



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Análisis del Clima organizacional de la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta”

AUTOR:

María José Vega Peralta

TUTOR:

Econ. Génesis Estefanía Heredia Coppiano

Facultad De Ciencias Administrativas
Carrera De Administración de Empresas

Manta, 2021

Certificación del Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Investigación, cuyo tema del proyecto es: **“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SÚPER ACCESORIOS EL COLORADO DE LA CIUDAD DE MANTA”** ., el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita, **Vega Peralta María José**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022(1), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 02 de agosto de 2022.

Lo certifico,



Eco. Génesis Heredia Coppiano
Docente Tutor(a)
Área: Ciencias
Administrativas

Certificación del Urkund

Manta, 03 de agosto del 2022

Se informa el resultado del análisis de similitud y coincidencias Urkund al que fue sometido el proyecto de investigación para la obtención del título de tercer nivel en Licenciatura de Administración de Empresas de la estudiante Vega Peralta María José con el tema “Análisis del clima organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta”. Su análisis presenta 7% de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis debidamente revisado.



Document Information

Analyzed document	TESIS-MARÍA JOSÉ VEGA PERALTA.docx (D142622093)
Submitted	2022-08-03 06:59:00
Submitted by	
Submitter email	genesis.heredia@uleam.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	genesis.heredia.uleam@analysis.orkund.com

Por consiguiente, como tutora del presente trabajo de Titulación deje constancia de este resultado.

Lo certifico,

Eco. Génesis Heredia Coppiano
Docente Tutor(a)

Aprobación del Trabajo

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, el mismo que cumple con lo estipulado con los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la facultad de Ciencias Administrativas en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Lacia “Eloy Alfaro de Manabí”.

JURADO


Eco. Oscar Calderón Zamora

Presidente del Tribunal

Ing. Richard Toro Loor

Miembro Tribunal



Miembro Tribunal

Dedicatoria

Dedico este trabajo.

A DIOS, por darme la vida, por no dejarme rendir en mis momentos más duro, haberme permitido la culminación de esta meta planteada, por poner en mi vida a personas maravillosas que me han ayudado a crecer como persona y profesional, por haberme guiado durante este largo camino.

A mis padres quienes me han brindado las fuerzas y el apoyo necesario para continuar y no decaer, han sido una parte fundamental en mi vida y mi ejemplo de seguir luchando contra el mundo.

Así también a todas las personas que estuvieron presentes ya sea con palabras de aliento o ayudándome en la culminación de mis metas.

María José Vega Peralta

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por cada despertar, por estar con salud, por bendecirme para crecer día a día y permitirme llegar hasta esta etapa.

A mis padres por ser los pilares de apoyo en esta lucha diario, por ser quienes me guiaron a llegar a este punto, ya que para ellos también es un logro ver a uno de sus hijos convertirse en un profesional. A mi familia por ser mi sostén, nunca dejarme rendir y siempre motivarme a luchar por lo que quiero.

También quiero agradecer a los docentes de la Facultad Ciencias Administrativas, lo cuales con perseverancia y dedicación me impartieron sus conocimientos, quiero agradecer a mi tutora la Eco. Génesis Heredia, quien fue la guía para que este sueño se convierta en realidad.

María José Vega Peralta

Índice General

Certificación del Tutor	-----	II
Certificación del Urkund	-----	III
Aprobación del Trabajo	-----	IV
Dedicatoria	-----	V
Agradecimiento	-----	VI
Índice General	-----	VII
Índice De Tabla	-----	X
Índice de Ilustraciones	-----	XI
Resumen	-----	XII
Abstract	-----	XIII
Introducción	-----	1
Capítulo I	-----	2
1.1. Diseño Teórico	-----	2
1.1.1. El problema	-----	2
1.1.2. Planteamiento del problema	-----	2
1.1.3. Formulación del problema	-----	3
1.1.4. Formulación del objetivo de la investigación	-----	3
1.1.5. Formulación de los objetivos de la investigación	-----	4
1.1.6. Delimitación	-----	4
1.1.7. Formulación de la Hipótesis	-----	5
1.1.8. Definición de la variable	-----	5
1.1.9. Matriz de consistencia	-----	6
1.1.10. Justificación	-----	8
Capitulo II: Marco Teórico	-----	9
2.1. Antecedentes de la investigación	-----	9

2.1.1.	Análisis del clima organizacional de la empresa Industria Puro Pollo en la ciudad de Santa Marta -----	10
2.1.2.	Análisis del clima organizacional en una empresa de servicio posterior a un proceso de fusión. -----	10
2.1.3.	Clima Organizacional En La Sub Gerencia De Administración De Mercados Y Sanidad De La Municipalidad De José Leonardo Ortiz, Chiclayo-2019 -----	11
2.1.4.	Análisis Del Clima Organizacional En Las Empresas Del Sector Palmero De La Región Caribe Colombiana -----	12
2.1.5.	El Análisis Del Clima Organizacional y Su Relación En La Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo De La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo -----	13
2.1.6.	Clima Organizacional y La Satisfacción De Los Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “SAN JORGE LTDA.” -----	14
2.1.7.	Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador 14	
2.1.8.	Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional -----	15
2.2.	Bases Teóricas -----	16
2.2.1.	Clima Organizacional -----	16
2.2.2.	Características del Clima Organizacional -----	17
2.2.3.	Evaluación del Clima Organizacional -----	18
Capítulo III: Diagnostico o Estudio de Campo -----		25
3.1.	Diseño metodológico -----	25
3.1.1.	Tipo y diseño de investigación -----	25
3.1.2.	Población de estudio -----	26
3.1.3.	Tamaño de muestra -----	27
3.1.4.	Técnica de recolección de Datos -----	27
3.2.	Análisis e Interpretación de Resultados -----	29
3.3.	Análisis de los Resultados por Dimensiones -----	49
Capítulo IV: Propuesta -----		52

4.1. Título	52
4.2. Fundamentación del Análisis del clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.	52
4.3. Desarrollo de la propuesta	53
4.3.1. Misión	53
4.3.2. Objetivo	53
4.3.3. Descripción de las estrategias para mejorar el clima organizacional	53
4.3.4. Plan de acción	57
4.3.5. Costos de implementación	60
Conclusiones	61
Recomendaciones	63
Bibliografía	64
Anexos	68

Índice De Tabla

Tabla 1 Matriz de Consistencia	7
Tabla 2 Accesibilidad	29
Tabla 3 Comunicación	30
Tabla 4 Apoyo	31
Tabla 5 Cordialidad	32
Tabla 6 Motivación de Logros	33
Tabla 7 Reconocimiento de los Logros	34
Tabla 8 Incentivos	35
Tabla 9 Ambiente Laboral	36
Tabla 10 Retroalimentación	37
Tabla 11 Metas y Objetivos Claros	38
Tabla 12 Información Confiable	39
Tabla 13 Comunicación Efectiva	40
Tabla 14 Decisiones de Dirección	41
Tabla 15 Efectividad	42
Tabla 16 Confiabilidad	43
Tabla 17 Integración	44
Tabla 18 Intercambio de Ideas	45
Tabla 19 Apoyo de Equipo	46
Tabla 20 Habilidades de Equipo	47
Tabla 21 Conflictos	48

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Accesibilidad	29
Ilustración 2 Comunicación	30
Ilustración 3 Apoyo	31
Ilustración 4 Cordialidad	32
Ilustración 5 Motivación de logros	33
Ilustración 6 Reconocimiento de los Logros	34
Ilustración 7 Incentivos	35
Ilustración 8 Ambiente Laboral	36
Ilustración 9 Retroalimentación	37
Ilustración 10 Metas y Objetivos Claros	38
Ilustración 11 Información Confiable	39
Ilustración 12 Comunicación Efectiva	40
Ilustración 13 Decisiones de Dirección	41
Ilustración 14 Efectividad	42
Ilustración 15 Confiabilidad	43
Ilustración 16 Integración	44
Ilustración 17 Intercambio de Ideas	45
Ilustración 18 Apoyo de Equipo	46
Ilustración 19 Habilidades de Equipo	47
Ilustración 20 Conflictos	48

Resumen

El presente proyecto de investigación titulado “Análisis del clima organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta” tiene como objetivo fundamental analizar el clima organizacional de la empresa que se menciona, misma que presenta una inconformidad por parte los empleados en relación al clima organizacional en sus dimensiones, liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo. Donde se utilizó como tipo de Investigación el estudio descriptivo, el diseño de la investigación no experimental, en cuanto al enfoque de investigación es cuantitativo, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y se la realizó a los 32 empleados que laboran en ella. Obteniendo como resultados que el nivel del clima organizacional dentro de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO es bajo, debido a que no existe un buen liderazgo, falta de motivación encontrada en los empleados, falta de comunicación, a esto le suma la falta de toma de decisiones y un mal ambiente para el trabajo en equipo creando un ambiente no idóneo para trabajar. Por lo cual, como alternativa de solución al problema, se propone la aplicación de estrategias para mejorar el análisis del clima organizacional de los empleados de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta.

Palabras Claves: Clima organizacional, liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo.

Abstract

The present research project entitled "Analysis of the organizational climate of the company Super Accesorios EL COLORADO located in the city of Manta" has as its fundamental objective to analyze the organizational climate of the company mentioned, which presents a disagreement on the part of the employees in relation to the organizational climate in its dimensions, leadership, motivation, communication, decision making and teamwork. Where the descriptive study was used as the type of research, the design of the non-experimental research, in terms of the research approach is quantitative, as a data collection technique the survey was used and it was carried out on the 32 employees who work in it. Obtaining as results that the level of the organizational climate within the company Super Accessories EL COLORADO is low, due to the lack of good leadership, lack of motivation found in the employees, lack of communication, to this is added the lack of decision-making decisions and a bad environment for teamwork creating an unsuitable environment to work. Therefore, as an alternative solution to the problem, the application of strategies is proposed to improve the analysis of the organizational climate of the employees of the company Super Accesorios EL COLORADO located in the city of Manta.

Key words: Organizational climate, leadership, motivation, communication, decision making and teamwor

Introducción

El análisis del clima organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO sirve para medir el ambiente laboral de los empleados dentro de la empresa si esta se siente capaz de realizar y desarrollar de manera correcta sus actividades de manera eficaz y eficiente para lograr el éxito de la organización. La empresa Súper Accesorios EL COLORADO es una organización dedicada a la comercialización de accesorios para brindar servicio y productos de la más alta calidad a sus clientes, cuenta con personal capacitado para instalar los repuestos a los carros.

Por lo cual, el problema planteado es ¿Cómo es el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado?, aplicando las dimensiones liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo. Lo cual determina que el clima organizacional en la empresa es baja.

No obstante, para poder cumplir con el objetivo propuesto, se ha utilizado una metodología de tipo de estudio descriptivo porque se busca especificar las características de los perfiles de las personas, en cuanto a el diseño de investigación que se planteará será la investigación no experimental porque ya existen muchas investigaciones similares, mientras que el enfoque de investigación será enfoque cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos para así probar hipótesis, con el fin de probar teorías y establecer pautas de comportamientos. En cuanto para la obtención de resultados se realizó un estudio de población al personal de la empresa, la cual cuenta con 32 empleados y mediante a una encuesta arrojaran los resultados obtenidos dentro de la investigación.

Asimismo, se plantea la realización de estrategias para mejorar el análisis del clima organizacional de los empleados de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta y de esta manera la empresa funcione correctamente y aplique una mejora en el clima organizacional con sus dimensiones.

Capítulo I

1.1.Diseño Teórico

1.1.1. El problema

El clima organizacional nace a partir del estado de ánimo de cada colaborador dentro de la organización, de esta manera sabremos qué tan cómodo se siente el empleado en el área que labora y que tan productiva es el área, así nos planteemos un problema dentro de la organización que se realiza la investigación a desarrollar.

1.1.2. Planteamiento del problema

En la ciudad de Manta, la empresa Súper Accesorios EL COLORADO cuenta con varias áreas que permiten identificar si existe o no un clima organizacional estable o inestable, recordemos que el desempeño laboral de los trabajadores en cada área permite evaluar la eficiencia y eficacia en el área que ocupan de esta manera también podemos analizar el clima organizacional.

Así mismo, el clima organizacional dentro de la organización es inestable debido a una falta de cooperación por parte de la administración para con los empleados, es decir, para que la organización tenga un buen desempeño se debe mantener límites que permitan llevar cada área a una producción óptima.

Cada proceso productivo dentro de una organización por mínimo que sea, permite que la empresa desempeñe su rol como una organización que atiende el bienestar de sus empleados, es necesario recalcar que todos los colaboradores son piezas fundamentales para el correcto funcionamiento, pero cada colaborador es reemplazable, es decir que la cooperación de sus colaboradores es vital para que desempeñen una vida larga dentro de la organización.

Para desarrollar una estructura sólida dentro de la organización, es necesario contar con beneficios organizacionales que motiven al empleado, también debemos tener en cuenta que una empresa que cuenta con un buen líder es una empresa que tendrá resultados favorables.

1.1.3. Formulación del problema

Problema General

- ¿Cómo es el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?

Problemas Específicos

- ¿Cómo es el liderazgo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?
- ¿Cómo es la motivación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?
- ¿Cómo es la comunicación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?
- ¿Cómo es la toma de decisiones en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?
- ¿Cómo es el trabajo en equipo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?

1.1.4. Formulación del objetivo de la investigación

- El objeto de la investigación es el clima organizacional

1.1.5. Formulación de los objetivos de la investigación

Objetivo General

- Analizar el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.

Objetivos específicos

- Identificar el liderazgo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.
- Examinar la motivación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.
- Analizar la comunicación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.
- Determinar la toma de decisiones en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.
- Definir el trabajo en equipo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.

1.1.6. Delimitación

Delimitación Espacial

- La investigación se realiza en la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.

Delimitación Temporal

- El proyecto se realizará desde el 16 de Noviembre hasta el 2 de agosto del 2022.

Delimitación Conceptual

- En la investigación se va a tratar del clima organizacional y sus dimensiones liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo.

1.1.7. Formulación de la Hipótesis

Hipótesis

Dentro de la organización súper accesorios el colorado en la ciudad de manta, se destacan las diversas funciones internas que generan un ambiente óptimo de desarrollo, todo esto gracias a las buenas practicas organizacionales que desarrollan en la misma, los empleados gozan de una buena comunicación interna que les permite ir a la par de los avances externos, en cada empleado de la empresa existe un líder nato que permite guiar y acompañar a los clientes a una elección optima de compra, además de que los empleados gozan de beneficios por su arduo trabajo y entrega a la empresa, asi concluimos que dentro de una empresa el buen clima organizacional permitirá que la empresa funcione de manera óptima y genere una rentabilidad aún más de la esperada.

1.1.8. Definición de la variable

Variable Independiente: Clima Organizacional

1.1.9. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores		Metodología		
Problema Científico General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores		
¿Cómo es el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?	Analizar los factores que afectan en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.	El clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta es la adecuada.	Clima Organizacional	Liderazgo	Colaboración	Tipo de Investigación Estudio descriptivo	
¿Cómo es el liderazgo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?	Identificar el liderazgo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.	El liderazgo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta es eficiente.			Comunicación	Diseño de la investigación No experimental	
¿Cómo es la motivación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?	Examinar la motivación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.	La motivación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta es la correcta.			Motivación	Reconocimiento de logros	Enfoque de Investigación enfoque cuantitativo
¿Cómo es la comunicación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?	Analizar la comunicación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.	La comunicación en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta es buena.			Comunicación	Retroalimentación laboral	Población de Estudio 32 empleados de la empresa Súper Accesorios El Colorado

¿Cómo es la toma de decisiones en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?	Determinar la toma de decisiones en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.	La toma de decisiones en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta es determinante.	Toma de decisiones	Integración	Técnica de Recolección de Datos Encuesta Revisión Bibliográfica
¿Cómo es el trabajo en equipo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta?	Definir el trabajo en equipo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.	El trabajo en equipo en el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta es factible.	Trabajo en equipo	Colaboración y Cooperación	

Tabla 1 Matriz de Consistencia

Elaborado por: María José Vega

1.1.10. Justificación

La presente investigación está orientada a satisfacer una necesidad laboral específicamente en la organización Súper Accesorios el Colorado del cantón Manta, lugar que vive constantemente cambios y avances importantes para tratar de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, por ello, nace la necesidad de identificar si el personal que labora en la misma se encuentra motivado en cada área que desempeña.

La motivación personal es fundamental en cada individuo, pero es gratificante saber que eres premiado por tu desempeño y constancia dentro del área de trabajo, esto conlleva a despertar cada día y dirigirse a realizar su labor dentro de la organización, más que por el salario sino porque se siente cómodo en el área y con los colaboradores.

Para poder posibilitar el buen desempeño de esta investigación se utilizará herramientas investigativas como la encuesta, la cual será dirigida a los empleados de la empresa súper accesorios el colorado cantón Manta, con el propósito de obtener información relevante que ayude a esclarecer las necesidades, exigencias y expectativas, sobre el tema planteado.

Además, se recurrirá a investigaciones de libros, referencias bibliográficas y resoluciones de órganos regulares que controlan esta clase de empresas, para poder enriquecer este estudio y buscar las soluciones más acertadas para establecer la viabilidad de la investigación.

Con todo lo antes expuesto se espera satisfacer los requerimientos sobre la solución de esta investigación y así mismo desarrollar nuestros conocimientos en el perfeccionamiento de esta investigación. Además, espero cubrir con todas las expectativas de este trabajo para obtener los mejores resultados que influyan en la culminación de la carrera profesional.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Al hacer una primera aproximación, se realiza una breve descripción teórica sobre el clima organizacional que permite identificar los elementos constitutivos de su concepto y su relación con el estudio del mismo en las organizaciones y luego se analizan los factores claves para la elaboración de un diagnóstico exitoso que aporte al cambio organizacional, lo que permite identificar factores de mejoramiento en la organización. (Solarte, 2009)

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. (Solarte, 2009)

Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. El enorme impacto de la propuesta de Katz y Kahn (1999) ha generado toda una revolución conceptual en la organización, trasformando el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la organización como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales. (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, PEPSIC, 2006)

2.1.1. Análisis del clima organizacional de la empresa Industria Puro Pollo en la ciudad de Santa Marta

El año de la investigación es del 2019 y los autores Gladys Gualdrón, Luis Pérez y David Acosta, quienes en su proyecto de investigación indican que el clima organizacional ayuda a conocer la percepción de los colaboradores de la empresa que laboran si tienen un mal ambiente laboral el cual puede afectar el desempeño del mismo. Es por ello que el objetivo de la investigación fue “evaluar el clima organizacional en la empresa industrias Puro Pollo SAS Santa marta con la finalidad de mejorar al ambiente laboral”; el tipo de diseño que se utilizó es de descriptivo y un diseño cuantitativo. En la investigación se tomó a toda la población (15 empleados). Donde se utilizó como técnica la encuesta, a través de un cuestionario que se conformaba de 25 preguntas a partir de las variables de: comunicación, liderazgo, motivación y toma de decisiones. Los resultados muestran que existe falta de comunicación, poca motivación y liderazgo factores que generan problemáticas y que desmejoran el clima laboral en la empresa, esto quiere decir que una ejecución de estrategias planteadas permitirá que el ambiente laboral en la empresa Industrias Puro Pollo SAS de Santa Marta mejore y aquellas variables que no dieron resultados positivos se direccionen hacia el éxito. (GUALDRÓN, TEJADA, & SUESCUM, 2019)

2.1.2. Análisis del clima organizacional en una empresa de servicio posterior a un proceso de fusión.

El año de la investigación es del 2017 y los autores Melissa Marín Morales y Caterines Guerrero García, quienes en su trabajo de grado indican que el análisis del clima organizacional es un factor que sirve como un sistema de medición que ayudará obtener los agentes que inciden y los factores que tengan efecto en las relaciones laborales dentro del clima organizacional. Es por ello que el objetivo de la investigación fue “determinar el estado del clima organizacional de la

empresa de servicios posterior a la fusión, teniendo como meta la identificación de áreas críticas sobre las cuales se deben tomar acciones y formular estrategias que ayuden a contribuir en el mejoramiento o mantenimiento del clima laboral en la empresa, apoyándose como referencia en el análisis realizado antes de la fusión”; la investigación es de tipo analítica. En la investigación se tomó a toda la población un total de 226 empleados. Donde se utilizó como técnica la encuesta basada en la teoría del clima organizacional de Likert, a través de un cuestionario que se conformaba de 33 preguntas a partir de las variables de: desarrollo y motivación del recurso Humano, orientación del servicio, trabajo en equipo, comunicaciones internas, estilo de dirección, condiciones de trabajo, claridad en la dirección, orientación al logro y vitalidad en la organización. Los resultados muestran que los factores analizados no obtuvieron una calificación de baja, en su mayoría las respuestas fueron calificado como muy bueno con el clima organizacional y desempeño laboral, esto quiere decir que la organización debería desarrollar un estudio de forma periódica para ver cuáles son los aspectos que afectan y mejoran el desempeño laboral. (MORALES & GARCIA, 2017)

2.1.3. Clima Organizacional En La Sub Gerencia De Administración De Mercados Y

Sanidad De La Municipalidad De José Leonardo Ortiz, Chiclayo-2019

El año de la investigación es del 2020 y la autora es Huamán Chinchay Luz Mery, quien en su proyecto de investigación indica que el clima organizacional buscará a través de conceptos y teorías, fundamentar y dar explicaciones a la variable con el fin de verificar la situación problemática la cual se va dando en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad. Es por ello que el objetivo de la investigación fue “determinar el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. 2019”; el tipo de diseño que se utilizó es de estudio descriptivo, con un diseño no

experimental. En la investigación se tomó una población total de 20 colaboradores. Donde se utilizó como técnica la encuesta, a través de un cuestionario que se conformaba de 21 preguntas a partir de las variables que están dentro del clima organizacional. Los resultados muestran que destaca el nivel regular con un 70% y bueno con 30% el cual permite determinar que el clima organizacional es de forma regular en la sub gerencia de administración y sanidad, esto quiere decir el jefe tiene que ayudar a cada colaborador a completar sus actividades aportando sus conocimientos e ideas para que trabajen en armonía reconociendo su desempeño en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad. (Mery, 2020)

2.1.4. Análisis Del Clima Organizacional En Las Empresas Del Sector Palmero De La Región Caribe Colombiana

El año de la investigación es del 2021 y los autores son Alexander Corredor, Leonardo de Jesús Beltrán y Wuendy Silva, quien en su proyecto de investigación indica que el clima organizacional al estudiarlo ayuda a que las empresas se construya más humanizadas donde se toma en cuenta el talento humano y desarrollo integral de las personas para identificar el nivel de productividad. Con el objetivo propuesto en esta investigación fue “describir el clima organizacional en cuatro empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana”; el tipo de diseño que se utilizo es de descriptivo y corte transversal, y un diseño de investigación cuantitativo. En la investigación el objeto de estudio de la población fue de (1 234 empleados) pero se obtuvo una muestra de 301 entre funcionario administrativos y técnicos. Donde se utilizó un instrumento para medir clima en organizaciones colombianas (IMCOE) adaptado, el cual media las dimensiones de caracterización, condiciones de trabajo, entorno laboral y comportamiento organizacional. Los resultados que se muestran en la investigación del clima organizacional

muestran que los factores más relevantes estaba el salario, buen trato, superación y trabajo en equipo. (Corredora, García, & Rodríguez, 2021)

2.1.5. El Análisis Del Clima Organizacional y Su Relación En La Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo De La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo

El año de la investigación es del 2021 y autor es Jorge Antonio Vasco Vasco, quien en su proyecto de investigación indica que el clima organizacional es una parte fundamental dentro de las organizaciones, para obtener un espacio importante en las estrategias gerenciales de la compañía. Es por ello que el objetivo de la investigación fue “diseñar un plan de mejoras de clima organizacional que influya en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”; los métodos de investigación son el diseño no experimental, transaccional, el modelo de estudio es el personal del área administrativa de la ESPOCH. En la investigación se tomó como muestra la población de 186 personas. Se aplicó el modelo de Litwin y Stringer del clima organizacional a través de un cuestionario que se conformaba de 40 preguntas a partir de las dimensiones como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, ambiente, apoyo, estándares de desempeño, conflictos, identidad, factores de higiene y factores motivacionales. Los resultados muestran que un 48.5% están de acuerdo con las actividades de las autoridades y las tareas, mientras que 50.7% están de acuerdo con los procesos y evaluaciones actuales que manejan el personal administrativo, del cual propone un plan de mejoras que servirá para fortalecer el clima organizacional del personal administrativos de tal forma que está bajo los lineamientos del Plan de Acción institucional. (VASCO, 2021)

2.1.6. Clima Organizacional y La Satisfacción De Los Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “SAN JORGE LTDA.”

El año de la investigación es del 2020 y el autor es Rolando Israel Olives Buenaño, quien en su proyecto de investigación indica que el clima organizacional es un conjunto que pertenece a un grupo de personas el cual se le denomina organización, una conexión entre la estructura de la organización y el comportamiento de los individuos. Es por ello que el objetivo de la investigación fue “determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., 2019”; la investigación seleccionó el método hipotético – deductivo, inició con una observación que me permitió conocer de forma clara como el Clima Organizacional puede incidir en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge Ltda. En la investigación se tomó a una muestra de 385 socios. Donde se utilizó como técnica la encuesta, a través de un cuestionario preguntas a partir de las dimensiones como: la dirección, comunicación, remuneración, desarrollo integral solo existe problemas debido al estrés por la inestabilidad laboral y el miedo al contagio por el COVID-19. Los resultados muestran mediante la comprobación de la hipótesis con el método estadístico del chi cuadrado que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. (Buenaño, 2020)

2.1.7. Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador

El año de la investigación es del 2022 y los autores son Ruth Yadira Sumba Bustamante, Pamela Lilibeth Moreno Gonzabay y Neicer Alexander Villafuerte Peñafiel, quienes en su proyecto de investigación indican que el clima organizacional es un factor de desempeño laboral que ayuda a determinar qué aspecto de la organización afectan el desempeño de los trabajadores.

Es por ello que el objetivo de la investigación fue “determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral en los trabajadores de las mis pymes ecuatorianas”; el tipo de diseño que se utilizaron los autores es de investigación bibliográfica y exploratoria con un enfoque cualitativo. De acuerdo con la investigación se utilizaron fichas bibliografía Google Académico, Doaj Dialnet, Redalyc y SciELO. La investigación dio como resultado que el clima organizacional se deben tomar en cuenta puntos importantes como lo es la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación y participación. (Sumba-Bustamante, Moreno-Gonzabay, & Villafuerte-Peñañiel, 2022)

2.1.8. Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional

El año de la investigación es del 2021 y los autores Eva Macías García y María Vanga Arvelo, quien en su proyecto de investigación indica que el clima organizacional ayuda a conocer la percepción de los colaboradores de la empresa que laboran si tienen un mal ambiente laboral el cual puede afectar el desempeño del mismo. Es por ello que el objetivo de la investigación fue “diagnóstico situacional basados en los docentes de la carrera de ingeniería civil de la universidad técnica de Manabí”; se utilizó una investigación de campo con enfoque cuantitativo y un muestreo. Se aplicó en la investigación un cuestionario el cual se analizaron por medio de una semaforización el cual ayudaron a determinar las dimensiones como es el clima organizacional y la motivación laboral interno de los diagnósticos realizados a las organizaciones deben de servir de insumos para la elaboración de planes de mejora que se centren en los aspectos desfavorables encontrados en la organización. (García & Arvelo, 2021)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

El clima organizacional a nivel internacional se define en base a el trato del líder o jefe de la empresa, la relación de los colaboradores entre sí y con los clientes, el desempeño de cada área y su productividad son puntos de partidas para llegar a definir lo que es el clima organizacional, cada uno de los elementos ya mencionados pueden ser una fortaleza u obstáculo, para el correcto funcionamiento de cada uno de sus integrantes, todo esto lo podemos medir en base al comportamiento y las decisiones de los directivos de la empresa, un clima organizacional estable y empático es la fuente de un buen desempeño laboral en una organización.

Para Chiavenato el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (ZAMATA, 2018)

Asimismo (Flores, 2015), define como el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de percepción que los

trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Además, para los autores (Vega, Arévalo, Sandoval, & Aguilar, Redalyc, 2006) quienes definen como el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto.

2.2.2. Características del Clima Organizacional

De acuerdo al autor (Brunet, 1997) menciona que Likert mide la percepción del clima laboral en las organizaciones en función de ocho características:

- Los métodos de mando son una forma de utilizar el liderazgo para influir en los colaboradores.
- La fuerza de la motivación se entiende como un proceso creado para motivar y satisfacer las necesidades de los colaboradores.
- El proceso de comunicación abarca desde su naturaleza hasta el método de ejercicio.
- El proceso de influencia cuando se resume en la importancia de la interacción jefe-subordinado en el establecimiento de metas organizacionales.
- El proceso de toma de decisiones.
- El proceso de planificación es cómo configura un sistema de establecimiento de objetivos.
- Características del proceso de control.

- Objetivos de rendimiento y mejora.

2.2.3. Evaluación del Clima Organizacional

Para el autor (Newstrom, 2003) nos menciona que al evaluar el clima organizacional “al hablar de gestión a nivel de dirección, se refiere al hecho de que los gerentes tienen un impacto significativo en la motivación de los empleados a través de responsabilidades, actividades y comportamientos. De igual manera, brinda la oportunidad de desarrollar habilidades consultando a los empleados en la toma de decisiones y haciéndoles sentir que están teniendo un impacto positivo en la organización”.

Lo que establece que es importante identificar cuáles son los factores que determinara el clima organizacional, de acuerdo con estos factores se encuentran lo que es: liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo.

2.2.3.1. Liderazgo

Para los autores (Robbins & Coulter, 2009) el liderazgo “uno de los papeles de los administradores en las empresas. En su carácter de líder, el emprendedor influye en el comportamiento de sus empleados para que éstos cumplan con los objetivos de la empresa”.

Según los autores (Gareth R & George, 2006) definen el liderazgo como “un proceso por el cual un individuo ejerce influencia sobre otra gente y la inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudarla a alcanzar los objetivos del grupo o la organización”.

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008) indican que el liderazgo es “la relación de influencia que existe entre los líderes y seguidores que luchan por generar un verdadero cambio y resultados que reflejan los fines que comparten”

El estilo de gestión es uno de los factores clave para crear un buen ambiente de trabajo. Depende de ellos promover un entorno de comunicación, abierto, flexible y colaborativo, o incluso promover la competencia y la tensión entre los miembros. Además, el estilo de liderazgo depende de si el empleado se siente parte del proyecto.

Estilos de liderazgo

De acuerdo con el autor (Robbins & Coulter, 2009) manifiesta que el estilo de liderazgo es la forma que el administrador debe dominar y los autores presentan los siguientes estilos de líder:

Autocrático:

- ✓ Liderazgo directivo y orientado a la tarea, donde la toma de decisiones se centra en el líder.
- ✓ La toma de decisiones se da sin consultar a su equipo de trabajo.
- ✓ Existe la distancia respecto de sus funcionarios.

Democrático:

- ✓ Liderazgo participativo orientado a las personas, que indican algún grado de participación de los colaboradores.
- ✓ Tiene que crear un clima en donde la persona se sienta satisfecha.
- ✓ Enfoca su atención en los empleados o en el equipo.

Carismático:

Para los autores (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008) el liderazgo carismático, específico tiene las características como confianza en sí mismo, creencias sólidas y expresiones claras. Tener una visión, ser capaz de hacer cambios y ser capaz de transmitir altas expectativas. Influya y apoye a sus seguidores, muestre entusiasmo y emoción, manténgase en contacto con la realidad.

Transaccional:

Un líder de transacción es un líder que identifica lo que sus subordinados deben hacer para alcanzar sus objetivos. Esto incluye aclarar roles y responsabilidades, recompensar el desempeño y responder a las necesidades de los seguidores. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)

2.2.3.2. Motivación

De acuerdo con los autores (Robbins & Coulter, 2009) definen motivación como “un proceso por el cual alguna razón –o motivo- incentiva, estimula y energiza el comportamiento humano”. Por otro lado, los autores clasifican la motivación como internos porque se refiere a las necesidades y habilidades de las personas y externos porque esta está sujeta a los incentivos que la organización ofrece.

(Gareth R & George, 2006) mencionan que la motivación es “el poder psicológico para determinar la dirección del comportamiento humano dentro de una organización”. Por lo tanto, los autores se refieren que la motivación puede estar sujeta a comportamientos que son:

- **Motivación intrínseca:** Esta es la acción que se realiza sobre el valor que tiene. La fuente de motivación es la realización de la acción misma, y la motivación proviene del trabajo mismo. Muchos gerentes están motivados por naturaleza. Provocan una sensación de logro al ayudar a las organizaciones a lograr sus objetivos y obtener una ventaja competitiva.
- **Motivación extrínseca:** Se impone para ganar premios materiales o sociales, o para evitar el castigo. La fuente de motivación no es la acción en sí misma, sino el resultado de la acción.

En concreto la motivación de los empleados facilita la creación de un entorno de trabajo positivo. Por otro lado, cuando el ambiente empresarial es cómodo y positivo, los empleados van

a trabajar más motivados, es decir, más entusiastas y motivados para hacer su trabajo de manera eficiente.

2.2.3.3. Comunicación

De acuerdo con los autores (Hellriegel, Jackson, & John W. Slocum, 2009) la comunicación es “la comprensión, transmisión e intercambio de información de una persona a otra, por medio de símbolos que tienen un significado”.

Mientras que para los autores (Robbins & Coulter, 2009) indican que la comunicación “tiene lugar cuando hay claridad de comprensión entre sujetos que intervienen en el proceso, aun cuando no exista acuerdo”.

En cuanto a el proceso de comunicación de una organización en particular implica múltiples interacciones. Desde conversaciones informales hasta complejos sistemas de información. De manera que juega un papel preponderante en el desarrollo de las organizaciones y las relaciones interpersonales. Además, es un vínculo que facilita la comprensión, aceptación y ejecución de los proyectos organizacionales.

Barreras de la comunicación

Para (Robbins & Coulter, 2009) mencionan que existen barreras de la comunicación más frecuentes que son:

- Consejos, sugerencias o sugerencias de solución. Cómo resolver el problema si no es relevante.
- Advertencias, advertencias, intimidación: Esta actitud expresa a los demás las consecuencias negativas de una acción.

- Persuasión, Discusión, Instrucciones: Use hechos, contraargumentos, lógica e información para influir en el orador en su propia opinión, en lugar de empatizar con el orador.
- Juicio, crítica, contradicción, reproche: esta es la manera de rechazar personalmente quién.
- Elogio inapropiado: Se complace en exceso a los interlocutores o se les otorga una calificación positiva o una calificación sin escuchar.
- Insultos, burlas, vergüenza: Hace que el interlocutor se sienta como una persona incompetente, a menudo un cliché vulgar.
- Centrarse en las personas, no en los problemas: Se juega el papel de un psiquiatra, explicando sus motivaciones a los demás y analizando por qué hablan y actúan de una determinada manera.
- Retraimiento, distracciones, bromas: intente distraer a las personas para que no piensen en el problema, en lugar de ayudar a explicarlo.
- Investigar, preguntar, conainterrogar, defender a la otra persona o descifrar cuál es el problema: actuar como detective o fiscal tratando de encontrar el motivo o la causa y dar más información para resolverlo el problema.
- De acuerdo, mira hacia abajo: Haz que la otra persona se sienta mejor consigo misma y se olvide de ella. Esto incluye negar la fuerza emocional y actuar como un mago.

Ademas, se requiere comunicación para:

- Establecer y difundir los objetivos de la empresa.
- Haz un plan para que sucedan.
- Organizar los recursos humanos y otros de la manera más eficiente y eficaz.

2.2.3.4. Toma de decisiones

(Robbins & Coulter, 2009) mencionan que la toma de decisiones generalmente se considera una elección entre varias opciones. Donde el proceso de toma de decisiones es una secuencia de ocho pasos que comienza con la identificación y evaluación del problema y la decisión de los criterios. Inmediatamente buscar, analizar y seleccionar alternativas para solucionar el problema y concluir que se evaluó la efectividad de la decisión.

Para los autores (Hellriegel, Jackson, & John W. Slocum, 2009) describen la toma de decisiones “en relación con la definición de problemas, la recopilación de información, la generación de alternativas y la elección del curso de acción”.

De acuerdo con los autores antes mencionado la toma de decisiones se basa cuando en una organización necesita elegir una decisión para lograr metas personales y grupales. En muchas instituciones y organizaciones, el proceso de toma de decisiones es fundamental para su productividad. Por lo que se refiere al proceso de elegir entre dos o más opciones, siempre con el deseo de llegar a la mejor solución, y elegir la opción que efectivamente cumpla con sus objetivos o solucione su problema.

Estilo de toma de decisiones:

Por otro lado (Robbins & Coulter, 2009) mencionan estilos de la toma de decisiones:

- **Directivo:** Son menos tolerantes a la ambigüedad y su pensamiento es racional. Son eficiente y lógico, toan decisiones rápidas y claras de corto plazo.
- **Analítico:** Estilo de toma de decisiones moldeado por la tolerancia y por la ambigüedad y el pensamiento racional.
- **Conceptual:** Se caracteriza por su forma intuitiva de pensar

- **Conductual:** se caracteriza por poca tolerancia a la ambigüedad.

2.2.3.5. Trabajo en equipo

(Robbins & Coulter, 2009) mencionan que “los equipos de trabajo crean sinergias positivas a través de esfuerzos colaborativos. Por lo tanto, los esfuerzos individuales conducen a niveles de logro más altos que la suma de estas contribuciones”.

En cuanto a construir lazos personales con los miembros del equipo es muy positivo no solo para los trabajadores que desempeñan sus funciones con entusiasmo e ilusión, sino también para las empresas. Este vínculo promueve el trabajo en equipo eficiente y valores como la colaboración y la solidaridad entre los miembros del equipo. Por el contrario, si las relaciones interpersonales no son positivas, habrá conflictos y tensiones entre los miembros, lo que repercutirá negativamente en la empresa.

Diferencia entre equipo y grupo de trabajo

(Gareth R & George, 2006) manifiestan que es un grupo “de dos o más personas que interactúan entre sí para lograr los objetivos y metas de la organización”.

En los grupos de trabajo, los miembros son independientes entre sí y tienen responsabilidades individuales. Los equipos, por otro lado, comparten responsabilidades y las personas trabajan en estrecha colaboración para resolver los problemas a medida que surgen. Estas dinámicas determinan cómo se gestionan las tareas y todas las colaboraciones.

Capítulo III: Diagnóstico o Estudio de Campo

3.1. Diseño metodológico

En cuanto al concepto de la metodología el autor Fabián Coelho manifestó que es “denominada como una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido”. (Coelho, 2016)

Por otra parte, Mario Tamayo y Tamayo indica que diseño metodológico es como “un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, aplicar el conocimiento”. (Tamayo M. T., 2014)

No obstante, Fidias Arias plantea que el diseño metodológico de un proyecto de investigación es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. (Arias, 2012)

De acuerdo con los diferentes autores descritos anteriormente, la metodología permite proceder de manera organizada, ordenada y sistemática para la resolución de un problema de una investigación desde la recopilación de datos hasta la validación de las hipótesis planteadas. Dentro del análisis del tema del proyecto se ha considerado que es una investigación aplicada, donde se utilizó y aplicó conocimientos de las ciencias administrativas.

3.1.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio indican que el concepto del método descriptivo “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de

personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014)

La investigación es de tipo descriptivo, ya que este ayuda a especificar un análisis de la información recopilada en las encuestas para dar conocer el clima organizacional que la empresa presenta.

Diseño de la Investigación

De acuerdo al diseño de la investigación es una Investigación no experimental porque ya existen investigaciones similares. En cuanto a Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio establecen que este tipo de investigación “es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014)

El enfoque de la investigación es cuantitativo se implementó, porque este ayuda al análisis de la información obtenida de las encuestas, es decir a cuantificar dichos resultados obtenidos por parte de los colaboradores de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO de la ciudad de Manta.

3.1.2. Población de estudio

Según el autor (Tamayo M. , 2012) indica que “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población”.

Para esta investigación la población de estudio de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO de la ciudad de Manta está formada por 32 colaboradores distribuidos en el almacén principal ubicado calle 13 avenida 12 y su sucursal que se encuentra en el Nuevo Tarqui.

3.1.3. Tamaño de muestra

Para el autor (Arias, 2012) “es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. Esto se refiere a las proporciones sustanciales extraídas de la población que cumplen con los objetivos de la investigación, es ampliamente utilizado para el estudio de mercado y empresarial.

Para el tamaño de la muestra de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO se obviaré el cálculo de la muestra, puesto que se consideró a los 32 colaboradores, por ende, la muestra es altamente confiable.

3.1.4. Técnica de recolección de Datos

Los autores Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio plantean que: “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014) Esto quiere decir que una recopilación de datos está situada en un enfoque sistemático de recopilar y medir información de una variedad de fuentes para obtener una información exacta. De tal manera en esta investigación se realizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como:

Encuesta: este instrumento es el más utilizados en investigaciones porque es una técnica que consiste en aplicar un cuestionario a una muestra de personas.

Revisión Bibliográfica: esta técnica es utilizada para obtener información de investigaciones anteriores y fundamentar este informe.

El instrumento utilizado para la recolección de datos se aplicó una encuesta de modelo Likert estructurada por 20 preguntas con opciones de respuesta de 5 ítems, de la cual fueron realizadas a los 32 colaboradores distribuidos en el almacén principal ubicado calle 13 avenida 12 y su sucursal que se encuentra en el Nuevo Tarqui. Para analizar la variable del clima organizacional, las preguntas están divididas en 5 dimensiones tales como: Liderazgo, Motivación, Comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo.

3.2. Análisis e Interpretación de Resultados

Pregunta 1. En la empresa se considera la accesibilidad de su jefe para la colaboración de ideas.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	1	3%
De Acuerdo	5	16%
Indiferente	7	22%
Desacuerdo	19	59%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 2 Accesibilidad

Elaborado por: María José Vega

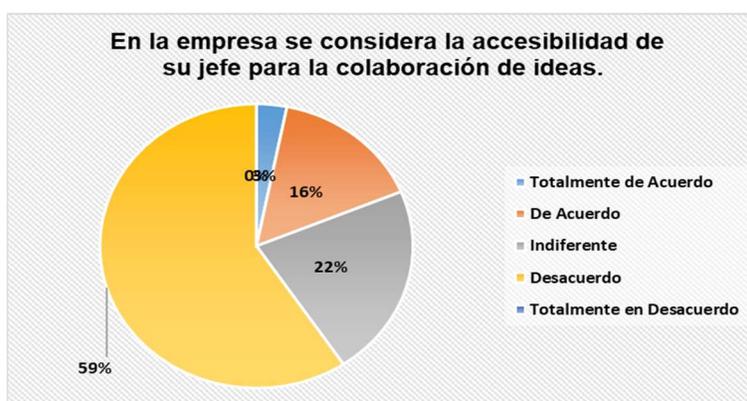


Ilustración 1 Accesibilidad

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto si en la empresa consideran la accesibilidad de su jefe para la colaboración de ideas, obteniendo como resultado que un encuestados representan un 3% e indican que están totalmente de acuerdo, cinco representan un 16% e indican que están de acuerdo, siete que representan un 22% e indican que es indiferente y diecinueve respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 59%.

Pregunta 2. En la empresa, el jefe comunica oportunamente las necesidades de la organización.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	1	3%
De Acuerdo	6	19%
Indiferente	9	28%
Desacuerdo	12	38%
Totalmente en Desacuerdo	4	13%
TOTAL	32	100%

Tabla 3 Comunicación

Elaborado por: María José Vega



Ilustración 2 Comunicación

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto si en la empresa, el jefe comunica oportunamente las necesidades de la organización, obteniendo como resultado que un encuestado representan un 3% e indican que están totalmente de acuerdo, seis representan un 19% e indican que están de acuerdo, nueve que representan un 28% e indican que es indiferente, doce que representan un 38% están en desacuerdo y cuatro que representan el 13% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta 3. En la empresa existe apoyo por parte del jefe para la realización de tareas.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	3	9%
De Acuerdo	7	22%
Indiferente	22	69%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 4 Apoyo

Elaborado por: María José Vega



Ilustración 3 Apoyo

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto en la empresa existe apoyo por parte del jefe para la realización de tareas, obteniendo como resultado que tres encuestados representan un 9% e indican que están totalmente de acuerdo, siete representan un 22% e indican que están de acuerdo y veintidós que representan un 69% e indican que es indiferente.

Pregunta 4. En la empresa existe un trato respetuoso y cordial por su jefe.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	6	19%
De Acuerdo	8	25%
Indiferente	10	31%
Desacuerdo	8	25%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 5 Cordialidad

Elaborado por: María José Vega

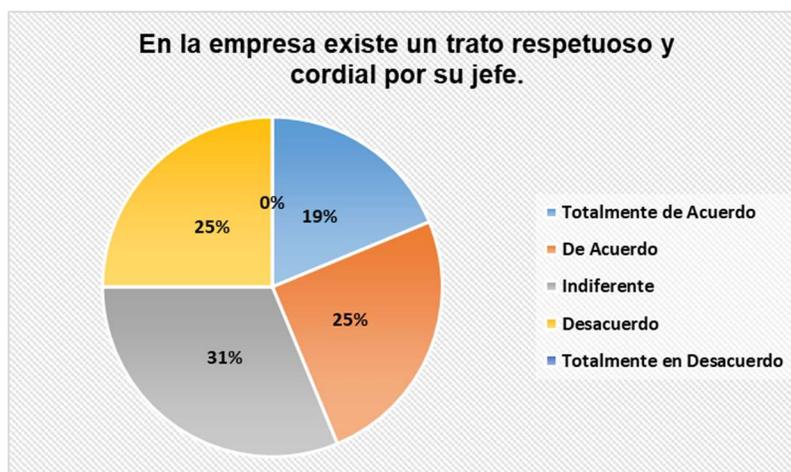


Ilustración 4 Cordialidad

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto si en la empresa existe un trato respetuoso y cordial por su jefe, obteniendo como resultado que seis encuestados representan un 19% e indican que están totalmente de acuerdo, ocho representan un 25% e indican que están de acuerdo, diez que representan un 31% e indican que es indiferente y ocho respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 25%.

Pregunta 5. En la empresa se reconoce la motivación de Logros en su personal.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	8	25%
Indiferente	6	19%
Desacuerdo	13	41%
Totalmente en Desacuerdo	5	16%
TOTAL	32	100%

Tabla 6 Motivación de Logros

Elaborado por: María José Vega



Ilustración 5 Motivación de logros

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en la empresa se reconoce la motivación de Logros en su personal, obteniendo como resultado que ocho encuestados representan un 25% e indican que están de acuerdo, seis representan un 19% e indican que es indiferente, trece que representan un 41% e indican que están en desacuerdo y cinco respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 16%.

Pregunta 6. En la empresa se felicita cuando realiza correctamente su trabajo.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	4	13%
Indiferente	11	34%
Desacuerdo	9	28%
Totalmente en Desacuerdo	8	25%
TOTAL	32	100%

Tabla 7 Reconocimiento de los Logros

Elaborado por: María José Vega

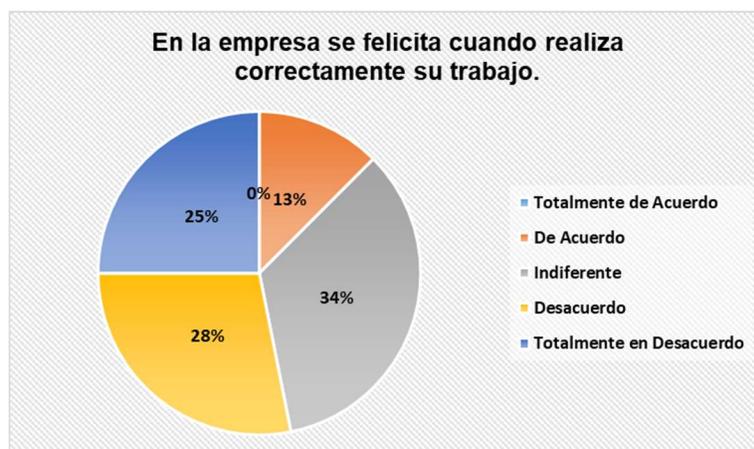


Ilustración 6 Reconocimiento de los Logros

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en la empresa se felicita cuando realiza correctamente su trabajo, obteniendo como resultado que cuatro encuestados representan un 13% e indican que están de acuerdo, once representan un 34% e indican que es indiferente, nueve que representan un 28% e indican que están en desacuerdo y ocho respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 25%.

Pregunta 7. La empresa reconoce el trabajo que desempeña.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	6	19%
Indiferente	7	22%
Desacuerdo	17	53%
Totalmente en Desacuerdo	2	6%
TOTAL	32	100%

Tabla 8 Incentivos

Elaborado por: María José Vega

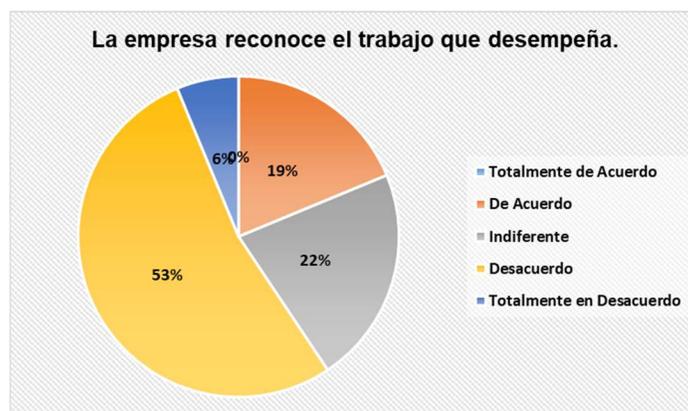


Ilustración 7 Incentivos

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si en la empresa reconoce el trabajo que desempeña, obteniendo como resultado que seis encuestados representan un 19% e indican que están de acuerdo, siete representan un 22% e indican que es indiferente, diecisiete que representan un 53% e indican que están en desacuerdo y dos respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 6%.

Pregunta 8. La empresa se preocupa por mantener un buen ambiente laboral.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	6	19%
Indiferente	6	19%
Desacuerdo	20	63%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 9 Ambiente Laboral

Elaborado por: María José Vega

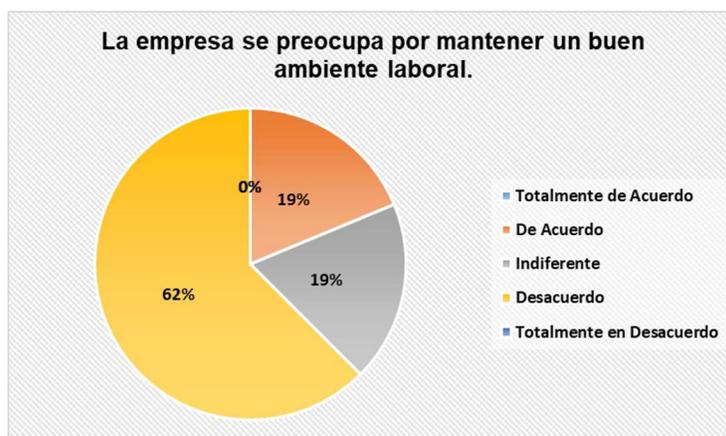


Ilustración 8 Ambiente Laboral

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si en la empresa se preocupa por mantener un buen ambiente laboral, obteniendo como resultado que seis encuestados representan un 19% e indican que están de acuerdo, seis representan un 19% e indican que es indiferente y veinte que representan un 63% e indican que están en desacuerdo.

Pregunta 9. Existe retroalimentación útil de parte del jefe por su desempeño.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	4	13%
De Acuerdo	9	28%
Indiferente	3	9%
Desacuerdo	16	50%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 10 Retroalimentación

Elaborado por: María José Vega

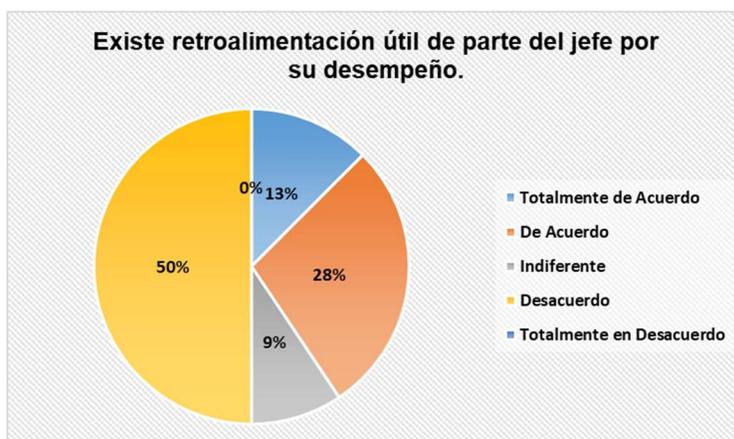


Ilustración 9 Retroalimentación

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto si en la empresa existe retroalimentación útil de parte del jefe por su desempeño, obteniendo como resultado que cuatro encuestados representan un 13% e indican que están totalmente de acuerdo, nueve representan un 28% e indican que están de acuerdo, tres que representan un 9% e indican que es indiferente y dieciséis respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 50%.

Pregunta 10. En la empresa, los objetivos y metas son bien comunicados.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	4	13%
De Acuerdo	6	19%
Indiferente	10	31%
Desacuerdo	12	38%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 11 Metas y Objetivos Claros

Elaborado por: María José Vega

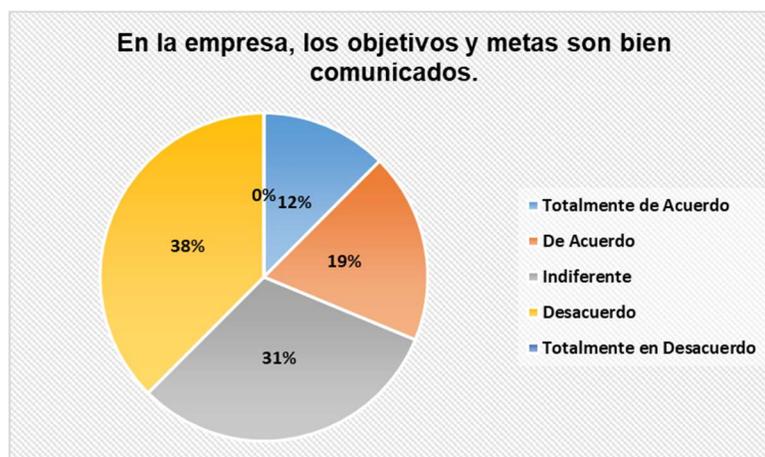


Ilustración 10 Metas y Objetivos Claros

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto si en la empresa, los objetivos y metas son bien comunicados, obteniendo como resultado que cuatro encuestados representan un 13% e indican que están totalmente de acuerdo, seis representan un 19% e indican que están de acuerdo, diez que representan un 31% e indican que es indiferente y doce respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 38%.

Pregunta 11. En la empresa se percibe la información sobre las actividades que tienen que realizar.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	5	16%
De Acuerdo	8	25%
Indiferente	17	53%
Desacuerdo	2	6%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 12 Información Confiable

Elaborado por: María José Vega

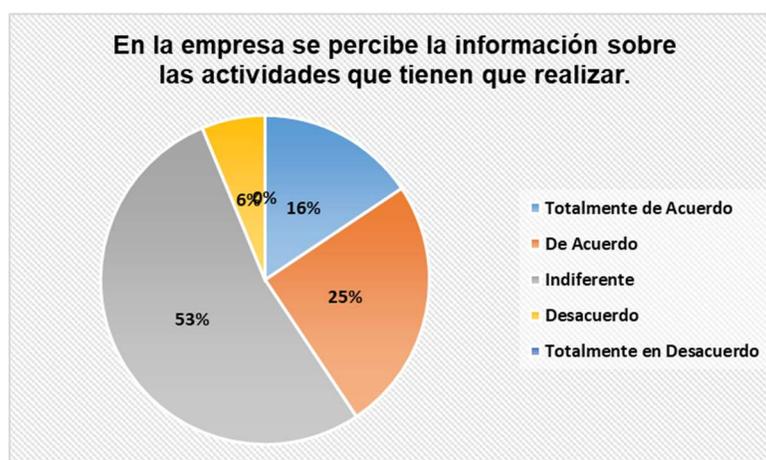


Ilustración 11 Información Confiable

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto en la empresa se percibe la información sobre las actividades que tienen que realizar, obteniendo como resultado que cinco encuestados representan un 16% e indican que están totalmente de acuerdo, ocho representan un 25% e indican que están de acuerdo, diecisiete que representan un 53% e indican que es indiferente y dos respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 6%.

Pregunta 12. En la empresa existe una comunicación empática y saludable.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	2	6%
De Acuerdo	10	31%
Indiferente	13	41%
Desacuerdo	7	22%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 13 Comunicación Efectiva

Elaborado por: María José Vega

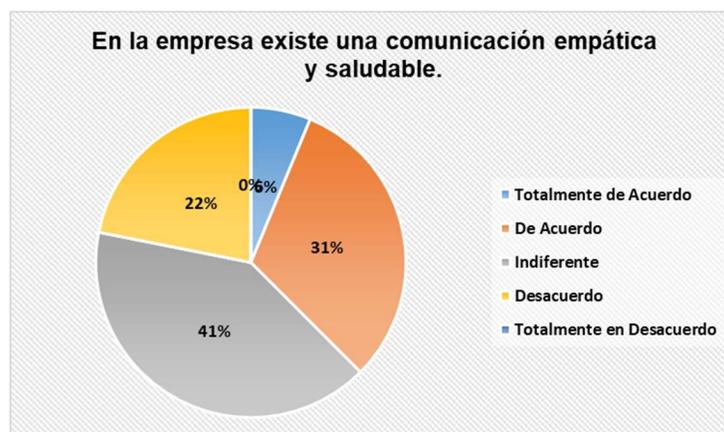


Ilustración 12 Comunicación Efectiva

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto en la empresa existe una comunicación empática y saludable, obteniendo como resultado que dos encuestados representan un 6% e indican que están totalmente de acuerdo, diez representan un 31% e indican que están de acuerdo, trece que representan un 41% e indican que es indiferente y siete respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 22%.

Pregunta 13. En la empresa las decisiones tomadas por su jefe son justas y objetivas.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	5	16%
Indiferente	11	34%
Desacuerdo	16	50%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 14 Decisiones de Dirección

Elaborado por: María José Vega

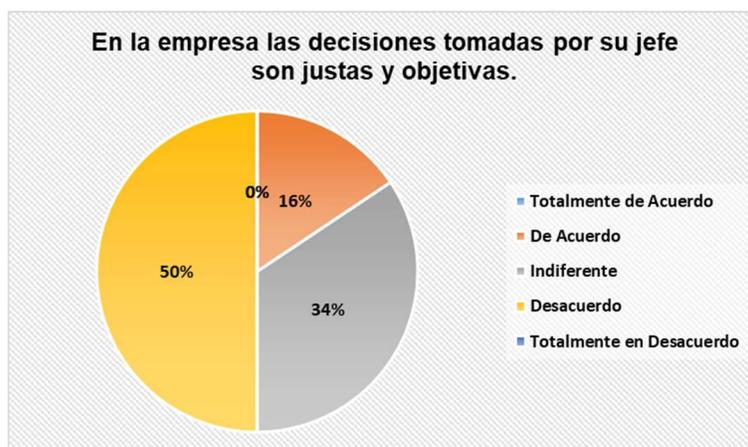


Ilustración 13 Decisiones de Dirección

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto si en la empresa las decisiones tomadas por su jefe son justas y objetivas, obteniendo como resultado que cinco representan un 16% e indican que están de acuerdo, once que representan un 34% e indican que es indiferente y dieciséis respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 50%.

Pregunta 14. En la empresa, al expresar sus ideas a su jefe éste presta atención y da continuidad al tema que has planteado.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	7	22%
Indiferente	6	19%
Desacuerdo	18	56%
Totalmente en Desacuerdo	1	3%
TOTAL	32	100%

Tabla 15 Efectividad

Elaborado por: María José Vega



Ilustración 14 Efectividad

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si en la empresa, al expresar sus ideas a su jefe éste presta atención y da continuidad al tema que has planteado, obteniendo como resultado que siete encuestados representan un 22% e indican que están de acuerdo, seis representan un 19% e indican que es indiferente, dieciocho que representan un 56% e indican que están en desacuerdo y uno respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 3%.

Pregunta 15. Recibes comentarios de su jefe al tomar una decisión dentro de la empresa.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	5	16%
Indiferente	16	50%
Desacuerdo	10	31%
Totalmente en Desacuerdo	1	3%
TOTAL	32	100%

Tabla 16 Confiabilidad

Elaborado por: María José Vega

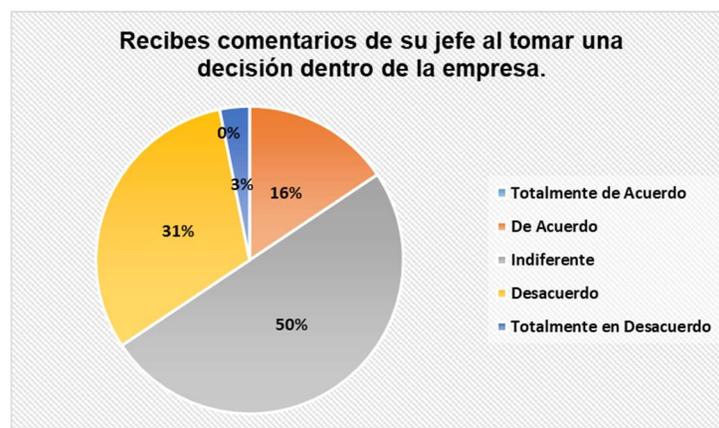


Ilustración 15 Confiabilidad

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si reciben comentarios de parte del jefe al tomar una decisión dentro de la empresa, obteniendo como resultado que cinco encuestados representan un 16% e indican que están de acuerdo, dieciséis que representan un 50% e indican que es indiferente, diez que representan un 31% e indican que están en desacuerdo y uno respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 3%.

Pregunta 16. En la empresa, su jefe toma en cuenta la opinión de sus empleados al momento de tomar una decisión importante en la organización.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	7	22%
Indiferente	9	28%
Desacuerdo	14	44%
Totalmente en Desacuerdo	2	6%
TOTAL	32	100%

Tabla 17 Integración

Elaborado por: María José Vega

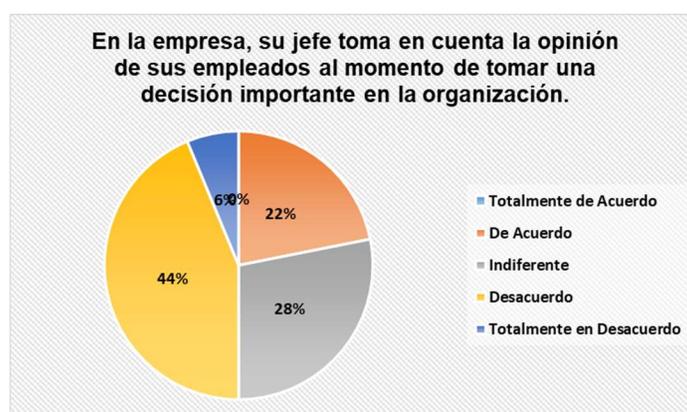


Ilustración 16 Integración

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si en la empresa, su jefe toma en cuenta la opinión de sus empleados al momento de tomar una decisión importante en la organización, obteniendo como resultado que diecisiete encuestados representan un 40% e indican que están de acuerdo, diez representan un 24% e indican que es indiferente, diez que representan un 24% e indican que están en desacuerdo y cinco respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 12%.

Pregunta 17. En la empresa se considera el intercambio de ideas en el equipo.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	4	13%
Indiferente	12	38%
Desacuerdo	15	47%
Totalmente en Desacuerdo	1	3%
TOTAL	32	100%

Tabla 18 Intercambio de Ideas

Elaborado por: María José Vega

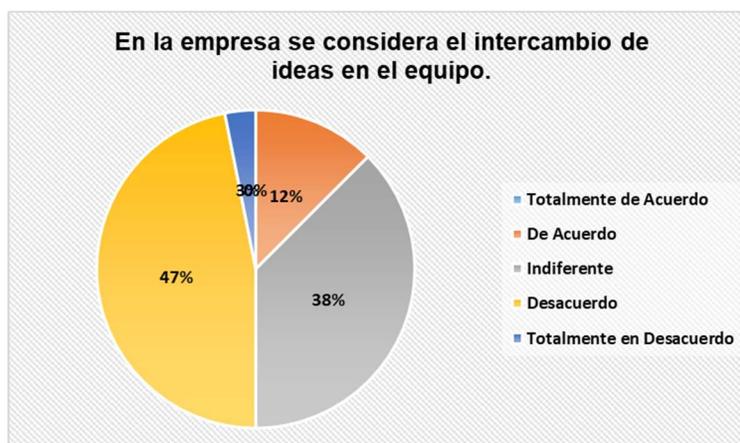


Ilustración 17 Intercambio de Ideas

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si en la empresa se considera el intercambio de ideas en el equipo, obteniendo como resultado que cuatro encuestados representan un 13% e indican que están de acuerdo, doce representan un 38% e indican que es indiferente, quince que representan un 47% e indican que están en desacuerdo y uno respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 3%.

Pregunta 18. En la empresa existe el apoyo del equipo de trabajo.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	9	28%
Indiferente	8	25%
Desacuerdo	15	47%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 19 Apoyo de Equipo

Elaborado por: María José Vega

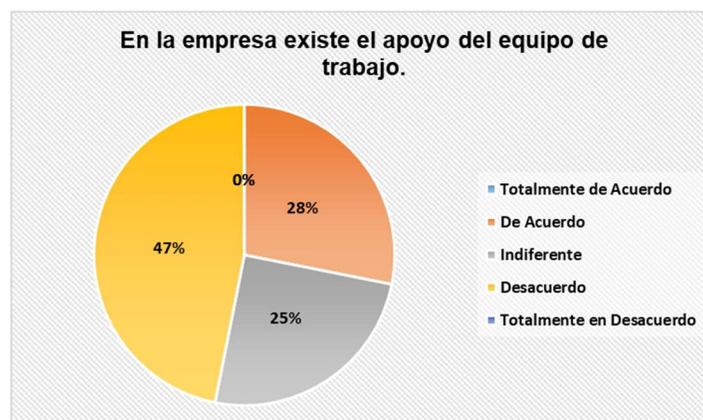


Ilustración 18 Apoyo de Equipo

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si en la empresa existe el apoyo del equipo de trabajo, obteniendo como resultado que nueve encuestados representan un 28% e indican que están de acuerdo, ocho representan un 25% e indican que es indiferente y quince que representan un 47% e indican que están en desacuerdo.

Pregunta 19. En la empresa los objetivos están claramente establecido por el trabajo en equipo.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	7	22%
Indiferente	9	28%
Desacuerdo	11	34%
Totalmente en Desacuerdo	5	16%
TOTAL	32	100%

Tabla 20 Habilidades de Equipo

Elaborado por: María José Vega

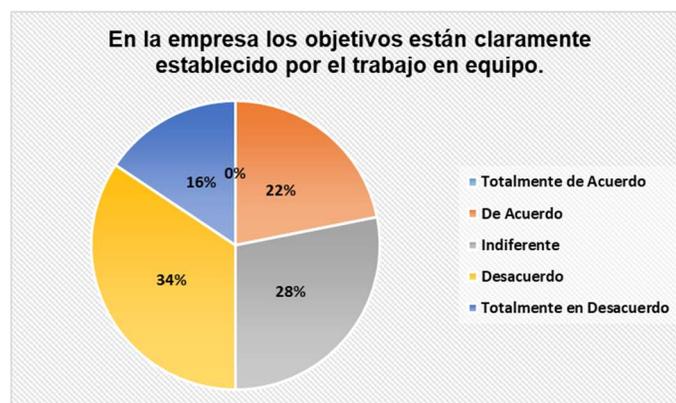


Ilustración 19 Habilidades de Equipo

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si en la empresa los objetivos están claramente establecido por el trabajo en equipo, obteniendo como resultado que siete encuestados representan un 22% e indican que están de acuerdo, nueve representan un 28% e indican que es indiferente, once que representan un 34% e indican que están en desacuerdo y cinco respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 16%.

Pregunta 20. En la empresa, el equipo de trabajo se orienta a solucionar una problemática.

<i>AFIRMACIONES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	5	16%
Indiferente	4	13%
Desacuerdo	16	50%
Totalmente en Desacuerdo	7	22%
TOTAL	32	100%

Tabla 21 Conflictos

Elaborado por: María José Vega

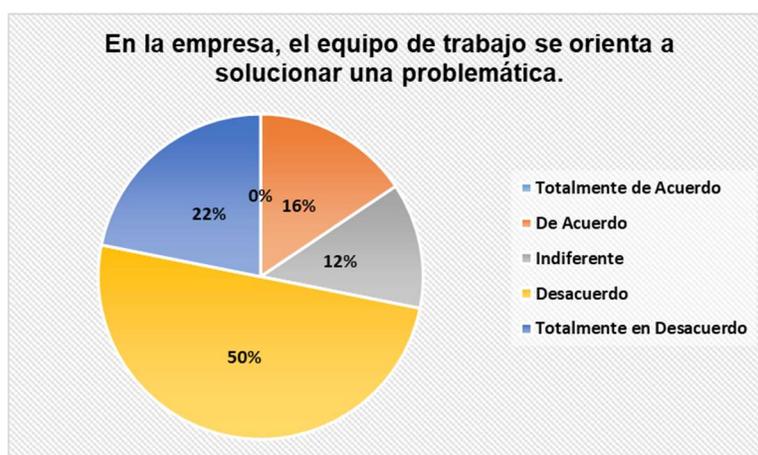


Ilustración 20 Conflictos

Elaborado por: Autora María José Vega

Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados, se ha podido determinar la opinión que tienen si en la empresa, el equipo de trabajo se orienta a solucionar una problemática, obteniendo como resultado que cinco encuestados representan un 16% e indican que están de acuerdo, cuatro representan un 13% e indican que es indiferente, dieciséis que representan un 50% e indican que están en desacuerdo y siete respondieron que están en totalmente desacuerdo lo cual representa un 22%.

3.3. Análisis de los Resultados por Dimensiones

Liderazgo

Los encuestados no tienen una apreciación aceptable, si en la empresa existe el liderazgo por parte del jefe donde los colaboradores puedan lograr sus objetivos, es decir que el apoyo por parte del jefe es indiferente, no obstante, en la empresa existe accesibilidad de su jefe para la colaboración de ideas está en desacuerdo. Considerando que la dimensión es utilizada para estar consciente de que si existe una mejora en el clima laboral y aumento de la productividad.

Por lo cual, se determina que el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta, en cuanto al liderazgo es baja y es necesario revisar aspectos para que los colaboradores pueda desarrollar sus actividades laborales de la forma más eficiente.

Motivación

Los encuestados no perciben si existe en la empresa la motivación por parte del jefe, si este reconoce los logros de sus colaboradores, ya que dentro de la empresa no existe motivación para los mismo ni preocupación por mantener un buen ambiente laboral.

Por lo cual, se determina que el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta, en cuanto a la motivación es baja y es necesario revisar aspectos como la mejora de condiciones y reconocimientos de logros personales o grupales para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades laborales en un ambiente adecuado.

Comunicación

Los encuestados no tienen una apreciación aceptable si en la empresa existe la comunicación, lo cual genera que dentro del ambiente laboral sea difícil de trabajar y una mala gestión deriva que exista un mal clima laboral, por ende; en la empresa no se percibe la información sobre las actividades a realizar de manera adecuada, y no existe en la organización una retroalimentación por parte del jefe para sus colaboradores.

Por lo cual, se determina que el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta, en cuanto a la comunicación es baja y es necesario revisar aspectos como ser paciente y escuchar las opiniones diferentes de las personas para que exista un ambiente laboral.

Toma de decisiones

Los encuestados no perciben si existe en la empresa la manera adecuada para la toma de decisiones, ya que es un proceso que es importante para poder afrontar un problema y solucionarlo de manera a que no afecte a la organización, por ende, en la empresa se puede observar los colaboradores que al expresar sus ideas el jefe este no le presta atención, y si recibe nuevas ideas de parte de sus colaboradores el jefe al tomar una decisión dentro de la organización le es totalmente indiferente. Se considera que esta dimensión es importante para la organización para obtener resultados a o corto plazo.

Por lo cual, se determina que el clima organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta, en cuanto a la toma de decisión es baja y es necesario revisar aspectos como el de identificar metas, objetivos y estrategias, y recopilar información importante de los colaboradores para que sea determinante.

Trabajo en Equipo

Los encuestados no perciben que existe en la empresa el trabajo en equipo, el cual se refiere a adoptar una actitud positiva y no cometer errores dentro del mismo.

Por lo cual, se determina que el clima organizacional de la empresa Súper Accesorio EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta, en cuanto al trabajo en equipo es baja, es necesario revisar aspectos como reconocer y celebrar los méritos de los demás, confiar y disminuir los problemas para que sea más efectiva.

Capítulo IV: Propuesta

4.1. Título

Estrategias para mejorar el análisis del clima organizacional de los empleados de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta.

4.2. Fundamentación del Análisis del clima organizacional de la empresa Súper Accesorios El Colorado ubicada en la ciudad de Manta.

El medio en el que realizan las tareas cada uno de los empleados de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO, es de vital importancia, ya que un buen ambiente de trabajo garantiza mayor ingreso y beneficios en las ventas, que le permita alcanzar sus objetivos organizacionales. Se debe tener en cuenta que cada día ingresan nuevas empresas al mercado, donde el ambiente es cada vez más competitivo y al tener un excelente clima organizacional garantizara tener una empresa de éxito.

El mejoramiento del clima organizacional busca proporcionar que el trabajador con una guía de estrategias permita mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa. Asimismo, la propuesta planteada está estructurada de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados. Además, se fundamenta en el ámbito empresarial y de las ciencias administrativas.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación de campo realizada a la empresa Súper Accesorios ELCOLORADO, deja previamente especificado lo que en esta propuesta se determina, la aplicación de estrategias para mejorar el Clima Organizacional dentro de la empresa.

4.3. Desarrollo de la propuesta

4.3.1. Misión

Promover el clima organizacional de los empleados de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta, para poder generar un buen ambiente laboral en la empresa y los trabajadores se muestren más motivados a realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente para obtener el éxito de la organización.

4.3.2. Objetivo

Plantear estrategias para mejorar el análisis del clima organizacional de los empleados de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta.

4.3.3. Descripción de las estrategias para mejorar el clima organizacional

El objetivo de esta propuesta es mejorar el Clima organizacional de la empresa mediante estrategias a través de la investigación de campo. Aplicando los tipos, niveles y métodos que se encontraron problemas como: falta de comunicación entre jefe y empleado, no existe una motivación para incentivar a sus empleados, falta de liderazgo, insatisfacción en la toma de decisiones y un mal ambiente laboral en los equipos de trabajo.

Estrategias para mejorar el liderazgo

El liderazgo, se refiere al tipo de relación que existe entre el jefe y sus empleados, lo cual, donde los líderes de grupos de trabajo formales deben ser el vehículo para que la alta gerencia transmita identidad y estrategia, además de rendir cuentas a sus empleados para cumplir y alcanzar los objetivos asignados a su función.

En esta situación, cualquier persona que desempeñe un rol de liderazgo en la organización debe desarrollar habilidades personales, sociales y gerenciales que le permitan definir claramente

el concepto de la organización a la que pertenece y las estrategias que deben conducir a su realización. Ejercer este rol de liderazgo incluye asumir el papel de guía para crear un ambiente que motive a sus empleados a involucrarse, crear, comprometerse y contribuir al cambio más allá de las propias expectativas del equipo. Entre las estrategias están:

- ✓ Comunicación efectiva entre el jefe y empleado.
- ✓ Ser optimista para superar retos diarios.
- ✓ Realizar reuniones para buscar acercamiento con los empleados para generar confianza y expresar los puntos que estén en desacuerdo.
- ✓ El líder debe estar creando amplitud de conocimientos en los principales problemas

Estrategias para mejorar la motivación

En este apartado el reconocimiento del aprendizaje previo, la flexibilidad horaria o la capacidad de progresar dentro de la empresa son factores decisivos para mantener la satisfacción y motivación de los empleados para asegurar así el éxito del trabajo de la organización. Entre las estrategias están:

- ✓ Una buena adecuación al puesto de trabajo es fundamental para conseguir nuevos retos y requerimientos para conseguir una excelente motivación laboral.
- ✓ Implementar horarios alternativos para mejorar las necesidades de sus empleados.
- ✓ Buscar que los jefes reconozcan y feliciten a los empleados por un trabajo bien realizado.
- ✓ Facilitar y comunicar los objetivos a los empleados de forma correcta para aumentar su compromiso hacia la empresa.

Estrategias para mejorar la comunicación

En cuanto a las actividades laborales se debe apuntar a propiciar un ambiente en el que la comunicación, el diálogo y la asunción de riesgos sean factores constantes para despertar en los empleados la confianza para hacer y proponer nuevas ideas que favorezcan a la empresa.

Además de su capacidad para escuchar o comprender sus expectativas y necesidades, también fomentan el interés de las personas por generar nuevas ideas, despertar la creatividad e innovación y experimentar procesos de negocio nuevos puestos de trabajo, con lo que desarrollan sus competencias o talentos. Entre las estrategias propuestas están:

- ✓ Mejorar el propósito del mensaje y evitar palabras técnicas que no sean necesarias.
- ✓ Crear una comunicación efectiva en el receptor y emisor con la responsabilidad de tener una buena información.
- ✓ Crear un ambiente donde la comunicación sea vital para trabajar hacia las metas de la empresa.
- ✓ Añadir los puntos de vistas de los demás para el mejorar el clima organizacional.

Estrategias para mejorar la toma de decisiones

En relación a la toma de decisiones en una empresa lo define como un proceso en el que se selecciona la alternativa más adecuada entre varias alternativas. Todas las decisiones son importantes, desde las que marcan el camino a seguir durante varios años hasta las que solucionan un pequeño problema en el último momento. Entre las estrategias están:

- ✓ Consultar con sus empleados a una decisión nueva que involucre a toda la empresa.
- ✓ Buscar decisiones nuevas justas y objetivas.

- ✓ Identificar los problemas que tenga la empresa para tomar una buena decisión.

Estrategias para la mejora de trabajo en equipo

En relación al trabajo en equipo, es de vital importancia si queremos tener éxito de manera más efectiva y en un entorno donde la colaboración es continua. No es un proceso sencillo, porque requiere utilizar actividades de team building y saber que estás trabajando con profesionales de diferentes perfiles. Entre las estrategias están:

- ✓ Buscar la manera de integrar a los empleados a formar un buen equipo de trabajo.
- ✓ Crear un ambiente favorable y comunicación eficaz donde los empleados tengan la confianza en trabajar en grupos.
- ✓ Usar herramientas de gestión para no obtener conflictos entre empleados.

4.3.4. Plan de acción

OBJETIVO	OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Crear una guía de estrategias para mejorar el Clima Organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO.	Desarrollar estrategias basadas en el mejoramiento del Clima Organizacional.	Crear estrategias de acuerdo a los indicadores.	Empleados involucrados Materiales: Hojas, carpetas, plumas, etc. Tecnológicos: Computadoras y proyector. Sala de reuniones. Instructivo para la elaboración del plan de mejora del clima organizacional de la empresa	Gerente de la Empresa. Director de Talento Humano. Personal Administrativo.	30 días
		Liderazgo. En la organización el jefe debe brindar conocimiento a los empleados para fomentar la confianza. Establecer comunicación eficaz con el método de transferencia de información entre gerente y empleados.			
		Motivación, reconocimiento e incentivos. Poner énfasis en la organización y en la motivación para el buen desempeño de los empleados.			
		Mejora en el ambiente laboral. Aumentar la comunicación entre empleados para lograr los objetivos propuestos.			
		Toma de decisiones. Es importante comunicar e informar sobre las decisiones a los empleaos de la empresa para un buen proceso de planificación y organización.			

Ejecutar los tipos de estrategias que permitirán la mejora del clima organizacional	<p>Dar a conocer a los empleados las estrategias. Estrategias de mejora del liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación efectiva entre el jefe y empleado. ✓ Ser optimista para superar retos diarios. ✓ Realizar reuniones para buscar acercamiento con los empleados para generar confianza y expresar los puntos que estén en desacuerdo. ✓ El líder debe estar creando amplitud de conocimientos en los principales problemas. 	Empleados involucrados Materiales: Hojas, carpetas, plumas, etc. Tecnológicos: Computadoras y proyector. Sala de reuniones.	Gerente de la Empresa. Director de Talento Humano. Personal Administrativo.	30 días
	<p>Estrategias para mejorar la motivación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Una buena adecuación al puesto de trabajo es fundamental para conseguir nuevos retos y requerimientos para conseguir una excelente motivación laboral. ✓ Implementar horarios alternativos para mejorar las necesidades de sus empleados. ✓ Buscar que los jefes reconozcan y feliciten a los empleados por un trabajo bien realizado. ✓ Facilitar y comunicar los objetivos a los empleados de forma correcta para aumentar su compromiso hacia la empresa. <p>Estrategia para mejorar la comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar el propósito del mensaje y evitar palabras técnicas que no sean necesarias. ✓ Crear una comunicación efectiva en el receptor y emisor con la responsabilidad de tener una buena información. ✓ Crear un ambiente donde la comunicación sea vital para trabajar hacia las metas de la empresa. ✓ Añadir los puntos de vistas de los demás para el mejorar el clima organizacional. <p>Estrategias para mejorar la toma de decisiones:</p>			

-
- ✓ Consultar con sus empleados a una decisión nueva que involucre a toda la empresa.
 - ✓ Buscar decisiones nuevas justas y objetivas.
 - ✓ Identificar los problemas que tenga la empresa para tomar una buena decisión.
- Estrategias para mejorar el trabajo en equipo:
- ✓ Buscar la manera de integrar a los empleados a formar un buen equipo de trabajo.
 - ✓ Crear un ambiente favorable y comunicación eficaz donde los empleados tengan la confianza en trabajar en grupos.
 - ✓ Usar herramientas de gestión para no obtener conflictos entre empleados.
-

Obtener en los empleados de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO el interés de mejorar el clima organizacional a través de capacitaciones.

Repartir y efectuar capacitaciones con los empleados de la empresa sobre las estrategias que le permita mejorar el clima Organizacional

Empleados
Capacitadores involucrados
Materiales:
Hojas, carpetas, plumas, etc.
Tecnológicos:
Computadoras y proyector.
Sala de reuniones.

Gerente de la Empresa.
Director de Talento Humano.
Personal Administrativo.

30 días

Tabla 22 Plan de Acción

Elaborado por: Autora María José Vega

4.3.5. Costos de implementación

La estrategia para mejorar el clima organizacional en los empleados de la Empresa Súper Accesorios EL COLORADO ubicada en la ciudad de Manta, da solución a los problemas encontrados en los empleados, considerando que la implementación tiene un presupuesto de:

Gastos a considerar	Costos
Expertos en el proceso del clima organizacional.	\$1600
Total	\$1600

Conclusiones

Con el estudio realizado en la empresa Súper Accesorios EL COLORADO despues de haber analizado los resultados y objetivos planteados dentro de la investigación se concluye que:

- ✓ El nivel del clima organizacional de la empresa Súper Accesorios EL COLORADO es bajo, debido a que los factores que influyen en el ambiente laboral de los empleados dentro de la empresa no se siente capaz de realizar y desarrollar de manera correcta sus actividades de manera eficaz y eficiente para lograr el éxito de la organización. En relación con el liderazgo, los resultados obtenidos demuestran que existen insatisfacción en los empleados hacia la empresa, ya que no se da la relevancia a fortalecer la acabilidad, comunicación, apoyo y cordialidad, con el fin superarse así mismo y contribuir con las actividades de la empresa.
- ✓ La aplicación de la motivación es fundamental pues este factor mide el nivel del clima organizacional el cual resulta que los empleados están desmotivados dentro de la empresa, en cuanto se debe mejorar la motivación en cuanto al reconocimiento e incentivos dentro de la empresa para generar un dominio de emociones.
- ✓ Respecto a la comunicación, la cual es fundamental para que exista el mejor ambiente laboral en los resultados obtenidos muestran que no hay información confiable, retroalimentación y objetivos claros, lo cual esto hace que influyan en el desarrollo personal de los empleados de la empresa.
- ✓ En cuanto a la toma decisiones no hay efectividad y confiabilidad en los empleados al momento de tomar una decisión importante en la empresa lo cual los involucran a todos, es necesario comprender que para llevar una empresa al éxito se necesita ideas nuevas la cual pueden dar los empleados.

- ✓ El trabajo en equipo representa la base para generar una buena comunicación e intercambios de ideas nuevas, no obstante, para los empleados no existe un buen compañerismo ni apoyo entre ellos, por lo cual crear un ambiente laboral donde no exista conflictos, que tenga colaboración entre los empleados.

Por lo tanto, para tomar en cuenta los resultados obtenidos tras una investigación, se concluye que para lograr un clima organizacional en la empresa Súper Accesorios EL COLORADO es necesarios tener en cuenta todos los aspectos negativos y buscar acciones que la mejoren.

Recomendaciones

- ✓ Realizar cada año una evaluación del clima organizacional en los empleados de la empresa para conocer las falencias que existan en cada uno de ellos para mejorarla y así tengan un buen desempeño laboral.

- ✓ Para la empresa debe asimilar los cambios vigentes que se dan en el entorno empresarial, para renovar prácticas estratégicas empresariales apoyándose en postulados emergentes de clima organizacional.

- ✓ Establecer espacios para generar un excelente ambiente laboral óptimo donde los empleados puedan sentirse en confianza para demostrar sus habilidades, destrezas y a la vez tener una integración entre ellos para evaluar sus diferentes fortalezas y debilidades.

- ✓ Desarrollar cada cuatro meses talleres y encuentro entre empleados, permitiendo que estos se unan de manera positiva para ver cómo se sienten en lo personal y profesional, para generar confianza, motivación, habilidades y apoyo entre ellos, estos talleres se deben dar fuera de la empresa.

- ✓ La empresa debe realizar capacitaciones que permitan mejorar el liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo para el desarrollo personal y profesional de estos.

Bibliografía

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación; Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas:República Bolivariana de Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas S.A.
- Buenaño, R. I. (2020). *Clima Organizacional y La Satisfacción De Los Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "SAN JORGE LTDA."*. Riobamba- Ecuador.
- Coelho, F. (2016). *¿Que es la Metodologia en una investigacion?* Bogota: ECOE .
- Corredora, A. D., García, L. d., & Rodríguez, W. J. (2021). *Análise do clima organizacional nas empresas do setor de palma do Caribe colombiano*. Colombia: Revista Facultad De Ciencias Económicas.
- Flores, L. (2015). *Accelerating the world's research*. Obtenido de Accelerating the world's research.: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52082475/El_Clima_Organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650650611&Signature=FWwB~Q2QCOv77G1sMJqJUH5tkCanm4vDju3T5tgWlbdFaTjOy89QPm0X62jSJCyK1MONIPLYL6AH6G914KeGyYtFvahMKZR2rfeeIudhFnwb1YWQDx7SYO4yXsetDeg8s1
- García, E. K., & Arvelo, M. G. (2021). *Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional*. Manabí-Ecuador: Revista Venezolana de Gerencia.
- Gareth R, J., & George, J. M. (2006). *Administración Contemporánea*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

- GUALDRÓN, G. E., TEJADA, L. A., & SUESCUM, D. H. (2019). *ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INDUSTRIA*. SANTA MARTA: UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13522/3/2019_clima_empresa_organizacional.pdf
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & John W. Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Admonistración una Perspectiva Global y Empresarial*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Mery, H. C. (2020). 2.1.3. *Clima Organizacional En La Sub Gerencia De Administración De Mercados Y Sanidad De La Municipalidad De José Leonardo Ortiz, Chiclayo-2019*. Perú: ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7079/Huam%C3%A1n%20Chinchay%20Luz%20Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MORALES, M. M., & GARCIA, C. G. (2017). 2.1.2 *Análisis del clima organizacional en una empresa de servicio posterior a un proceso de fusión*. Cartagena: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. Obtenido de https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3263/Mar%C3%ADn_Guerrero_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Newstrom, J. (2003). *Evaluación del Clima Organizacional en Profesores universitarios de Ciencias Económico-Administrativas*. Mexico: Ciencias Económico-Administrativas.

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2009). *Administración*. Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Solarte, M. G. (12 de 2009). *edalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Sumba-Bustamante, R. Y., Moreno-Gonzabay, P. L., & Villafuerte-Peñañiel, N. A. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*. Manabí- Ecuador: Ciencias Económicas y Empresariales.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
- Tamayo, M. T. (2014). *El proceso de la Investigación científica*. Mexico: Limusa S.A. Grupo Noriega Editores.
- VASCO, J. A. (2021). *El Análisis Del Clima Organizacional y Su Relación En La Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo De La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo*. Ambato – Ecuador: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., & Aguilar, C. (15 de junio de 2006). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/679/67920212.pdf>

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. C., & Giraldo, J. (2006). *PEPSIC*. Obtenido de PEPSIC: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200013

ZAMATA, R. M. (2018). *Repositorio Institucional*. Obtenido de Repositorio Institucional: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7952/Melo_Zamata_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Clima%20Organizacional%20es%20el, van%20conformando%20el%20Clima%20Organizacional.

Anexos

Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad De Ciencias Administrativas

Carrera De Administración de Empresas

ENCUESTA

Objetivo: Receptar información para el desarrollo del proyecto de investigación en la obtención del título de licenciada en Administración de Empresas.

Escala	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Valores	5	4	3	2	1

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA SUPER ACCESORIO EL COLORADO						
INDICADOR LIDERAZGO		5	4	3	2	1
P1:	En la empresa se considera la accesibilidad de su jefe para la colaboración de ideas.					
P2:	En la empresa, el jefe comunica oportunamente las necesidades de la organización.					
P3:	En la empresa existe apoyo por parte del jefe para la realización de tareas					
P4:	En la empresa existe un trato respetuoso y cordial por su jefe.					
INDICADOR MOTIVACIÓN						
P5:	En la empresa se reconoce la motivación de Logros en su personal.					
P6:	En la empresa se felicita cuando realiza correctamente su trabajo.					

P7:	La empresa reconoce el trabajo que desempeña.					
P8:	La empresa se preocupa por mantener un buen ambiente laboral.					
INDICADOR COMUNICACIÓN						
P9:	Existe retroalimentación útil de parte del jefe por su desempeño					
P10:	En la empresa, los objetivos y metas son bien comunicados					
P11:	En la empresa se percibe la información sobre las actividades que tienen que realizar.					
P12:	En la empresa existe una comunicación empática y saludable					
INDICADOR TOMA DE DECISIONES						
P13:	En la empresa las decisiones tomadas por su jefe son justas y objetivas					
P14:	En la empresa, al expresar sus ideas a su jefe éste presta atención y da continuidad al tema que has planteado					
P15:	Recibes comentarios de su jefe al tomar una decisión dentro de la empresa					
P16:	En la empresa, su jefe toma en cuenta la opinión de sus empleados al momento de tomar una decisión importante en la organización					
INDICADOR TRABAJO EN EQUIPO						
P17:	En la empresa se considera el intercambio de ideas en el equipo.					
P18:	En la empresa existe el apoyo del equipo de trabajo.					
P19:	En la empresa los objetivos están claramente establecido por el trabajo en equipo.					
P20:	En la empresa, el equipo de trabajo se orienta a solucionar una problemática.					