



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Título de la investigación:

Diagnóstico del Clima Organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional

Eloy Alfaro de Manta

Autora: Pierina Lisbeth Calderón Flores

Tutor: Ing. Luis Enrique Franco Rodríguez, Mg.

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera de Administración de Empresas

Manta – Manabí – Ecuador

Agosto, 2022

Certificación de Tutor

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 Proyecto de Investigación, bajo la autoría de la estudiante Calderón Flores Pierina Lisbeth, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022-2023(1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Manta, 01 de Agosto de 2022.

Lo certifico,



Ing. Luis Franco Rodríguez, Mg
Docente Tutor(a)
Área: Administración de Empresas.

Certificado de Urkund

Manta, 31 de julio del 2022

Se informa el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencia “Ouriginal”, al que fue sometido el trabajo de titulación de la estudiante Calderón Flores Pierina Lisbeth, en la modalidad de Proyecto de Investigación, su análisis presenta el 6% de similitud y coincidencia con otros documentos, para la constancia se adjunta el resultado del análisis debidamente sustentado.

Por consiguiente, como tutor del presente trabajo de titulación dejo constancia de este resultado:



Document Information

Analyzed document	Tesis-Pierina Calderón. Diagnóstico del Clima Organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.pdf (D142558380)
Submitted	2022-07-31 22:02:00
Submitted by	Luis Enrique Franco Rodríguez
Submitter email	luise.franco@uleam.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	luise.franco.uleam@analysis.orkund.com

Lo certifico,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luis Franco Rodríguez", written over a light blue grid background.

Ing. Luis Franco Rodríguez, Mg

Docente Tutor

Declaración de autoría

Yo, Pierina Lisbeth Calderón Flores manifiesto que el presente trabajo de investigación titulado **“Diagnóstico del Clima Organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta”** ha sido desarrollado con ideas e investigaciones respetando los derechos del autor, por lo que menciono que es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad legal el contenido.



Pierina Lisbeth Calderón Flores

C.I. 131549987-9

Aprobación del trabajo de investigación por el tribunal

Los miembros del tribunal del grado dan la aprobación del trabajo de titulación sobre el tema **“Diagnóstico del Clima Organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta”**, elaborado por la egresada Pierina Lisbeth Calderón Flores, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Carrera Administración de Empresas.

Presidente del tribunal

Eco. Cesar Raúl Alarcón Chávez, Mg

Miembro del tribunal

Eco. Alexa María Cedeño Macias, Mg

Miembro del tribunal

Ing. Ana del Rocio García Loor, PhD

Dedicatoria

A Dios, quien me dio la fe, fortaleza, salud y la esperanza para culminar este proyecto.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida por brindarme siempre su apoyo incondicional y sobre todo por no dejarme sola nunca.

A mis hermanos por siempre confiar en mí y sobre todo por hacerme saber que soy el orgullo más grande la familia.

A mis abuelitos que desde el cielo se han convertido en ángeles que día a día cuidan y guían mi camino.

Pierina Calderón

Reconocimiento

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, amar y luchar por los logros obtenidos hasta el día de hoy.

A toda mi familia, por el gran apoyo y comprensión, por ser mi mayor soporte e inspiración en esta etapa de mi vida y sobre todo por darme la fuerza necesaria para poder alcanzar mis metas.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, por haberme abierto las puertas de su institución y permitirme formarme como persona y profesional.

A mi tutor de tesis el Ing. Luis Franco por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos, por ayudarme y motivarme a llevar a término este trabajo investigativo.

A cada uno de los docentes, quienes con sus enseñanzas durante estos cinco años de estudio aportaron a mi formación.

A mis compañeros de clase por ser esa mano desinteresada a lo largo de esta carrera, por el tiempo brindado y sobre todo porque junto a ellos compartí momentos que quedarán plasmados en mi memoria.

Pierina Calderón

Índice General

Certificación de Tutor	ii
Certificado de Urkund.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Aprobación del trabajo de investigación por el tribunal	v
Dedicatoria	vi
Reconocimiento	vii
Índice General	viii
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract	xv
Introducción	16
Capítulo I.....	18
1. Diseño Teórico.....	18
1.1. El problema.....	18
1.2. Planteamiento del problema.....	18
1.3. Formulación del problema científico general y problemas específicos.....	19
1.3.1. Problema Científico General.....	19
1.3.2. Problemas Específicos	19
1.4. Formulación del objeto de la investigación	19

1.5.	Formulación de los objetivos de la investigación	19
1.5.1.	Objetivo General	19
1.5.2.	Objetivos Específicos.....	19
1.6.	Delimitación.....	20
1.6.1.	Delimitación Espacial	20
1.6.2.	Delimitación Temporal	20
1.6.3.	Delimitación Conceptual	20
1.7.	Formulación de la Hipótesis	20
1.7.1.	Hipótesis General.....	20
1.7.2.	Hipótesis Específicas	20
1.8.	Determinación de las variables	21
1.8.1.	Variable independiente	21
1.8.2.	Variable dependiente	21
1.9.	Matriz de consistencia.....	21
1.10.	Justificación de la investigación	24
Capítulo II	25
2.	Marco Teórico.....	25
2.1.	Antecedentes de la investigación	25
2.2.	Bases Teóricas	33
2.2.1.	Definiciones del Clima Organizacional	33
2.2.2.	Importancia del Clima Organizacional	34
2.2.3.	Dimensiones del Clima Organizacional.....	34
2.2.4.	Tipos de Clima Organizacional	36

2.2.5. Diagnóstico del Clima Organizacional	37
2.2.6. Definiciones del Área Administrativa	37
2.2.7. Objetivo del Área Administrativa	38
2.2.8. Importancia del Área Administrativa.....	39
2.2.9. Funciones del Área Administrativa	39
2.2.10. Aeropuerto	40
2.2.11. Descripción de la empresa de estudio	40
2.2.12. Organigrama del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta	41
Capítulo III	43
3. Metodología	43
3.1. Tipo y diseño de investigación	43
3.1.1. Investigación descriptiva	43
3.1.2. Investigación cualitativa	43
3.1.3. Investigación cuantitativa	43
3.1.4. Investigación de campo.....	44
3.1.5. Investigación no experimental	44
3.2. Población y Muestra de estudio	44
3.3. Técnicas de recolección de datos	45
3.4. Análisis e interpretación de los resultados	46
3.4.1. Resultados de la encuesta.....	46
3.4.2. Resultados de la entrevista.....	61
3.4.3. Análisis general de las hipótesis	62
Capítulo IV	63
4. Diseño de la Propuesta.....	63

4.1.	Título.....	63
4.2.	Generalidades.....	63
4.3.	Objetivos.....	63
4.3.1.	Objetivo General.....	63
4.3.2.	Objetivos Específicos.....	63
4.4.	Justificación de la propuesta.....	64
4.5.	Descripción de la propuesta.....	64
4.6.	Desarrollo de la propuesta.....	65
	Conclusiones.....	67
	Recomendaciones.....	68
	Bibliografía.....	69
	Anexos.....	77

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de consistencia.....	22
Tabla 2. Presencia del jefe en las actividades	46
Tabla 3. Consideración de sugerencias y comentarios	47
Tabla 4. Unión del grupo	48
Tabla 5. Buen trato de parte del jefe	49
Tabla 6. Capacidad para dar órdenes	50
Tabla 7. Comunicación interpersonal	51
Tabla 8. Compromiso del equipo con el éxito	52
Tabla 9. Complementación del talento y conocimiento del equipo de trabajo	53
Tabla 10. Solución de los problemas	54
Tabla 11. Cortesía y respeto.....	55
Tabla 12. Desarrollo personal y profesional	56
Tabla 13. Horario de trabajo	57
Tabla 14. Ánimo y energía para el desempeño laboral.....	58
Tabla 15. Motivación constante	59
Tabla 16. Incentivos o reconocimientos	60
Tabla 17. Resultados de la entrevista.....	61
Tabla 18. Estrategias	65

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	42
Figura 2. Presencia del jefe en las actividades.....	46
Figura 3. Consideración de sugerencias y comentarios	47
Figura 4. Unión del grupo	48
Figura 5. Buen trato de parte del jefe.....	49
Figura 6. Capacidad para dar órdenes.....	50
Figura 7. Comunicación interpersonal.....	51
Figura 8. Compromiso del equipo con el éxito.....	52
Figura 9. Complementación del talento y conocimiento del equipo de trabajo	53
Figura 10. Solución de los problemas.....	54
Figura 11. Cortesía y respeto	55
Figura 12. Desarrollo personal y profesional.....	56
Figura 13. Horario de trabajo.....	57
Figura 14. Ánimo y energía para el desempeño laboral	58
Figura 15. Motivación constante	59
Figura 16. Incentivos o reconocimientos	60

Resumen

El presente proyecto de investigación titulado “Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta” tuvo como objetivo general analizar la influencia del clima organizacional en el área administrativa de esta institución. Para este proyecto se utilizó una metodología de tipo descriptiva, de campo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el diseño de estudio fue no experimental, la población y muestra de estudio estuvo conformada por 12 personas. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista realizada al administrador y la encuesta dirigida a los empleados del área administrativa, las cuales respondieron a las dimensiones de liderazgo, trabajo en equipo y motivación. Con los resultados de esta investigación se pudo determinar que la hipótesis general si se cumplió y como alternativa de solución al problema se propuso aplicar diferentes estrategias que permitan mejorar el clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Palabras claves: Administración, clima organizacional, comunicación, liderazgo, motivación.

Abstract

The present research project entitled "Diagnosis of the organizational climate in the administrative area of the Eloy Alfaro International Airport in Manta" had the general objective of analyzing the influence of the organizational climate in the administrative area of this institution. For this project, a descriptive, field methodology was obtained, with a qualitative and quantitative approach, the study design was non-experimental, the study population and sample consisted of 12 people. The techniques used were the interview with the administrator and the survey directed at the workers, which responded to the dimensions of leadership, teamwork and motivation. With the results of this investigation it was possible to determine that the general hypothesis was fulfilled and as an alternative solution to the problem, different strategies can be applied that can improve the organizational climate in the administrative area of the Eloy Alfaro International Airport in Manta.

Keywords: Management, organizational climate, communication, leadership, motivation.

Introducción

Actualmente el clima interno de las empresas es un factor determinante que influye de manera positiva o negativa en la productividad de los empleados y de la empresa, razón por la cual, se debe realizar un diagnóstico del clima organizacional por lo menos una vez al año para saber con exactitud como es el ambiente laboral que se vive dentro de las organizaciones.

La presente investigación surge con la finalidad de realizar un diagnóstico del clima organizacional que existe en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, y con los resultados obtenidos establecer estrategias que permitan dar solución a los problemas internos detectados en el departamento objeto de estudio.

Este trabajo consta de cuatro capítulos como se muestra a continuación:

En el capítulo I se inició con el diseño teórico, en la que se identificó la situación problemática y la formulación del mismo; seguido de los objetivos de la investigación, delimitación, además de la formulación de las hipótesis, determinación de las variables, matriz de consistencia y justificación del mismo.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico, mismo que incluye los antecedentes investigativos y bases teóricas de las variables de estudio, dicha investigación estuvo basada en distintas fuentes bibliográficas que tienen un grado de semejanza con el tema investigado.

En el capítulo III se encuentra el diagnóstico de campo que incluye la metodología utilizada, el tipo y diseño de investigación, además refleja la población de estudio a investigar, seguido de las técnicas de recolección de datos y el respectivo análisis e interpretación de los resultados.

En el capítulo IV se encuentra el desarrollo de la propuesta donde se detallan estrategias que responden a la problemática encontrada en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos de la investigación, adicional se agregan las bibliografías y los anexos que son evidencias que respaldan la realización del presente trabajo investigativo.

Capítulo I

1. Diseño Teórico

1.1. El problema

Deficiente clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

1.2. Planteamiento del problema

A nivel mundial, las empresas realizan procesos y procedimientos para favorecer el clima organizacional lo cual implica esfuerzos de todas las áreas para contribuir a un ambiente óptimo para el desempeño de los colaboradores, no obstante, existen conflictos en las organizaciones por problemas de liderazgo, mala comunicación, deficiente trabajo en equipo y escasa motivación (Sánchez, 2017).

En Ecuador, una de las maneras más comunes de medir el clima organizacional es con encuestas semestrales o anuales, una ola de despidos o el simple hecho de realizar el pago de utilidades inciden en el ambiente de trabajo debido a que tiene un impacto grande dentro de los colaboradores de cualquier institución (Ramos & Tejera, 2017).

En el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, se requiere indagar e investigar la influencia del clima organizacional dentro del área administrativa, por ende, es muy importante tener en cuenta que, en toda organización existen aspectos que se deben mejorar.

Actualmente en el área administrativa del Aeropuerto de Manta existen distintas dificultades, razón por la cual, realizar un diagnóstico del clima organizacional permitirá conocer cuáles son los factores que afectan este importante departamento de esta institución y desarrollar estrategias que fomenten a través de un buen liderazgo, el trabajo en equipo y la motivación laboral, con la finalidad de lograr un rendimiento alto y alcanzar los objetivos institucionales planteados.

1.3. Formulación del problema científico general y problemas específicos

1.3.1. Problema Científico General

- ✓ ¿De qué manera el clima organizacional influye en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?

1.3.2. Problemas Específicos

- ✓ ¿En qué medida el liderazgo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?
- ✓ ¿De qué manera el trabajo en equipo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?
- ✓ ¿En qué medida la motivación influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?

1.4. Formulación del objeto de la investigación

El objeto de la investigación es el clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

1.5. Formulación de los objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Analizar la influencia del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Establecer en qué medida el liderazgo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.
- ✓ Determinar de qué manera el trabajo en equipo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

- ✓ Identificar en qué medida la motivación influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

1.6. Delimitación

1.6.1. Delimitación Espacial

Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, ubicado en Km 2,5 vía Jaramijó.

1.6.2. Delimitación Temporal

Mayo 2021- Julio 2022

1.6.3. Delimitación Conceptual

Clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

1.7. Formulación de la Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

- ✓ El clima organizacional influye en gran medida en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

1.7.2. Hipótesis Específicas

- ✓ El liderazgo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.
- ✓ El trabajo en equipo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.
- ✓ La motivación influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

1.8. Determinación de las variables

1.8.1. Variable independiente

Clima organizacional

1.8.2. Variable dependiente

Área administrativa

1.9. Matriz de consistencia

Tabla 1. Matriz de consistencia

TEMA: Diagnóstico del Clima Organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿De qué manera el clima organizacional influye en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?	Analizar la influencia del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	El clima organizacional influye en gran medida en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	Variable independiente: Clima organizacional Variable dependiente: Área administrativa	Tipo de investigación ➤ Descriptiva ➤ De campo Enfoque de la investigación ➤ Cualitativa ➤ Cuantitativa Diseño de la investigación No experimental Población de estudio ➤ Personal del área administrativa ➤ Administrador Técnicas ➤ Encuesta ➤ Entrevista
PROBLEMA ESPECÍFICO 1	OBJETIVO ESPECÍFICO 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1		
¿En qué medida el liderazgo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?	Establecer en qué medida el liderazgo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	El liderazgo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.		
PROBLEMA ESPECÍFICO 2	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2		
¿De qué manera el trabajo en equipo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?	Determinar de qué manera el trabajo en equipo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	El trabajo en equipo influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.		

Internacional Eloy Alfaro de
Manta.

PROBLEMA ESPECÌFICO 3	OBJETIVO ESPECÌFICO 3	HIPÒTESIS ESPECÌFICA 3
¿En qué medida la motivación influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?	Identificar en qué medida la motivación influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	La motivación influye en el clima organizacional del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

1.10. Justificación de la investigación

La presente investigación surge por el interés de la autora de analizar la influencia del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, por consiguiente, con el presente trabajo de investigación se pretende tener un conocimiento más amplio de aquellos factores que influyen en el clima organizacional de dicha institución, y a la vez generar estrategias considerables para su mejora.

Es importante destacar que contar con un clima organizacional adecuado, permite que los integrantes de la organización cumplan con los objetivos trazados de la empresa, porque empleados que trabajan en equipo y se encuentran motivados están aptos para realizar un trabajo de calidad, permitiendo de esta manera aumentar la productividad y ayudar a conseguir metas de la organización.

Por otra parte, la realización de esta investigación sirve de aporte para las empresas que presentan un problema similar, dando a conocer cada una de las falencias que existen dentro del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Con esta aclaración se pueden tomar decisiones que busquen el bienestar de dicha área y que a la vez permita ofrecer un buen servicio.

Cabe recalcar que, hasta la presente fecha no se ha realizado este tipo de investigación en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, por lo tanto, con los resultados de la investigación se podrá establecer estrategias que permitan tomar medidas correctivas, con la finalidad de que esta área opere con mayor eficiencia. Sin embargo, existen investigaciones realizadas por otros autores que tienen similitud con el tema investigado, pero considerando otras dimensiones de estudio, los cuales se detallan a continuación.

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Las siguientes investigaciones sirven de base para la comprensión de la temática estudiada a nivel internacional y nacional:

Antecedentes internacionales

Antecedente 1

El artículo realizado por Chirinos et al. (2018), titulado “El clima organizacional en el emprendimiento sostenible” tiene como objetivo analizar el ambiente laboral para identificar su incidencia en el emprendimiento sostenible, utilizando como metodología la investigación cuantitativa, descriptiva y transaccional. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional es bajo, incidiendo negativamente en el desarrollo del emprendimiento sostenible, de manera general, los empleados se sienten insatisfechos con el clima organizacional en su área laboral. Los autores concluyen que la falta de un clima organizacional adecuado en la empresa perjudica el equilibrio emocional de los empleados, recomendando así, contribuir a mejorar el ambiente de trabajo mediante la motivación, incentivos a los empleados, por el desarrollo de sus tareas y otorgar reconocimientos por el logro de los objetivos empresariales.

Los resultados de esta investigación permiten que las empresas alcancen a ser efectivas y eficaces, aprovechando sus recursos tecnológicos, financieros y humanos, a fin de crear ambientes de trabajo agradables.

Antecedente 2

Ruíz (2020) en su artículo titulado “Clima organizacional institucional y su relación con el desempeño docente de la Unidad Educativa Genaro Herrera” planteó como objetivo establecer el grado de correlación entre el clima organizacional institucional y el desempeño docente en la institución educativa Genaro Herrera, la metodología utilizada es descriptiva con un nivel correlacional. La técnica utilizada es la encuesta con una población de 100 docentes y 3 directivos de dicha institución, entre los resultados se determinó que existe una relación positiva entre el clima organizacional institucional y el desempeño docente. Los educadores encuestados estimaron que las dos variables se encuentran en nivel alto, por lo que se deduce que la existencia de un buen clima organizacional permitirá que exista un buen desempeño de los docentes. El autor concluye que efectivamente existe relación entre la cultura organizacional institucional y el desempeño docente, por lo cual recomienda reconocer situaciones que promuevan un favorable clima organizacional, trabajando con un conjunto de docentes y su entorno en general para garantizar un excelente servicio educativo.

La presente investigación permite conocer el valor que tiene el clima organizacional en las instituciones educativas y como a su vez, contribuye en el desempeño de las funciones de los docentes.

Antecedente 3

En el artículo científico realizado por los autores Gonzáles et al. (2021) “Clima organizacional en el sector público Latinoamericano” tiene como objetivo describir los resultados de los artículos científicos derivado de los países de Colombia, Perú, entre otros; sobre el clima organizacional en el sector público a nivel latinoamericano englobado entre los años 2016 a 2020; realizándose mediante una investigación con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo con un diseño de exploración documental. Entre los resultados encontraron que el periodo con un alto índice de publicación fue en el año 2017 cuando Colombia representó al

país con más difusión de artículos, siguiéndolo Perú y México; además, se examina la presencia de factores individuales, grupales y organizacionales que perjudican de primera mano el clima de la organización, variando la relación entre compromiso, motivación y clima organizacional. Concluyendo que la captación de un clima alto se vincula a un eminente nivel de satisfacción laboral, de modo que, el resultado de las dos variables origina un considerable desempeño de los trabajadores, por lo que los autores recomiendan favorecer la comunicación en las organizaciones porque tienen un efecto positivo como estrategia para la conservación del clima organizacional.

Los resultados de este estudio permiten comprender el comportamiento humano, estructura y procesos organizacionales lo que genera un importante desempeño de los empleados.

Antecedente 4

Torres et al. (2018), en su artículo titulado “Clima organizacional como gestión del conocimiento” tiene como objetivo demostrar la manera de gestión del conocimiento dentro del clima organizacional; la metodología empleada para llevar a cabo esta investigación es el método hermenéutico en contexto teórico, documental. El instrumento de medición es la encuesta, donde se analizan variables del clima organizacional tales como: las relaciones interpersonales, el liderazgo, trabajo en equipo, beneficios y la comprensión de la estrategia. De esta forma los resultados obtenidos apuntan a que la gerencia en un ambiente que es cambiante debe identificar y estudiar dentro del clima organizacional toda generación de conocimiento y a la vez, emplear al máximo los mismos que permitan lograr los objetivos organizacionales. Los autores concluyen que las organizaciones están sometidas a cambios y presiones, el cual hace que necesiten de nuevas normas de gestión que den solución a un entorno donde la información, la comunicación, el liderazgo y el conocimiento se

transforman en el eje estratégico de las organizaciones, recomendando así, que la gerencia tiene que promover una eficiente gestión de la información para producir conocimientos oportunos en sus colaboradores.

Los resultados de esta investigación permiten a las empresas en un entorno cambiante obtener una comprensión integral de los factores que afectan el entorno de la organización y el logro de sus objetivos.

Antecedente 5

De acuerdo con la investigación realizada por Rodríguez (2019) en su tesis doctoral titulada “Diagnóstico del clima organizacional en la empresa de tv por cable de Mendoza”, tiene como objetivo aplicar una mejora en el ambiente de trabajo de la empresa objeto de estudio. El análisis de esta investigación se inició con la revisión de métodos y herramientas de evaluación, luego se diagnosticaron los factores con más concordancia con la realidad de la institución, en la que se desarrolló una encuesta de preguntas cerradas, utilizando el modelo del cuestionario de Likert. Los resultados se procesaron y fueron presentados por la gerencia en una reunión general con características de taller, por cuando se acordaron soluciones para los factores que presentaron bajas mediciones, además se diseñaron lineamientos para un plan de mejora en el siguiente periodo y se fijaron las bases para el uso de una metodología de evaluación periódica que pueda establecer los avances de manera comparativa en el tiempo. Entre las recomendaciones el autor promueve la capacitación del personal en tecnologías que permitan mejorar su desempeño laboral.

Los resultados de esta investigación permiten a las organizaciones determinar los aspectos que los integrantes de una organización consideran relevantes para su motivación y productividad.

Antecedentes nacionales

Antecedente 6

En el artículo científico elaborado por Ramos y Tejera (2017) titulado “Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador” tuvo como objetivo analizar la incidencia de las variables mencionadas anteriormente a nivel nacional, para ello los autores emplearon una metodología con enfoque cualitativo de tipo descriptiva; se aplicó una herramienta que se validó en el contexto de la investigación, para medir diferencias en las percepciones del clima, así como aspectos culturales asociados al mismo, en una muestra constituida por 832 trabajadores de organizaciones públicas y privadas teniendo entre los resultados, la existencia de una estrecha relación entre la cultura y el clima en las instituciones. La conclusión se deriva de la manera de encontrar diferencias que son muy importantes entre la apreciación del ambiente del lugar de trabajo, grupo y de la empresa. Dentro de Ecuador, se puede manifestar que la apreciación del clima organizacional decae en la magnitud en que se acerca al clima laboral. Los autores recomiendan futuras líneas de investigación en aspectos de dimensiones culturales.

La presente investigación permite determinar que todo estudio relacionado con el clima organizacional tiene gran importancia tanto en las instituciones públicas como privadas.

Antecedente 7

En su tesis doctoral Sánchez (2017) sobre “El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la Provincia de Tungurahua”, tiene como objetivo identificar las condiciones ambientales de trabajo que reducen la satisfacción laboral de los trabajadores de calzado, mediante una metodología con enfoque mixto y de tipo descriptivo.

Entre los resultados, los datos recogidos en las encuestas muestran la inestabilidad de opiniones en cuanto al ambiente que viven la población obrera del calzado, encaminado a pensar que se necesita mejoras urgentes en el campo de la gerencia del talento humano, la visión y misión que debe tomarse como objetivo y las nuevas tendencias que se aplican para tener ambientes agradables y sacar el mejor provecho y satisfacción del recurso humano. El autor concluye que el talento humano se ve afectado por ambientes desagradables, la falta de espacios, comunicación ineficaz, salarios inadecuados y rotación de puestos, por esta razón, se recomienda el diseño de un marco estratégico para mejorar el clima organizacional que involucra a los jefes del departamento, gerentes, personal en la definición de las características del liderazgo, comunicación, motivación, eficacia y mayor productividad de los empleados.

Los resultados de esta investigación permiten mejorar y adquirir nuevos conocimientos, capitalizar los éxitos y fracasos en términos de aprendizaje con base en la experiencia y, adicionalmente, fortalecer los comportamientos y actitudes que hacen más competente la gestión de la empresa.

Antecedente 8

De acuerdo con Rosales (2020) en su tesis doctoral “El clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área administrativa del Gad provincial de Cotopaxi”, menciona que tiene como objetivo evaluar el clima organizacional de la institución y su influencia en la satisfacción laboral de sus colaboradores pertenecientes al área administrativa. Cualquiera que sea la organización, el capital humano es algo importante, independientemente del nivel y estado de la organización, su estado es importante, porque el buen desarrollo de la organización y el éxito o fracaso de la organización depende de este capital, la variable es medida a través del test del clima organizacional de Sonia Palma, el

cual está dividido en 4 dimensiones: realización personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales; para esto, entre los resultados, se encontró que el clima si influye en la satisfacción encontrando una baja entre los trabajadores por no existir un ambiente favorable para el desempeño de sus funciones. La investigadora llegó a la conclusión de que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor satisfacción laboral de los colaboradores de la institución, para esto recomienda estrategias que conserven un clima organizacional adecuado para los trabajadores y de esta manera su satisfacción se encuentre en un nivel adecuado.

La presente investigación permite que los miembros de las organizaciones alcancen los objetivos empresariales, ya que un empleado motivado es más eficiente y trabaja de mejor manera.

Antecedente 9

La presente tesis doctoral realizada por Rivas (2018) titulado “Clima Organizacional y satisfacción laboral en las compañías de Transporte de Carga Pesada en el Cantón el Empalme” tiene como objetivo analizar los factores del clima organizacional con la finalidad de establecer su influencia en la satisfacción laboral, el método empleado es cualitativo, para lo cual se aplicó un cuestionario donde la muestra consistió en 90 conductores de transporte pesado y 47 conductores de Cotranspesa S.A. El resultado que se obtuvo mediante esta investigación es que las agencias ejecutivas de las dos compañías rara vez llevan a cabo una planificación estratégica y capacitación para aumentar la remuneración. El autor concluye que los líderes empresariales rara vez prestan atención a la creación de oportunidades, además de que los conductores no tienen oportunidades para el desarrollo profesional, por lo que recomienda evaluar los factores específicos que inciden en el clima organizacional y cómo afectan estos en la satisfacción laboral en una PYME.

Esta tesis aporta a la investigación con distintos conocimientos que permiten motivar, incentivar y fortalecer las actividades laborales en las organizaciones, enriqueciendo de esta manera el clima organizacional.

Antecedente 10

En la tesis de grado realizada por Dávila y Parra (2018) titulada “Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de Covipen Cia Ltda.” tiene como objetivo general comprender la influencia del clima organizacional y la satisfacción del personal en una pyme de seguridad en Covipen, se tiene conocimiento de que existen colaboradores que laboran en un clima inapropiado, no obstante, su satisfacción laboral es alta. El método de investigación aplicado es deductivo, con un enfoque de análisis cualitativo y cuantitativo y con una investigación de tipo descriptivo-correlacional, aplicando los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral de Sonia Palma, valorados mediante la escala de Likert. Entre los resultados se tiene que el clima organizacional en la pyme de seguridad es desfavorable y que este influye directamente en la satisfacción del personal. Los autores concluyen que el clima organizacional en la pyme de seguridad es desfavorable y que este influye directamente en la satisfacción de los trabajadores, para lo cual, los autores presentan recomendaciones para que la organización pueda mejorar dichos factores de ambas variables a través de diálogos, reuniones y reconocimiento laboral.

La investigación explicada de forma breve permite que se invierta en un entorno donde el personal se sienta cómodo y dispuesto a trabajar en sus labores, de este modo se fortalece un buen clima y por ende la satisfacción personal será mayor.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definiciones del Clima Organizacional

El clima organizacional se define como aquella relación laboral y personal que se realiza en un entorno laboral de una institución o empresa, mediante el cual se puede determinar y medir su desarrollo (Rock, 2019).

Constructo multifacético que se entiende como la relación entre distintas variables del comportamiento organizacional, permitiendo entender la percepción que tienen los integrantes de la organización sobre el clima organizacional (García & Gómez, 2020).

“Factor que tiene un impacto significativo en la eficiencia del trabajo y la calidad de los empleados, muchas organizaciones hoy en día subestiman el entorno organizacional porque creen que requiere demasiada inversión” (Quino, 2017).

El clima organizacional es definido como el conjunto de apreciaciones que los empleados tienen sobre su comportamiento en relación con los miembros de la organización, a la vez, es una condición del entorno interno establecida por los trabajadores que influye en su conducta (Piñones & Saavedra, 2018).

Conocido también como el medio que afecta tanto la cantidad como la calidad del trabajo que una persona puede realizar en su ambiente laboral, por lo que es importante prestar atención y mejorar para lograr que el ambiente de trabajo se convierta en un lugar agradable (Segredo, 2017).

Conjunto de características medibles que producen las habilidades de los miembros de una empresa, expresadas en términos de las actitudes que tienen los individuos para relacionarse entre sí, lo que depende de muchos factores y sobre todo de la importancia que la empresa le dé (Esquivel & Martínez, 2020).

2.2.2. Importancia del Clima Organizacional

La importancia del clima organizacional reside en el comportamiento o conducta de los trabajadores, además de las características multidimensionales que poseen las organizaciones tales como: estructura, procesos y cultura empresarial (Revilla, 2022).

“Las organizaciones deben conocer con mayor profundidad la definición etimológica del clima organizacional debido a que es considerado como el reflejo de aquellos aspectos que son débiles dentro de las organizaciones, incluyendo a las personas que la integran” (Villanueva & García , 2017).

Logroño (2021) indica que la importancia de generar un clima organizacional adecuado se establece en aspectos que influyen de manera significativa dentro de las organizaciones como es la motivación, compromiso, trabajo en equipo, comunicación interna, rendimiento y el abastecimiento laboral.

Los autores antes mencionados acuerdan que la importancia del clima organizacional radica en la conducta de los trabajadores, además del resultado de los factores organizacionales, siendo una manera de influir en la satisfacción laboral, las relaciones interpersonales, lo cual permite que los integrantes de la empresa cumplan con los objetivos de la misma.

2.2.3. Dimensiones del Clima Organizacional

Pedraza (2018) indica que la presencia de variables del clima organizacional está compuesta por diversas dimensiones, las cuales sirven para medir el entorno laboral de las empresas, entre las más relevantes destaca: el liderazgo, trabajo en equipo y motivación.

Liderazgo: es la capacidad que tiene una persona conocida como líder para ayudar, motivar, ordenar y realizar actividades con un determinado grupo de personas, implicándolos

a un entorno de valor, además de ser un potencial que se puede desarrollar de distintas maneras en relación al cambio personal y colectivo. Las destrezas de un líder son diversas y a la vez clave para tener un dominio positivo en un grupo específico de personas o departamentos, encontrar personas que desplieguen con éxito la aptitud de liderazgo en un grupo o equipo de trabajo no es una tarea fácil.

Trabajo en equipo: es una tarea realizada por un grupo de personas que comparten un objetivo en común, aunque cada uno de ellos actúen de manera diferentes, trabajar en equipo promueve un sentido de fidelidad, confianza y lealtad que satisface las exigencias propias de los integrantes de una organización y sobre todo ayuda a mantener vínculos positivos dentro y fuera del equipo de trabajo, además de requerir un cúmulo de reglamentos comunes que permiten reducir los desacuerdos y presiones que son propias de la convivencia.

Motivación: hace referencia al estado interno que impulsa a las personas a satisfacer un deseo o una meta, dicho en otras palabras, es el proceso por medio del cual los individuos actúan de manera determinada hacia un objetivo específico, además este sentimiento está vinculado por distintos factores tales como el impulso, puesto que provee eficiencia al trabajo colectivo que es orientado a alcanzar los objetivos trazados en la empresa, siendo el principal impulsor de los trabajadores que figura un rol muy significativo en la vida de una organización, debido a que el recurso humano es una pieza muy importante para alcanzar el éxito de la misma.

Rivera y Rincón (2018) proponen cinco dimensiones para medir el clima organizacional:

1. **Autonomía:** es la apreciación del trabajador con respecto a la responsabilidad y elementos esenciales a la hora de tomar decisiones referentes a los procedimientos laborales.

2. Apoyo: es la percepción que tienen los miembros de un grupo de trabajo sobre el apoyo y paciencia en el comportamiento dentro de la organización.
3. Estructura: es la apreciación de los integrantes de la empresa, referente a la cantidad de reglas, procedimientos y otras limitaciones que encuentran al realizar su trabajo.
4. Cooperación: es la percepción de apoyo mutuo de directores y empleados, es decir, el espíritu de apoyarse mutuamente en la realización de actividades.
5. Riesgo: se refiere al sentimiento de los integrantes de la empresa acerca los problemas existentes en su lugar de trabajo.

2.2.4. Tipos de Clima Organizacional

De acuerdo a Buck (2022) indica que los principales tipos de clima organizacional que existen son:

Autoritario: se caracteriza porque las decisiones en este entorno las toma el propio responsable de la empresa, además tiene una organización jerárquica muy estricta, además no existe confianza entre los empleados y los niveles jerárquicos que trabajan en ella.

Paternalista: se basa en un entorno donde la jerarquía sigue siendo estricta, pero se demuestra cierto nivel de confianza entre los empleados y la manera en que se tratan, así como el avance en la comunicación entre los niveles de la jerarquización.

Consultivo: en este entorno, la confianza entre los empleados de la empresa está aumentando, los empleados se sienten más cómodos en el lugar de trabajo, tienen más responsabilidades con la organización en la que trabajan.

Participativo: en este entorno, la confianza entre los empleados y la dirección es total, la comunicación es fluida, la mayoría de las decisiones están monopolizadas por contratos que motivan a los empleados, haciéndoles sentir el éxito de la empresa como el propio.

2.2.5. Diagnóstico del Clima Organizacional

El diagnóstico del clima organizacional muestra a la organización la apreciación de sus empleados respecto a los factores evaluados en un diagnóstico particular. Esta información es importante para evaluar las herramientas de gestión utilizadas y la capacidad de desarrollar la herramienta más adecuada para identificar posibles conflictos y lograr los objetivos empresariales (Silva, 2021).

El objetivo es determinar el nivel de satisfacción laboral que existe en la organización, al utilizarlo se puede detectar si existen falencias internas que deben solucionarse, además conocer si el clima laboral afecta el desempeño de los empleados. (Luque & Subia , 2017).

De acuerdo a Barrios (2018) indica que realizar un diagnóstico del clima organizacional permite a las empresas:

- Establecer de manera precisa el estado actual del clima organizacional.
- Programar medidas precisas y cambiar el entorno laboral.
- Apoyar la realización del plan estratégico permitiendo los ajustes necesarios.
- Establecer un ambiente adecuado para el éxito de la empresa.

2.2.6. Definiciones del Área Administrativa

El área administrativa es la encargada de propiciar la gestión presupuestal y financiera, para que el resto de áreas de gestión en la empresa puedan alcanzar metas afines a los objetivos principales de la empresa (Pozo, 2022).

El departamento administrativo se ocupa del análisis administrativo y control de esta, dicha labor está en manos de los administradores de empresas que son hábiles en el análisis de este campo (Herrera, 2017).

La gestión administrativa es la encargada de realizar diversas funciones, como contratación, nómina de pagos y ventas, generalmente el departamento de recursos humanos es responsable de estas funciones, y el administrador es el encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar cada una de esas funciones, además de ser un soporte y apoyo para la organización (Ocampo, 2021).

Se define como el área responsable de todos los procesos relacionados con la administración de la empresa, en ocasiones en esta área se pueden encontrar áreas contables, legales y relaciones públicas (Galindo & García, 2020).

El área administrativa es un mecanismo que debe estar bien organizado para que las organizaciones sean rentables y solvente, teniendo una buena administración se incrementan las utilidades, lo cual permite tener una visión amplia de la misma (Barreiro, 2017).

El área administrativa es un departamento donde se pueden organizar todas las actividades para aprovechar mejor los recursos y con ello obtener mejores resultados, convirtiéndose en la base para poder liderar y desarrollar al máximo las actividades internas de la organización y así lograr resultados beneficiosos (Zambrano, 2022).

2.2.7. Objetivo del Área Administrativa

El principal objetivo de la administración es lograr la eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, especialmente el objetivo de este departamento espera que el sacrificio humano que se realiza en las organizaciones se desarrolle de manera eficiente (Riquelme, 2022).

Por su parte Quiroz (2017) recalca que los objetivos del área administrativa de una empresa son los que se muestran a continuación:

- ✓ Proporcionar eficacia en los procesos administrativos
- ✓ Controlar de manera eficaz la infraestructura
- ✓ Obtener un apropiado mantenimiento
- ✓ Ejecutar los traslados y compras
- ✓ Obtener el máximo rendimiento para la empresa

2.2.8. Importancia del Área Administrativa

La importancia radica en que es la base para la realización y potenciación de las actividades, asegurando así el logro de los objetivos y su desarrollo, además de lograr la eficiencia en los procesos implementados, y sobre todo contribuir al buen bienestar de la sociedad (Escalante, 2019).

“La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma” (Arizona, 2020).

Los autores antes mencionados coinciden en que el departamento administrativo de la empresa es de gran importancia ya que es capaz de definir, alcanzar y medir sus objetivos con el uso adecuado de los recursos disponibles, y con ello alcanzar de manera eficiente los objetivos planteados en la organización.

2.2.9. Funciones del Área Administrativa

Según Saavedra (2020), señala que el área administrativa de la empresa es un departamento clave que sirve como base para la implementación y ampliación de

oportunidades laborales para lograr las metas trazadas de la organización y el desarrollo de la misma, el cual es posible mediante el uso de cuatro funciones, tales como:

- ✓ **Planificación:** se encarga de establecer los objetivos y metas que la empresa quiere lograr, para la integración y coordinación de actividades.
- ✓ **Organización:** se determina que tareas hay que hacer, por quién, cómo se van a cumplir y donde se toman las decisiones.
- ✓ **Dirección:** consiste en orientar de manera eficiente al equipo de trabajo para lograr las metas de la empresa.
- ✓ **Control:** se basa en vigilar o monitorear las tareas establecidas en la empresa, con la finalidad de que se cumplan las actividades propuestas.

2.2.10. Aeropuerto

Estación ubicada en una superficie plana que cuenta con pistas, equipamientos y servicios para el tráfico de aeronaves, donde se desarrollan operaciones de estacionamiento, catering, logística y abastecimiento de aeronaves (Chapinero, 2019).

Aeródromo civil de servicio público que cuenta con instalaciones y servicios adecuados para la entrada y salida de aeronaves, prestando servicios para atender con seguridad y eficiencia estas operaciones, además de realizar intercambios de pasajeros y mercancías (Sora, 2018).

2.2.11. Descripción de la empresa de estudio

2.2.11.1. Antecedentes del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

El Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta fue construido en 1998 por el ejército estadounidense y fue cedido parcialmente a la Fuerza Aérea estadounidense entre 1998 y 2009, y por su ubicación estratégica, en él opera el Ala de Combate No. 23 de la

Fuerza Aérea Ecuatoriana y la Estación Aeronaval de Manta; además de 1999 al 2009 el Puesto de Operaciones de Avanzadas de los Estados Unidos de América.

Del área delimitada de esta institución, el 80% corresponden a la DGAC, el 9% pertenece a la Fuerza Aérea Ecuatoriana, el 1% se entregó en 2003 en comodato por noventa y nueve años a la Fuerza Naval del Ecuador y el 10% pertenece a particulares, el operador de este espacio es la Fuerza Aérea Ecuatoriana, por esta razón se lo conoce como un aeropuerto público- militar. (Dirección General de Aviación Civil, 2020).

2.2.11.2. Misión

Proporcionar, operar y administrar la actividad aeronáutica y aeroportuaria garantizando la seguridad en las operaciones aéreas minimizando los impactos sobre el medio ambiente.

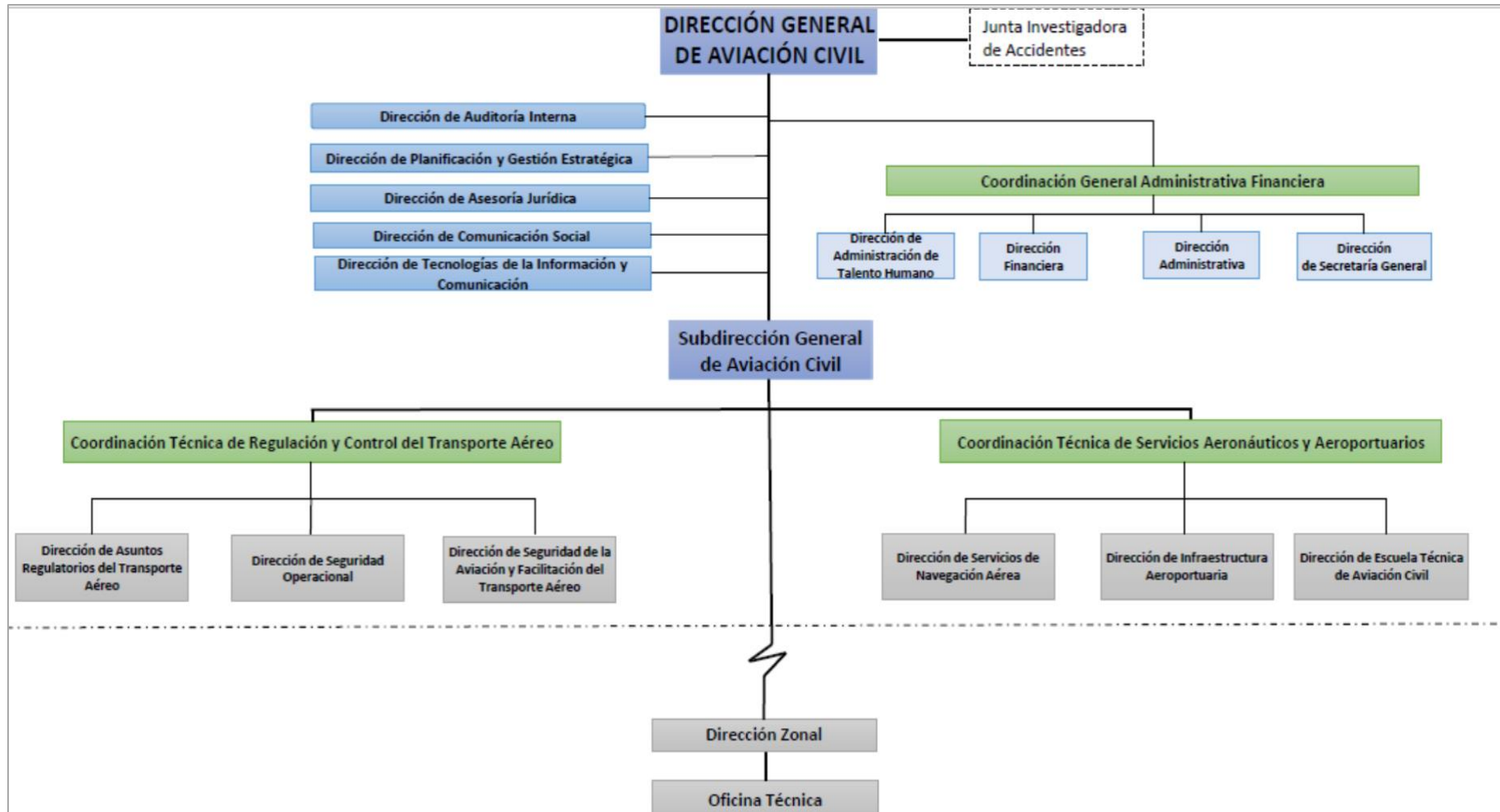
2.2.11.3. Visión

Ser una institución líder, innovadora, facilitadora y altamente tecnificada que proporcione servicios aeronáuticos y aeroportuarios de calidad para el desarrollo sostenible del transporte aéreo del país.

2.2.12. Organigrama del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Como se muestra en la figura 1 se encuentra el organigrama del aeropuerto, pero no específicamente el del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta ya que se manejan con una estructura organizacional a nivel nacional y no local.

Figura 1. Organigrama del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta



Fuente: (Dirección General de Aviación Civil, 2020)

Capítulo III

3. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Investigación descriptiva

De acuerdo a Guevara (2020) la investigación descriptiva se emplea en investigaciones para medir o reunir cierta información de una población, tal y como lo indica su nombre busca describir y explicar lo que se indaga o investiga.

Este trabajo de investigación utilizó una investigación de tipo descriptiva porque se describe la situación actual del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

3.1.2. Investigación cualitativa

Según Salvador (2020) la investigación cualitativa trata de recopilar mediante la observación datos que no son numéricos, estudia la realidad en su entorno natural tal y como sucede.

Se utilizó este tipo de investigación porque se realizó una entrevista al administrador del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta para así comprender opiniones y datos que contribuyen a la realización del diagnóstico del clima organizacional de esta institución.

3.1.3. Investigación cuantitativa

Ramos (2018) explica que la investigación cuantitativa tiene que ver con la medición y cálculo de datos numéricos, además busca medir variables referentes a la magnitud a partir de un enfoque deductivo.

El presente trabajo de investigación además se ejecutó bajo la investigación cuantitativa puesto se realizaron encuestas a los empleados del área administrativa que permitirán tener datos numéricos sobre la población estudiada.

3.1.4. Investigación de campo

En referencia a la investigación de campo Baena (2017) indica que se refiere a la recopilación de datos de fuentes primarias para responder a los objetivos de un trabajo investigativo.

La presente investigación utilizó una investigación de campo porque recoge datos directamente de fuentes primarias que permiten recopilar y analizar los datos que se van a estudiar sobre el clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

3.1.5. Investigación no experimental

Según Montaña (2021) esta investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables o tratar de dominar las variables de una situación estudiada.

Desde el punto de vista del alcance del estudio, el diseño de investigación utilizado se clasifica como no experimental ya que no se manipularon las variables, sino que se describe su comportamiento de acuerdo con la realidad.

3.2. Población y Muestra de estudio

Para Ventura (2017) la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas de un fenómeno de estudio que debe medirse para un determinado estudio donde se desarrollará la investigación y la muestra la define como un subconjunto representativo de la población

seleccionada mediante alguna técnica, también se la conoce como una técnica de muestreo aleatorio.

La población de estudio corresponde a 12 personas, para lo cual se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional debido a que la población estudiada es relativamente pequeña, es decir 11 empleados del área administrativa y el administrador del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Entrevista: Erazo (2021) define a la entrevista como una técnica fundamental en las investigaciones mediante el cual se puede recopilar información a través de una conversación entre dos o más personas para tratar algún asunto.

Estas sirven para el abordaje cualitativo por ser más flexible, y profundizar determinados aspectos, reunir información oportuna y fidedigna. En este caso está dirigida al administrador del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, con 6 preguntas abiertas, las cuales estuvieron a la necesidad y objetivos del presente trabajo (Ver Anexo 2).

Encuesta: Ludeña (2021) es un instrumento que consiste en una serie de preguntas realizadas a un grupo determinado de personas por medio de cuestionarios previamente establecidos, para de esta manera recopilar datos con la finalidad de obtener información sobre el tema a investigar.

Esta sirvió para el abordaje cuantitativo mediante preguntas cerradas para la recolección de datos sobre las dimensiones de estudio, aplicada a 11 empleados del área administrativa de la

institución objeto de estudio. Se basa en una escala de Likert con 15 preguntas cerradas para dar respuesta a los objetivos de la investigación. (Ver Anexo 1).

3.4. Análisis e interpretación de los resultados

3.4.1. Resultados de la encuesta

Dimensión: Liderazgo

Pregunta 1. El jefe siempre está presente en todas las actividades dentro del área administrativa

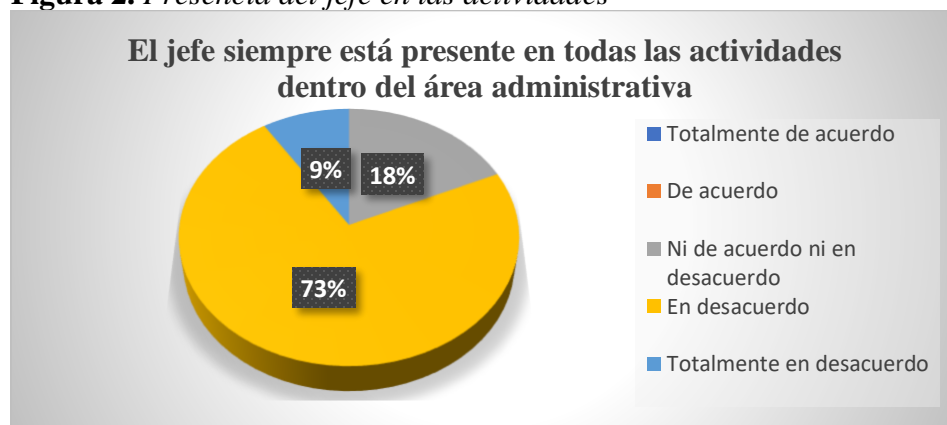
Tabla 2. *Presencia del jefe en las actividades*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	8	73%
Totalmente en desacuerdo	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 2. *Presencia del jefe en las actividades*



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 2 y figura 2 los resultados de la encuesta son: el 73% de los colaboradores están en desacuerdo con el planteamiento de que el jefe siempre está presente en todas las actividades dentro del área administrativa, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, con los resultados se evidenció que el jefe no se encuentra de forma constante en las actividades del área por falta de tiempo.

Pregunta 2. El jefe considera sus sugerencias y comentarios para mejorar el trabajo que se lleva a cabo

Tabla 3. Consideración de sugerencias y comentarios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
En desacuerdo	5	46%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 3. Consideración de sugerencias y comentarios



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 3 y figura 3 los resultados de la encuesta son: el 46% de los colaboradores están en desacuerdo con el planteamiento de que el jefe considera sus sugerencias y comentarios para mejorar el trabajo que se lleva a cabo, el 27% de acuerdo y el otro 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se encuentra que una parte importante de colaboradores no son escuchados de forma oportuna.

Pregunta 3. Su jefe procura la unión del grupo

Tabla 4. Unión del grupo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	45%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 4. Unión del grupo



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 4 y figura 4 los resultados de la encuesta son: el 55% de los colaboradores están de acuerdo con el planteamiento de que el jefe procura la unión del grupo y el 45% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se encontró que en gran medida si se procura que el grupo se una para el logro de los objetivos, sin embargo, un importante grupo señala que no se realizan acciones para impulsar el trabajo en equipo dentro de la organización.

Pregunta 4. Recibe un trato considerado de parte de su jefe

Tabla 5. Buen trato de parte del jefe

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	73%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	1	9%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 5. Buen trato de parte del jefe



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 5 y figura 5 los resultados de la encuesta son: el 73% de los colaboradores están de acuerdo con el planteamiento de que reciben un trato considerado de parte de su jefe, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% en desacuerdo. Estos resultados denotan que el trato del líder de esta organización es efectivo, dentro de los valores de respeto, compañerismo y solidaridad para con sus colaboradores.

Pregunta 5. Su jefe tiene suficiente capacidad para dar órdenes

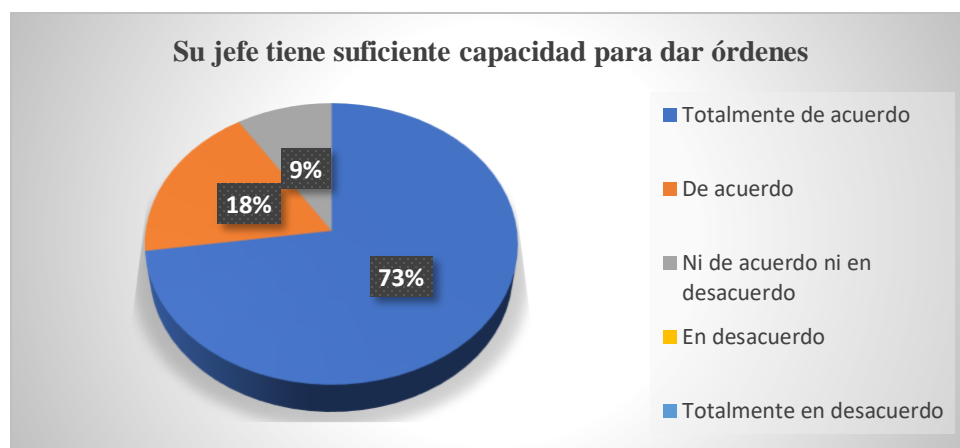
Tabla 6. Capacidad para dar órdenes

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	73%
De acuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 6. Capacidad para dar órdenes



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 6 y figura 6 los resultados de la encuesta son: el 73% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con el planteamiento de que su jefe tiene suficiente capacidad para dar órdenes, el 18% están de acuerdo y el 9% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto denota que el jefe está suficientemente capacitado para dar órdenes a los empleados del departamento administrativo.

Dimensión: Trabajo en equipo

Pregunta 6. La comunicación interpersonal es efectiva en su equipo de trabajo

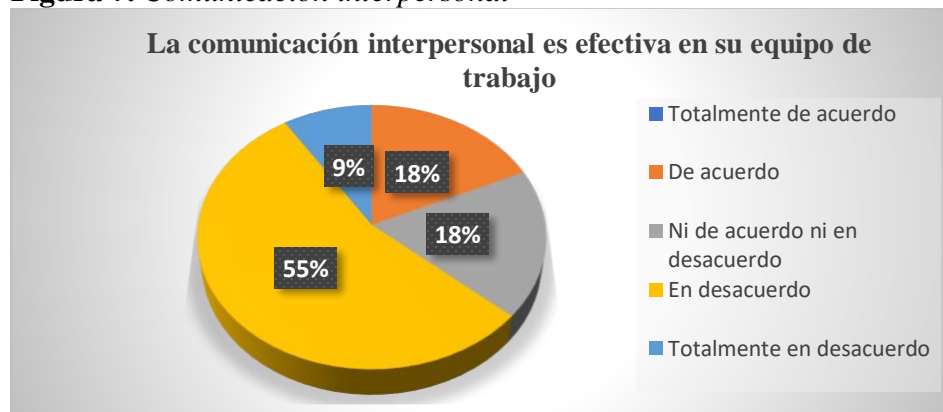
Tabla 7. *Comunicación interpersonal*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	6	55%
Totalmente en desacuerdo	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 7. *Comunicación interpersonal*



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 7 y figura 7 los resultados de la encuesta son: el 55% de los colaboradores están en desacuerdo con el planteamiento de que la comunicación interpersonal es efectiva en su equipo de trabajo, el 18% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% de acuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo. Se encontró que la comunicación en el equipo de trabajo no es efectiva.

Pregunta 7. Los miembros de su equipo de trabajo están comprometidos con el éxito de la empresa

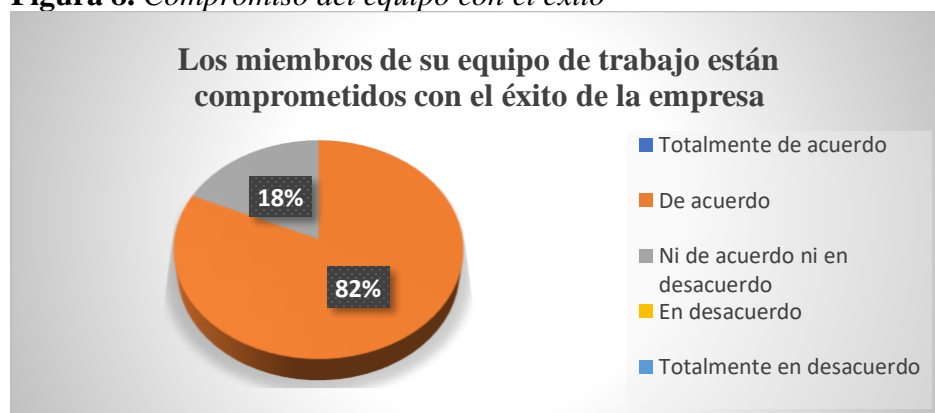
Tabla 8. *Compromiso del equipo con el éxito*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	9	82%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 8. *Compromiso del equipo con el éxito*



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 8 y figura 8 los resultados de la encuesta son: el 82% de los colaboradores están en acuerdo con el planteamiento de los miembros de su equipo de trabajo están comprometidos con el éxito de la empresa y el 18% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. En general señalaron que todos se encuentran comprometidos con el éxito de la organización tratando de mejorar de forma continua.

Pregunta 8. Se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo

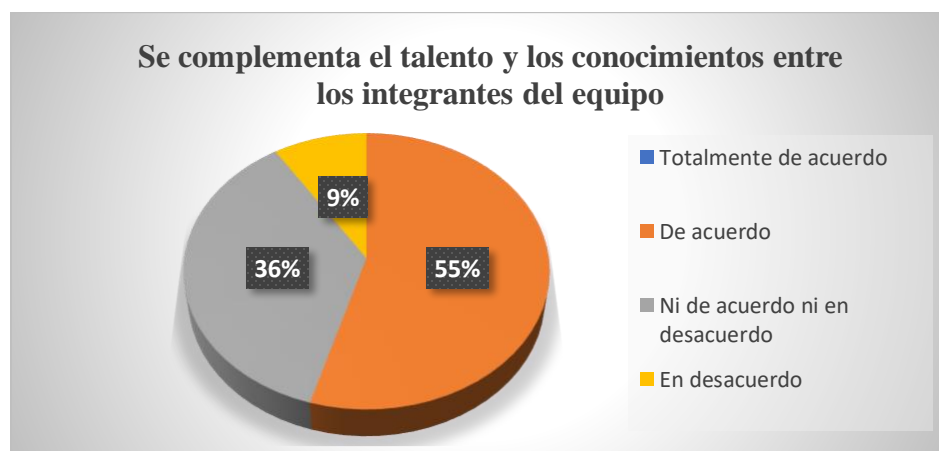
Tabla 9. Complementación del talento y conocimiento del equipo de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
En desacuerdo	1	9%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 9. Complementación del talento y conocimiento del equipo de trabajo



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Lisbeth Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 9 y figura 9 los resultados de la encuesta son: el 55% de los colaboradores están de acuerdo con el planteamiento de se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo, el 36% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% en desacuerdo. Los trabajadores indicaron que buscan de forma permanente complementarse entre los diferentes integrantes del área administrativa para el correcto desempeño de las funciones.

Pregunta 9. El equipo de trabajo se orienta a la solución de los problemas

Tabla 10. Solución de los problemas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	6	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 10. Solución de los problemas



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 10 y figura 10 los resultados de la encuesta son: el 55% de los colaboradores están de acuerdo con el planteamiento de que el equipo de trabajo se orienta a la solución de los problemas, el 27% está totalmente de acuerdo y el 18% de acuerdo. Se evidenció que constantemente buscan dar solución a los problemas mediante el trabajo en equipo, para contribuir a un óptimo clima organizacional.

Pregunta 10. Los miembros del equipo muestran cortesía y respeto por los demás

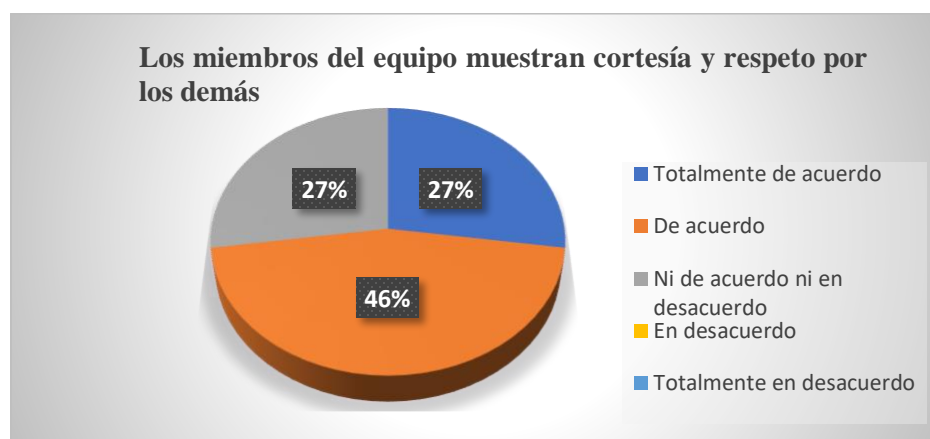
Tabla 11. *Cortesía y respeto*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	5	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 11. *Cortesía y respeto*



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 11 y figura 11 los resultados de la encuesta son: el 46% de los colaboradores están de acuerdo con el planteamiento de que los miembros del equipo muestran cortesía y respeto por los demás, el 27% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% están totalmente de acuerdo. Los colaboradores destacan que existe cortesía y respeto entre los integrantes del equipo de trabajo, logrando así un espacio ameno para el desarrollo de sus actividades.

Dimensión: Motivación

Pregunta 11. Las tareas que realizan le permiten desarrollarse personal y profesionalmente

Tabla 12. *Desarrollo personal y profesional*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	8	73%
Totalmente en desacuerdo	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 12. *Desarrollo personal y profesional*



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 12 y figura 12 los resultados de la encuesta son: el 73% de los colaboradores están en desacuerdo con el planteamiento de que las tareas que realizan le permiten desarrollarse personal y profesionalmente, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo. Se encontró que las tareas que realizan no fomentan su desarrollo profesional y personal, incumpliendo con sus expectativas.

Pregunta 12. Se siente cómodo con su horario de trabajo

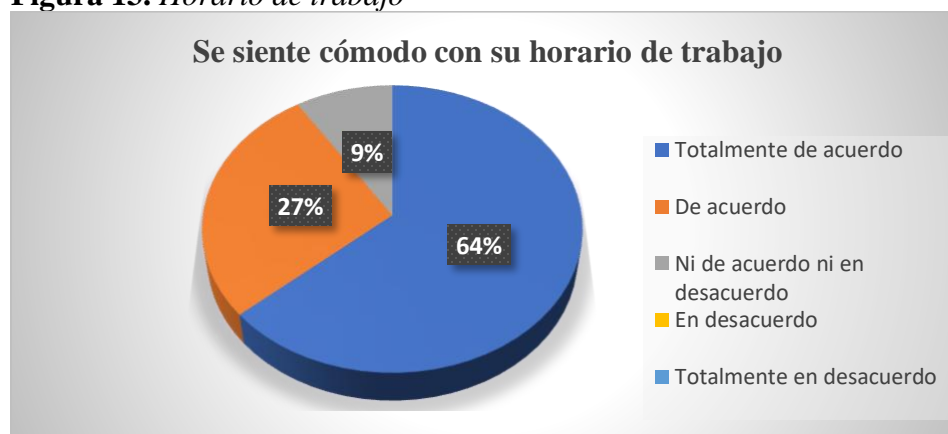
Tabla 13. Horario de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	64%
De acuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 13. Horario de trabajo



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 13 y figura 13 los resultados de la encuesta son: el 64% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con el planteamiento de que se sienten cómodos con su horario de trabajo, el 27% están de acuerdo y el 9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se evidenció que los colaboradores tienen un horario flexible, manteniéndolos motivados para la realización de sus actividades.

Pregunta 13. Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo

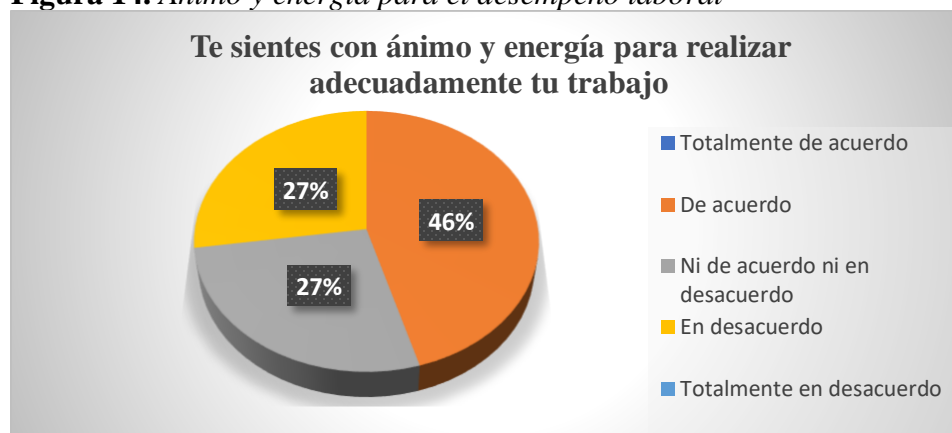
Tabla 14. *Ánimo y energía para el desempeño laboral*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
En desacuerdo	3	27%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 14. *Ánimo y energía para el desempeño laboral*



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 14 y figura 14 los resultados de la encuesta son: el 46% de los colaboradores están de acuerdo con el planteamiento de que se sienten con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo, el 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% en desacuerdo. Existen diferentes posturas en cuanto al ánimo y energía para el desarrollo de las funciones, lo cual requiere atención para establecer actividades motivadoras, que impulsen un buen desempeño laboral.

Pregunta 14. La organización motiva constantemente a sus empleados

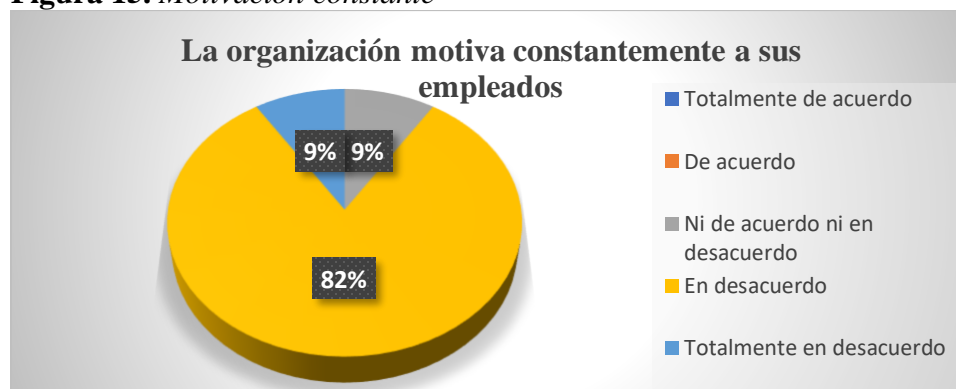
Tabla 15. Motivación constante

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	9	82%
Totalmente en desacuerdo	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 15. Motivación constante



Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis: De acuerdo con la tabla 15 y figura 15 los resultados de la encuesta son: el 82% de los colaboradores están en desacuerdo con el planteamiento de que la empresa motiva constantemente a sus empleados, el 9% están totalmente en desacuerdo y el otro 9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se evidenció que la empresa no motiva constantemente a sus empleados, lo cual influye en el rendimiento de los trabajadores.

Pregunta 15. Recibe incentivos o reconocimientos por su trabajo dentro de la empresa

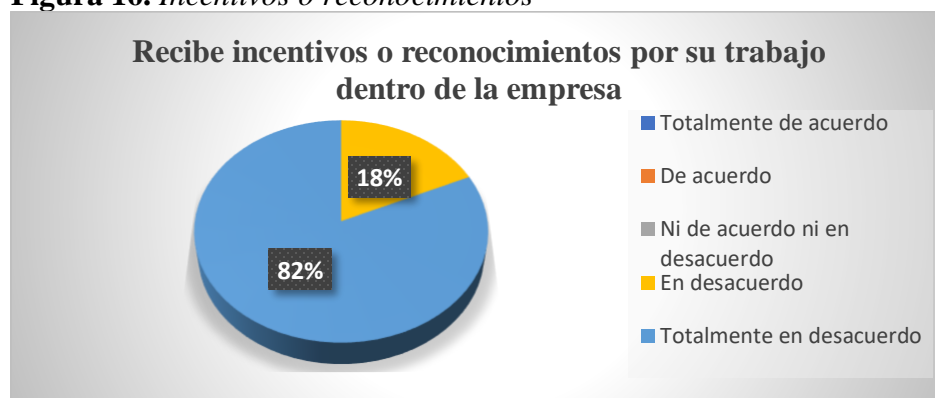
Tabla 16. *Incentivos o reconocimientos*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
Totalmente en desacuerdo	9	82%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal del área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Figura 16. *Incentivos o reconocimientos*



Fuente: Encuesta realizada al personal del área administrativa del Aeropuerto de Manta.

Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la tabla 16 y figura 16 los resultados de la encuesta son: el 82% de los colaboradores están en totalmente en desacuerdo con el planteamiento de que reciben incentivos y reconocimientos por su trabajo dentro de la empresa, el 18% en desacuerdo. Los resultados evidencian que no existe una motivación que estimule a los colaboradores en el logro de objetivos y resultados.

3.4.2. Resultados de la entrevista

Se aplicó una entrevista al administrador de la institución el Ing. Adriano Zambrano López quien ejerce actualmente esta importante función, la cual permitió conocer cómo se desarrolla el clima organizacional en relación con las dimensiones de estudio. A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento.

Tabla 17. *Resultados de la entrevista*

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Qué concepto tiene usted del clima organizacional en una empresa?	El clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo en el que se desarrollan las funciones de la estructura de la institución.
¿Considera usted que el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta cuenta con un adecuado clima organizacional?	Cuenta con un clima regular, ya que aún existen cosas por mejorar para fomentar liderazgo, motivar a los empleados, promover estrategias lo cual es nulo en la institución.
Para usted ¿Qué aspectos son los más importantes de un líder?	Los aspectos más importantes de un líder son su actitud, su disposición a la enseñanza, al servicio, a retroalimentar, a impulsar a sus seguidores, resolver conflictos y problemas de forma efectiva.

¿Desde su punto de vista, la empresa considera importante que los empleados trabajen en equipo?

Es importante, sin embargo, la empresa no lo ha considerado ni impulsado desde alguna acción y/o actividad.

¿Qué tipo de estrategias utiliza la empresa para brindar la seguridad y el bienestar de su equipo de trabajo?

La empresa mantiene al día en los pagos y brinda la afiliación al seguro social.

¿La empresa reconoce los méritos y los buenos resultados de los empleados que realizan un buen trabajo?

Actualmente, no se brinda ningún reconocimiento a los buenos trabajadores ni por el cumplimiento de objetivos.

Fuente: Entrevista realizada al administrador del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.
Elaborado por: Pierina Calderón Flores.

3.4.3. Análisis general de las hipótesis

De acuerdo con la hipótesis general y las hipótesis específicas que definen esta investigación, se puede comprobar que las mismas si se cumplieron, así lo demuestran los resultados obtenidos luego de analizar cada una de las dimensiones como son el liderazgo, trabajo en equipo y motivación laboral, las cuales forman parte del clima organizacional.

Cabe mencionar que, de acuerdo a los resultados surge la necesidad de plantear una propuesta que pueda mejorar o solucionar las deficiencias observadas y así lograr que los colaboradores trabajen de manera eficiente y altamente competitiva, por otra parte, es importante y necesario que las organizaciones cuenten con un plan que ayude a alcanzar las metas de la organización.

Capítulo IV

4. Diseño de la Propuesta

4.1. Título

Estrategias para mejorar el clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

4.2. Generalidades

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos, se pudo realizar un diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, mismo que permitió plantear estrategias para mejorar el clima organizacional del departamento administrativo de esta institución.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Proponer estrategias que permitan mejorar el clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

4.3.2. Objetivos Específicos

- Crear estrategias que permitan fortalecer el liderazgo en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.
- Implementar estrategias para mejorar el trabajo en equipo en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.
- Diseñar estrategias que permitan promover la motivación en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

4.4. Justificación de la propuesta

De acuerdo con la investigación realizada se evidenciaron falencias en el clima organizacional de esta institución en las dimensiones de liderazgo, trabajo en equipo y motivación, lo que ocasiona dificultades para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales planteados.

Por tal motivo, el objetivo de esta propuesta es contribuir al mejoramiento del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, considerando que este departamento es el centro de la institución, y que sus acciones tienen gran repercusión en los resultados que obtiene la organización.

4.5. Descripción de la propuesta

La presente propuesta está dirigida a los directivos del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, mediante la aplicación de estas estrategias se podrá corregir las deficiencias identificadas en el área administrativa de esta institución, logrando así cumplir con los objetivos planteados de esta investigación.

4.6. Desarrollo de la propuesta

Tabla 18. *Estrategias*

OBJETIVO GENERAL				
Proponer estrategias que permitan mejorar el clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RECURSOS	TIEMPO
Crear estrategias que permitan fortalecer el liderazgo en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	- Desarrollar una visión real del rol del líder en las organizaciones.	Realizar capacitaciones en: - Desarrollo y habilidades de liderazgo transformacional. - Técnicas de coaching.	- Humanos - Tecnológicos - Económicos	Una vez al año
	- Promover la toma de decisiones basadas en hechos.	- Aplicación de encuestas a los empleados para evaluar el accionar del jefe inmediato superior.	- Humanos - Tecnológicos	Una vez al año
Implementar estrategias para mejorar el trabajo en equipo en el área administrativa del	- Crear un enfoque integrado de los	- Impulsar el sentido de pertenencia.	- Tecnológicos	Cada mes

Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	beneficios del trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de objetivos compartidos. - Involucrar y comprometer a los empleados para lograr el crecimiento organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructuras físicas - Económicos 	Cada año
Diseñar estrategias que permitan promover la motivación en el área administrativa del	- Otorgar reconocimientos a los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Emitir acuerdo de felicitaciones al mejor empleado de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño. 	- Tecnológicos	Cada año
Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	- Brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Cubrir de manera parcial estudios de cuarto nivel para los empleados (se aplicarán políticas institucionales). 	- Económicos	Cuando se genere el requerimiento

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos y los objetivos planteados en la investigación se concluye que:

El inconveniente que presenta el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta en el liderazgo se debe a que el jefe no suele estar presente en las actividades de este departamento por falta de tiempo, lo que genera insatisfacción entre los miembros del equipo de trabajo porque limita el control de las funciones.

El trabajo en equipo se ve afectado por la carencia de comunicación que existe dentro de los empleados del área administrativa de esta institución, generando que el personal realice sus actividades a título personal y no a nivel organizacional.

La falta de motivación es uno de los aspectos que afecta al departamento administrativo, debido a que la empresa no brinda a los empleados oportunidades de desarrollo personal y profesional, por lo que se crean estrategias para ello.

Recomendaciones

En relación con los resultados y conclusiones de la investigación se realizan las siguientes recomendaciones que permitan fortalecer las dimensiones que presentan deficiencias:

La empresa debe desarrollar eventos de formación para el líder y colaboradores de este departamento con la finalidad de mejorar el liderazgo dentro de esta área, así como aumentar la capacidad del líder para mostrarse abierto a las sugerencias de otras personas.

El responsable de talento humano debe fortalecer la comunicación en el aeropuerto a través de un plan de mejoras con distintas actividades administradas e implementadas para mejorar el trabajo en equipo de esta institución.

La empresa debe desarrollar un plan de desarrollo personal y profesional para incrementar la motivación a favor de los empleados que laboran en ella, asegurando así la motivación del talento humano para el logro de los objetivos de la organización.

Bibliografía

- Arizona, R. (2020). *Universidad Latina de Costa Rica: Importancia de la gestión administrativa en las empresas*. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. . México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodologia+de+la+investigacion&ots=-i7d7-22Ti&sig=UV1vJ6-C_qyxEeLRuOBIXqLEg_o#v=onepage&q&f=false
- Barreiro, M. (2017). *Jesuites educación: Formación profesional. El funcionamiento del departamento de administración de una empresa*. Obtenido de <https://fp.uoc.fje.edu/blog/como-funciona-el-departamento-de-administracion-de-una-empresa/>
- Barrios. (2018). *Diagnóstico del clima organizacional de la empresa Estaciones de Martigo*. Cartagena de indias: Fundación Universitaria de los Libertadores.
- Buck, K. (2022). *Buk: Gestión de Personas, Clima Laboral y sus tipos*. Obtenido de <https://www.buk.cl/blog/tipos-de-clima-laboral>
- Chapinero, L. (2019). *Eadic: Infraestructura civiles y de transporte*. Obtenido de <https://ingenieriaaeroportuaria.blogs.upv.es/2013/02/08/tema-2-concepto-de-aeropuerto/>

- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84(1), 43-61.
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Dávila, N., & Parra, J. (2018). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11591>
- Dirección General de Aviación Civil. (2020). *Informe de evaluación técnica concesión aeropuerto de Manta.* Manta: Dirección General de Aviación Civil – DGAC. Obtenido de <https://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/04/ANEXO-Nro.-4-Informe-Evaluacio%CC%81n-Te%CC%81cnica.pdf>
- Erazo, P. (2021). *Tesis y Másters: Instrumentos de recolección de datos.* Obtenido de <https://tesisymasters.com.ar/que-es-una-entrevista/>
- Escalante, D. (2019). *NTX Pro: La importancia de una correcta administración de empresas y sus áreas funcionales.* Obtenido de <https://www.ntxpro.net/erp/la-importancia-de-una-correcta-administracion-de-empresas-y-sus-areas-de-funcionales/>
- Esquivel & Martínez. (2020). *Clima organizacional: Aspectos básicos de su origen y definición.* Santiago - Chile: Cuadernos de Sofía. Obtenido de <http://cienciasdeladocumentacion.cl/pdf01/ART%204%20V0L6JULDIC2020.pdf>
- Galindo, L., & García, J. (2020). *Universidad de estudios avanzados: Libros de administración de empresas para principiantes.* Obtenido de <https://unea.edu.mx/blog/index.php/libros-de-administracion/>

- García, M., & Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá, Universidad Católica de Colombia.: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/197110>
- Gómez, M. (2017). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Colombia: Editorial Brujas.
- González, J., Ramirez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público latinoamericano. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(1), 1157-1170. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Guevara, G. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Recimundo: Saberes del conocimiento*, 165. Obtenido de <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Herrera, Ó. (2017). *Gov.co: Área administrativa y sus funciones*. Obtenido de <https://www.mininterior.gov.co/area-administrativa/>
- Logroño, R. (2021). *La Universidad en internet: ¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Ludeña, J. (2021). *Economipedia: Diferencia entre muestra y población*. doi:<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Luque, P., & Subia, J. (2017). *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: La importancia del clima organizacional*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3778>

- Montaño, J. (2021). *Lifeder: Investigación no experimental sus características, diseño y damos varios ejemplos*. Obtenido de <https://tiposinvestigacion.com/investigacion-no-experimental/>
- Ocampo, R. (2021). *Nóvament: Càpsula de la importancia de la gestión administrativa*. Obtenido de <https://organosdepalencia.com/biblioteca/articulo/read/36217-cual-es-la-importancia-del-area-administrativa>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista lasallista de investigación - Vol. 15 No 1 - 201*, 93. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2017/ccm174n.pdf>
- Piñones, M., & Saavedra, L. (2018). *Biblioteca Digital | Gobernanza Universitaria: Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión*. Obtenido de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- Pozo, M. (2022). *Directorio oficial de Euroinnova: Aprende lo que es el área administrativa*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-area-administrativa#iquestqueacutes-el-aacuterea-administrativa>
- Quino, G. (2017). *Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6865/Quino_WG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Quiroz, A. (2017). *Cibernos make it easy: Objetivos que no deben faltar en la administración de las empresas*. Obtenido de <https://www.grupocibernos.com/blog/6-objetivos-que-no-deben-faltar-en-la-administracion-de-las-empresas>
- Ramos, J. (2018). *Aplicación del IPERC para reducir el grado de accidentabilidad en las áreas operativas de la empresa Gelan S.A. basado en la Ley 29783 y la RM 050-2013-TR*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Revista Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>
- Revilla, P. (2022). *El Clima organizacional: área administrativa del servicio de sanidad y farmacia de una entidad pública en Lima. 2019*. Lima: Universidad Nacional de Educación. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6739/El%20clima%20organizacional%20%20C3%A1rea%20administrativa.pdf?sequence=1>
- Riquelme, M. (2022). *Web y empresas: ¿Cuáles son los objetivos de la Administración de Empresas?* Obtenido de <https://www.webyempresas.com/cuales-son-los-objetivos-de-la-administracion-de-empresas/>
- Rivas, L. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Las Compañías De Transporte*. Guayas: Universidad Espíritu Santo. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2257>

- Rivera, Á., & Rincón, J. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 2-7. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Rock, C. (2019). *Blog de Rock content: Clima organizacional: ¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas?* Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>
- Rodríguez, A. (2019). *Diagnóstico del clima organizacional en empresa de televisión por cable de Mendoza*. Mendoza: República Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/13966/rodriguezberriezo-fce.pdf
- Rosales, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Psicología Industrial. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS%20FINAL%20Geovanna%20Rosales%20firmas%20%281%29firma%20electronica-signed.pdf>
- Ruíz, C. (2020). Clima organizacional institucional y su relación con el desempeño docente. *Revista Holopraxis Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(1), 13-19. doi:<https://www.revistaholopraxis.com/index.php/ojs/article/download/128/pdf>
- Saavedra, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 10. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2010000100006

- Salvador, M. (2020). *Revista y boletines científicos de la Universidad Autónoma del estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>
- Sánchez. (2017). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la Provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera Organización de Empresas. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25387/1/349%20o.e..pdf>
- Segredo, A. (2017). Clima organizacional y su producción científica en los trabajadores. *Revista Ciencias de la salud*, 10. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/tag/clima-laboral>
- Silva, D. (2021). *Blog de Zendesk: Diagnóstico del clima organizacional: cómo hacer en cuatro pasos*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/clima-organizacional-diagnostico/>
- Sora, C. (2018). *Manual del comercio exterior: El Aeropuerto y los Servicios Aeroportuarios* . Obtenido de <https://www.manualdecomercioexterior.com/2018/03/el-aeropuerto-y-los-servicios.html>
- Torres, K., Lamenta, P., & Hamidian, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional: artículos de investigación, reflexión y revisión.*, 5(9), 159-172.
doi:<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570008/553056570008.pdf>
- Ventura, J. (2017). Población o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista Cubana*, 3. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014

Villanueva, G., & García , M. (2017). *Tepexi Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río: La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas.*


Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/2380>

Zambrano, N. (2022). *Centro Europeo de Postgrado y Empresa: La gestión administrativa y su influencia en el control interno del servicio público.* Obtenido de

<https://www.ceupe.cl/blog/funciones-administrativas-en-las-empresas.html>

Anexos

Anexo 1. Formato de encuesta

 Tema: "Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta"					
La presente encuesta tiene por objetivo analizar la influencia del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, la cual consta de 5 alternativas de respuesta, en la que deberá marcar con una X la alternativa que de acuerdo a su opinión describa con más exactitud la situación actual que presenta dicha área, por consiguiente, no hay respuestas correctas o incorrectas.					
ESCALA	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
DIMENSIONES	5	4	3	2	1
LIDERAZGO					
El jefe siempre está presente en todas las actividades dentro del área administrativa					
El jefe considera sus sugerencias y comentarios para mejorar el trabajo que se lleva a cabo					
Su jefe procura la unión del grupo					
Usted recibe un trato considerado de parte de su jefe					
Su jefe tiene suficiente capacidad para dar órdenes					
TRABAJO EN EQUIPO					
La comunicación interpersonal es efectiva en su equipo de trabajo					
Los miembros del equipo muestran cortesía y respeto por los demás					
Se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo					
El equipo de trabajo se orienta a la solución de los problemas					
Se siente el apoyo entre el equipo de trabajo					
MOTIVACIÓN					
Las tareas que realizan le permiten desarrollarse personal y profesionalmente					
Se siente cómodo con su horario de trabajo					
Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo					
La organización motiva constante a sus empleados					
Recibe incentivos y reconocimientos por su trabajo dentro de la empresa					

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Formato de entrevista**Fecha:** ___/___/___**Nombre del Entrevistado:** _____**Cargo del Entrevistado:** _____**OBJETIVO:**

Analizar la influencia del clima organizacional en el área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

PREGUNTAS:

1. **¿Qué concepto tiene usted del clima organizacional en una empresa?**

2. **¿Considera usted que el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta cuenta con un adecuado clima organizacional?**

3. **Para usted ¿Qué aspectos son los más importantes de un líder?**

4. **¿Desde su punto de vista, la empresa considera importante que los empleados trabajen en equipo?**

5. **¿Qué tipo de estrategias utiliza la empresa para brindar el bienestar de su equipo de trabajo?**

6. **¿La empresa reconoce los méritos y los buenos resultados de los empleados que realizan un buen trabajo?**

Anexo 3. Evidencia del trabajo de campo



