NO



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA EVOTEC S.A.

Objetivo: Conocer cuál es la opinión del mayor representante de la empresa EVOTEC S.A.

Entrevistado:

1. **¿Conoce que es el clima organizacional?**
2. **¿Aplica el clima organizacional en su empresa?**
3. **¿Usted se comunica con su personal de forma efectiva?**
4. **¿El personal es recíproco con el trabajo?**
5. **¿Dentro del trabajo el personal es recíproco?**
6. **¿Cómo considera el clima organizacional dentro de su negocio?**
7. **¿Permitiría usted que se aplique en su negocio estrategias para mejorar o fortalecer el clima organizacional?**



Imagen 3 entrevista con el Gerente de la Empresa EVOTEC S.A. el señor Leonardo Flores.



Imagen 2 encuesta realizada al jefe de ventas el señor Cristian Gilses Quijije



Imagen 5 encuesta realizada al señor Luis Lucas Reyes jefe de soporte técnico.



Imagen 4 encuesta realizada a la Srta. Nathaly Coba ejecutiva de ventas.