



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**

SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

TÍTULO DEL TRABAJO

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
DE COMERCIALIZACIÓN “RUBÍ”, DE LA CIUDAD DE
ESMERALDAS**

Tesis de grado previo a la obtención del Título de Magíster en
Administración de Empresas, mención Planeación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

TALENTO HUMANO: CLIMA ORGANIZACIONAL

AUTOR:

ING. ROMMEL PATRICIO SOTO ALCÍVAR

ASESOR:

MGT. NELSON EDUARDO ANDRADE GÁMEZ

ESMERALDAS, ECUADOR, FEBRERO, 2017

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

HOJA DE APROBACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE, previo a la obtención del título de “Magíster en Administración de Empresas mención Planeación”

Tema:

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DE
COMERCIALIZACIÓN “RUBÍ”, DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

Autor:

ING. ROMMEL PATRICIO SOTO ALCÍVAR

Mgt. Nelson Eduardo Andrade Gámez f. _____
DIRECTOR DE TESIS

Mgt. Ramón Angulo Cuellar f. _____
LECTOR 1

Mgt. Marc Grob f. _____
LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez f. _____
COORDINADORA DE POSTGRADOS

Mgt. Maritza Demera Mejía f. _____
SECRETARIA GENERAL

Esmeraldas, febrero de 2017

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD
Y RESPONSABILIDAD**

Yo, **ROMMEL PATRICIO SOTO ALCÍVAR** portador de la cédula de ciudadanía N° **080190926-8** declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **Magíster en Administración de Empresas, mención Planeación** son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones, los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Rommel Patricio Soto Alcívar
CI.: 080190926-8

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

CERTIFICACIÓN

Yo, **Andrade Gámez Nelson Eduardo**, en calidad de Director de Tesis, cuyo título es **Análisis del clima organizacional de la empresa de comercialización “RUBÍ”, de la ciudad de Esmeraldas.**

Certifico que las sugerencias realizadas por el Tribunal de Tesis, han sido incorporadas al documento final, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de Grado.

Mgt. Nelson Eduardo Andrade Gámez
Director de Tesis

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Madre, el ser que me dio la vida, el ser que dedicó su vida con amor hacia mí, veló mis sueños, curó mis heridas, modeló mi corazón, escuchó mis dudas y sobre todo porque soy quien soy gracias a ella.

A mis hijos, los que me motivan diariamente en ser mejor cada día; mis grandes críticos y profesores a la vez.

A mi esposa, la mujer que es mi complemento, mi oxígeno, mi amiga y confidente, el ser más maravilloso de mi mundo; gracias por todo ese amor, comprensión, apoyo incondicional y la confianza en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza necesaria para recorrer este camino; a la Universidad por haberme permitido ser parte de ella, a las y los docentes por enriquecerme de sus conocimientos y experiencias, a mi Asesor por guiarme y compartir sus consejos en pro de un feliz término, a los lectores por su paciencia y tiempo en las múltiples sugerencias; por último, pero no menos importante a la comercializadora “RUBÍ” por esa apertura desinteresada y apoyo mutuo.

ÍNDICE

PORTADA.....	1
HOJA DE APROBACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	1
1. Introducción	1
1.1. Justificación	2
1.2. Marco Teórico de la Investigación	3
1.2.1. Fundamentación Teórica/Conceptual	3
1.2.1.1. Definiciones del clima organizacional	3
1.2.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional.....	5
1.2.1.3. Modelos Organizacionales	9
1.2.1.4. Características del Clima Organizacional	10
1.2.1.5. Comportamientos Organizacionales	10
1.2.2. Fundamentación Legal	11
1.2.3. Revisión de Estudios Previos	13
1.3. Objetivos	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16

CAPÍTULO II.....	17
METODOLOGÍA	17
2.1. Método de Investigación	17
2.1.1. Tipo de Investigación	17
2.1.2. Métodos.....	17
2.1.3. Técnicas	18
2.2. Universo, Población y Muestra	19
2.3. Instrumentos.....	20
2.3.1. Tipo de Instrumento	20
2.3.2. Justificación del Instrumento.....	20
2.3.3. Fiabilidad del Instrumento.....	21
2.3.4. Validez del Instrumento	22
CAPÍTULO III.....	25
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	25
3.1. Descripción de la muestra	25
3.2. Análisis y descripción de resultados.....	25
Resultados por Factores	26
Resultados por Años de servicio	27
CAPÍTULO IV	28
4. DISCUSIÓN	28
CAPÍTULO V.....	30
5. CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- <i>Personal de la empresa de comercialización “RUBÍ”</i>	19
Tabla 2.- <i>Estadísticos de Fiabilidad</i>	21
Tabla 3.- <i>KMO y prueba de Bartlett</i>	22
Tabla 4.- <i>Análisis Factorial Exploratorio</i>	23
Tabla 5.- <i>Estadístico Descriptivo</i>	26
Tabla 6.- <i>Factores clasificados por su media</i>	26
Tabla 7.- <i>Años de servicios comparados con el Factor Motivación</i>	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación permite a la empresa “RUBÍ” de la ciudad de Esmeraldas, la realización del análisis de su Clima Organizacional, conociendo los resultados de los factores considerados en el respectivo análisis, a través de encuestas a la totalidad de sus trabajadores.

Durante el desarrollo de la investigación se realiza el proceso de levantamiento de información, se realizaron encuestas tipo Likert, encuestándose a los 19 trabajadores de la empresa (18 hombres y 1 mujer), comprendidos entre 25 y 40 años de edad, con un instrumento de 21 preguntas divididas en 5 factores: Estructura Organizacional, Liderazgo, Toma de decisiones, Motivación y Comportamiento individual, con una escala del 1 al 5, dando una fiabilidad de alfa de Cronbach del instrumento de 0,830.

En el segundo objetivo se determinó que el factor del Clima Organizacional que afecta el desempeño de la empresa, es el factor motivación y el último objetivo fue correlacionar la variable años de servicios con el factor motivación y se determinó que los trabajadores con menos años de servicios están más motivados que los trabajadores que tienen más años de servicios.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Liderazgo, Toma de decisiones, Motivación y Comportamiento individual.

ABSTRACT

The present research work allows to the company "RUBÍ" of the Esmeraldas city, the analysis of its Organizational Climate, knowing the results of the considered factors in the respective analysis, through surveys to the totality of its workers.

During the development of the investigation the process of collecting information has been carried out, Likert surveys were applied to the 19 employees of the company (18 men and 1 woman), aged between 25 and 40 years old, with an instrument of 21 divided questions in 5 factors: Organizational Structure, Leadership, Decision Making, Motivation and Individual Behavior, with a scale from 1 to 5, giving a Cronbach alpha reliability of the instrument of 0.830.

In the second objective, it was determined that the Organizational Climate factor that affects the performance of the company, is the Motivation factor and the last objective was to correlate the variable "years of services" with the "motivation factor" and it was determined that the workers with less years of services are more motivated than workers with more years of service.

Key Words: Organizational Climate, Organizational Structure, Leadership, Decision Making, Motivation and Individual Behavior.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1. Introducción

Desde el siglo XX, a raíz de los avances tecnológicos y la rapidez con la que se vive, se han generado cambios continuos; provocando flexibilidad en las personas y fluidez en la toma de decisiones; las organizaciones, en general, se encuentran demandadas desde su interior y su exterior por los cambios presentados o por necesidades de cambio. Cuando se hace referencia al cambio, se piensa inmediatamente en “dejar de ser esto para ser aquello” (Cornell, 1955, p. 13). En el diccionario de la Real Academia Española, al buscar la palabra *cambio*, se refiere a la acción de cambiar y esto significa trocar o permutar una cosa por otra (2016).

Estos cambios ocupan un punto neurálgico en la actualidad. Así lo señala Vargas (2000) cuando expresa que los acelerados cambios que se están produciendo en estos tiempos afectan “todas las órdenes económicas, sociales y políticas... por lo tanto, también afectan el mundo de las organizaciones. Por supuesto, todos estos cambios están modificando maneras de pensar, formas y estilos de vida, quehaceres y actividades de los individuos” (p. 2).

Ahora, entrando en el ámbito organizacional, el cambiar es inminente, como lo refiere Robbins (2004), “-cambiar o morir- es el grito de aliento entre los administradores de todo el mundo” (p. 556). Robbins identifica seis fuerzas impulsoras del cambio: la tecnología, la naturaleza de la fuerza del trabajo, las crisis económicas, la competencia, las tendencias sociales y la política mundial. El clima organizacional es una preocupación constante para las empresas tanto públicas como privadas, que buscan lograr una mayor productividad y un mejor desempeño laboral de sus trabajadores (2004).

En este sentido, este trabajo se constituye en un aporte a la Empresa de comercialización “RUBÍ”, a través de los resultados obtenidos.

La empresa comercializadora “RUBÍ” fue constituida hace diez años. El giro del negocio inicialmente estuvo enfocado en la venta de productos de consumo básicos y de uso común, como son: cigarrillos, fósforos y licores, entre otros, pero posteriormente, de acuerdo a la demanda existente incrementó a su lista de productos bebidas energizantes, agua mineral, vela y papel higiénico. Durante su trayectoria los resultados han sido satisfactorios, con el transcurso de los años ha experimentado un crecimiento, teniendo en la actualidad 19 empleados distribuidos en departamentos de ventas, administrativo, logística y distribución.

1.1. Justificación

Sulbarán (2002) señala que el ambiente conceptual que genera o crea la gerencia, estará dirigido a estimular una actitud o estructura mental positiva que tenga, a la vez, un efecto saludable en el deseo del individuo de participar en el cambio y la innovación organizacional. Tal ambiente tendrá, además, que ver con la creación de una estructura mental que permita a la persona entender porque es ventajoso ofrecer sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización capacitándole, al mismo tiempo, para el logro de sus metas personales. En fin, una de las principales funciones de la gerencia es la creación de un clima organizacional favorable, tanto físico como mental, que induzca a la gente a contribuir espontánea y voluntariamente con sus esfuerzos a lograr cambios y obtener los objetivos planteados, sin este ambiente los esfuerzos de los participantes pueden resultar ineficaces o, peor aún, nulos o inexistentes.

En consecuencia, es importante para la gerencia de la empresa “RUBÍ” adoptar una visión amplia, integradora, realista y no sesgada por los términos legales o las distintas teorías gerenciales, que con frecuencia ofrecen soluciones y modos de pensar sobre la organización, considerando siempre las realidades culturales y las coyunturas de una organización en particular; por esto, la gerencia buscará construir un ambiente laboral

o clima organizacional que propicie el logro de los objetivos reconocidos y deseados al emplear sus conocimientos sobre la realidad organizacional, tomándose en consideración los criterios de sus colaboradores.

Por todo lo mencionado surgió la necesidad de realizar este trabajo investigativo, el cual tiene como finalidad analizar el Clima Organizacional y los factores que le está afectando. Además, este proyecto es viable porque se cuenta con la autorización del gerente de la empresa "RUBÍ", la apertura del personal de la empresa, así como de los conocimientos suficientes para desarrollar dicho proyecto, adquiridos durante cada una de las cátedras educativas impartidas en la Universidad.

1.2. Marco Teórico de la Investigación

1.2.1. Fundamentación Teórica/Conceptual

1.2.1.1. Definiciones del clima organizacional

Clima Organizacional

Para desarrollar esta investigación se consideró varias bases teóricas de distintos autores sobre clima organizacional, entre las cuales, a continuación, se citan las más relevantes:

El clima organizacional es "un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc." (Goncalves, 1997, p. 33).

Dentro del clima organizacional, se presentan variables como: objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo que conforman un clima preciso para la organización de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional (Méndez Álvarez, 2006).

Según los autores antes mencionados, el ambiente que el individuo (colaboradores) percibe en su entorno laboral, determinará su comportamiento y participación en las tareas que le competen en la empresa (productividad), es decir, que, si el ambiente laboral en el que desarrolla sus actividades es propicio, maximizará su participación y su compromiso de fidelidad con la empresa. Por el contrario, si el ambiente no es propicio, disminuirá, demostrándose así el grado de satisfacción del trabajador con relación a la empresa donde presta sus servicios.

Ahora bien, el concepto del clima organizacional propuesto por Cornell (1955) presenta a esta variable como una mezcla de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o roles, o en relación a los otros miembros de la organización. En esta definición el clima organizacional es determinado por la percepción de los miembros del grupo, y sólo a partir de allí se podrán diagnosticar las características del mismo (Ivancevich y Lyon, 1972; Moos, 1986; Rivas, 1992).

Denison (1991), por su parte, establece que el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. Esta definición enfatiza en las características descriptoras de la organización, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo.

Para Toro (1992), el clima organizacional es la apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo. Dicha percepción es el producto de un proceso de formación de conceptos que se originan en la interrelación de eventos y cualidades de la organización.

Más recientemente, Pérez de Maldonado (1997; 2000; 2004) plantea que el ambiente de trabajo o clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los

resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad.

Para complementar los diversos conceptos sobre el clima organizacional detallados anteriormente, merecen especial atención los enfoques que se han empleado para su estudio. Álvarez (1992 a y b), en una revisión detallada, presenta tres que han sido empleados para abordar el clima organizacional, estos son: el objetivo, el subjetivo y el integrado. El clima organizacional, cuando es visto como un factor objetivo, o desde un enfoque estructural, los teóricos, como Forehand y Gilmer (1984), lo definen como un conjunto de características permanentes, tales como: el tamaño de la organización, la estructura organizativa, la complejidad de los sistemas organizacionales, el estilo de liderazgo y las orientaciones de las metas. Estas variables se explican por sí solas. Sin embargo, es importante señalar que, dentro de este enfoque, la complejidad de los sistemas organizacionales se refiere tanto al número de componentes, como al número y naturaleza de las interacciones entre ellos y se relaciona específicamente con la dirección y complejidad de la comunicación.

1.2.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional

El comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional. La organización como sistema social está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. Varios factores pueden contribuir al clima organizacional, el elemento decisivo, es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo (Gómez y Cols, 2001).

Existen diferencias de criterios sobre la escala del clima organizacional, sobre todo en los tipos de dimensiones que deben ser revisadas para obtener una aproximación más real a la que se desea; plantean diferente número de dimensiones; en base a lo investigado existen desde dos hasta once dimensiones que engloban al clima

organizacional. A continuación, se citan algunos de los autores mencionados por Brunet (1992):

- Friedlander y Marquillies (1969) mencionan dimensiones como el “empeño, obstáculos o trabas, intimidad, espíritu de trabajo, actitud, acento puesto sobre la producción, confianza y consideración” (p. 17).
- Lawle, et. al. (1974) tiene en cuenta la competencia, eficacia, responsabilidad, nivel práctico concreto, riesgo e impulsividad.
- Likert (1967) menciona que los “métodos de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, naturaleza de los procesos de comunicación, naturaleza de los procesos de influencia y de interacción, toma de decisiones, fijación de los objetivos o de las directrices, procesos de control y objetivos de resultados y de perfeccionamiento” (p. 61).
- Meyer (1968) por su parte tiene en cuenta la conformidad, responsabilidad, normas, recompensa, claridad organizacional y espíritu de trabajo.
- Payne, et al. (1971) solo menciona el tipo de organización y el control.
- Schneider y Bartlett (1968) mencionan el apoyo proveniente de la dirección, interés por los nuevos empleados, conflicto independencia de los agentes, satisfacción y estructura organizacional.
- Halpin y Crofts (1963) en un contexto educativo tienen en cuenta la cohesión entre el cuerpo docente, grado de compromiso del cuerpo docente, moral del grupo, apertura de espíritu, consideración, nivel afectivo de las relaciones con la dirección y la importancia de la producción.

A pesar de no existir un acuerdo respecto de las diferentes dimensiones del clima organizacional, la mayor parte de los cuestionarios utilizados se distinguen por las

siguientes dimensiones: a) el nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema, b) el grado de estructura y de obligaciones impuestas a los miembros de una organización por su puesto, c) el tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados, d) la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores (Rodríguez, 1999).

Estas dimensiones deben permitir trazar lo más puntual posible la imagen del clima organizacional en una empresa. Dado que el instrumento de medición privilegiado para analizar el clima es el cuestionario, éste tendrá más capacidad y será más representativo si incluye las dimensiones importantes del ambiente por estudiar (Mok y McDonald, 1994).

Goncalves (1997) por su parte lo define como “un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación y otras” (p. 8).

Por esta razón los investigadores se han preocupado más por el aspecto metodológico en el ámbito del clima donde desean determinar factores comunes, así es James y Jones (1979) quienes han planteado tres formas distintas y obviamente no excluyentes entre sí como: “La medida múltiple de los atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales” (p. 43). Siendo la medida perspectiva de los atributos el que le da un enfoque completo y con una visión amplia en su aplicación porque tiene en cuenta las características típicas de toda empresa u organización y que puede transformarse en la forma que deseen sus empleadores.

Siempre existirá diferencias de criterios por los conceptos y definiciones y más aún en las dimensiones de estudio, pero existen elementos comunes como componentes o variables que se relacionan mutuamente dando resultados importantes y que

estructuran en sí el clima de una organización, estos elementos en base a procesos, formas, productos y comportamientos guían el clima.

Jiménez Cangas aplicó un cuestionario sobre el clima organizacional para una entidad de salud en Cuba, este cuestionario lo adaptó de un proyecto de desarrollo por la Organización Panamericana de la Salud en la década de los 80 y en este proyecto se determinan las siguientes dimensiones: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual.

- *Estructura organizacional:* Conjuntos de elementos como las obligaciones, los procesos, los lineamientos y normas que guían estructuralmente a la empresa para un buen ambiente de trabajo, estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas.
- *Liderazgo:* Es el conjunto de habilidades del gerente o encargado para influir positivamente en el desempeño individual y colectivo de sus empleados.
- *Toma de decisiones:* Es el proceso por el cual se realizan elecciones de las posibles alternativas y que afectan directamente al trabajo y solucionar problemas coyunturales de la empresa.
- *Motivación:* Se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados
- *Comportamiento individual:* Es el conjunto de actos conductuales que influyen en el desempeño laboral

Además de las dimensiones del clima organizacional de Jiménez Cangas, es importante conocer los enfoques o modelos que se han propuesto del clima organizacional para determinar su naturaleza.

1.2.1.3. Modelos Organizacionales

En este contexto, los recursos humanos asumen un rol fundamental como factor de éxito de las empresas y surgen nuevos paradigmas, orientados a desarrollar la competencia organizacional, entendida ésta como la capacidad de generar nuevas relaciones de trabajo que permitan afrontar las crecientes y cambiantes exigencias del entorno.

Cuando se logra trascender la funcionalidad parcializada de la clásica concepción organizacional y se logra plantear una mirada sistémica al proceso, entonces es posible analizar el fenómeno de la comunicación desde otra perspectiva, desde un ángulo que permite comprender, precisamente, la comunicación desde la perspectiva de la gestión.

Es necesario primero, aceptar que ‘las empresas no tienen un proyecto, ellas mismas son el proyecto’ sin idea inicial, sin personas que deseen ‘emprender juntas’, sin visión prospectiva, la ‘empresa’, en forma literal, no tiene sentido. De hecho, tampoco es posible comprender la realización del proyecto empresarial, sin contar con la adhesión de aquellos que permiten su puesta en marcha y naturalmente, con la comunicación necesaria para que esta adhesión tenga lugar (Kreitner y Kinicki, 1997).

Es que comunicar el proyecto de empresa no es solamente revelar la imagen ideal tal como la concibe la dirección, sino que también hacerla reconocer como tal, por todos y cada uno de los interesados. Es, en definitiva, transformar el ‘querer ser’ en una ‘visión común’.

Bajo esta perspectiva, la comunicación aparece como un proceso que es parte del proyecto empresarial, y como tal, trasciende su calidad de función puesto que su único propósito no es otra cosa que facilitar la gestión. En este sentido, la comunicación debe ser comprendida como un proceso que aparece en todas las

áreas de la empresa, y no como una función que se restringe a cumplir y solucionar tareas específicas.

1.2.1.4. Características del Clima Organizacional

Denison (1991) indica que en el medio investigativo existen diferentes características que identifican el clima laboral y que son las que permiten diagnosticar correctamente su estado. Entre las que describe Denison es que el clima organizacional debe ser permanente, con comportamientos modificables, influyentes en los trabajadores y en sus propias aptitudes personales.

Cada dimensión del clima organizacional está compuesta de varios factores, tal como lo indica Jenniffer Quiñónez (2016) en su tesis de “Clima Laboral en el área administrativa de la Corporación Nacional de Electricidad Esmeraldas”, en donde presenta 13 factores que miden la satisfacción laboral: comunicación, motivación - expectativa, trabajo en equipo, imagen de la institución, condiciones de trabajo, liderazgo, estilo - dirección, balance - familia, capacitación - desarrollo, relaciones personales, equidad - género, remuneración - compensación – reconocimiento.

1.2.1.5. Comportamientos Organizacionales

La importancia que se le da al desarrollo organizacional se deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización.

En consecuencia, su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización (organigrama), siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión (Alvariño, et al., 2000).

Específicamente el desarrollo organizacional abordará, entre otros muchos, problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa o institución, el cómo satisfacer los requerimientos del personal o cuestiones de eficiencia organizacional, sin embargo, es necesario tener presente que la única forma de cambiar las organizaciones es a través de cambiar su ‘cultura’, es decir, cambiar los sistemas de vida, de creencias, de valores y de formas aceptadas de relaciones entre las personas (Alvariño, et. al., 2000).

1.2.2. Fundamentación Legal

Para la realización del proyecto de investigación, es de importancia considerar las siguientes bases legales y normativa que da la validez jurídica a este trabajo, como son: Constitución de la República del Ecuador, Código del Trabajo e Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Constitución de la República del Ecuador:

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de *labores de auto sustento y cuidado humano*; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo y sus principios. Numerales del 1 al 16.

Art. 327.- La relación laboral entre personas, trabajadores y empleadores será bilateral y directa.

Código del Trabajo:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.

✓ **Numeral 10.-** Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. Del literal a) a la j).

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. Del literal a) a la i).

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Artículo 1.- A los fines de esta Decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

c) Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los *elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.*

g) Lugar de trabajo: Todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o a donde tienen que acudir por razón del mismo.

h) Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición:

- i. las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo;
- ii. la naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo, y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia;
- iii. los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores; y
- iv. la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.

s) Salud Ocupacional: Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.

Artículo 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

Artículo 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

1.2.3. Revisión de Estudios Previos

Dentro de la revisión de trabajos científicos y tesis, tanto en varios sitios web como en la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas, se encontró estudios previos que están relacionados con el tema de investigación propuesto, los cuales sirvieron como referencia para la elaboración.

Uno de los trabajos que guarda relación, es el de Robert Levering (2009), el creador de Great Place To Work en Estados Unidos que indica que convertir una empresa en un lugar donde laborar aplicando estos cambios positivos lleva entre dos a tres años, un ejemplo de ello es Continental Airline empresa que realmente deseó cambiar, el proceso le llevó tres años. Levering después de investigar al interior de más de cien empresas, descubrió que las más exitosas tienen un excelente clima laboral en el cual se desenvuelven sus trabajadores, en ellas refiere reportaron un incremento de sus ganancias de hasta de un 26%.

Otra investigación es la de Deming (1972), donde el concepto de clima organizacional lo demostró mejorando no sólo la calidad de vida sino ser uno de los

gestores del progreso del Japón. Para todos es conocido el desarrollo tecnológico y económico que es este país, sin poseer grandes riquezas físicas y naturales es grande, gracias a su 'gente'; cuando a Deming le preguntaban a que se debía el desarrollo industrial del Japón, el siempre respondía es su gente, mi aporte es pobre pero su gente hace que todo se convierta en el "milagro japonés" del siglo XX. El premio a la calidad en Japón precisamente es Edward Deming, no fue pues profeta en su tierra.

Un último artículo científico es el "Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del cambio organizacional" elaborado por Pérez, Maldonado y Bustamante (2006) en donde discuten sobre el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales. Se presenta una síntesis parcial de la abundante literatura que existe sobre este tema. El abordaje es general, de modo que la discusión se realiza sobre los conocimientos y las experiencias que pueden ser aplicables a diversos tipos de organizaciones. Se describen tres experiencias de trabajo con organizaciones que muestran el resultado de 527 evaluaciones del clima, en las cuales se evidencia la influencia de la acción gerencial sobre la calidad del clima organizacional, siendo ésta cuantificada y ubicada en un intervalo porcentual, que oscila entre el 50% y 70%. Se subraya la necesidad de que el gerente gestione el clima en su organización, vista en su totalidad, o sea un departamento o un grupo de trabajo. Esa gestión del clima deberá realizarla con mayor empeño, si desea emprender un proceso de cambio partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial, cuyo éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional.

Un libro que habla del "Clima organizacional en Colombia, el IMCOC" presentado por Carlos Eduardo Méndez (Mendez, 2009) que compila conceptos sobre clima organizacional formulados por autores reconocidos; los agrupa e identifica coincidencias, diferencias, componentes y variables. Además, hace un análisis comparativo con el IMCOC (Instrumento para Medir Clima en Organizaciones Colombianas), herramienta diseñada por el autor y aplicada con estudiantes de pregrado y posgrado de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario y en trabajos de consultoría. Este estudio muestra los resultados de la aplicación del IMCOC, en el período comprendido entre 1980 y 2005, en 176 empresas de diferentes

sectores y tamaños en Colombia. Como resultado de esto, el autor concluye que el clima percibido por los empleados en las empresas colombianas se explica en el contexto de la cultura organizacional, que resulta de la aplicación de un determinado modelo administrativo. Finalmente, propone lineamientos generales que permitan hacer intervenciones al interior de las empresas, orientadas al mejoramiento del clima organizacional que se diagnostica.

En los trabajos de investigación descritos anteriormente, casi en la mayoría de los autores se denota la importancia de la influencia del accionar de la gerencia y el comportamiento y participación de los trabajadores para la consecución de un Clima Organizacional de calidad.

Por otro lado, continuando con el proceso de investigación sobre temas relacionados, en la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas PUCESE, se recopiló un trabajo denominado “Clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública agencia Esmeraldas centro”, presentada por Juan Sandoval, en el 2016, cuyo resultado determinó que no existe comunicación directa entre directivos y trabajadores, que existe falta del factor motivación en la empresa; para lo cual, Sandoval propone un plan de intervención que permita contribuir con el mejoramiento del clima laboral.

Otro trabajo relacionado que también se encontró en la biblioteca de la PUCESE, es “Clima laboral en el área administrativa de la Corporación Nacional de Electricidad Esmeraldas”, presentado por Jenniffer Quiñonez, en el 2016, donde la intención fue diagnosticar el clima laboral de la empresa CNEL de Esmeraldas y mediante el análisis e interpretación de los resultados obtuvo factores con porcentajes no óptimos en la satisfacción personal como: remuneración, compensación y reconocimiento [elementos de la Motivación].

En relación al factor motivación, se tiene como fuente de información, la de Carmen Solórzano en el 2016, quien realizó un estudio sobre los “Niveles de motivación del docente en el proceso educativo”, concluyendo que la motivación “son estímulos que

mueven a la persona para realizar determinadas acciones”, determinando que la satisfacción laboral de los docentes del área rural de la Parroquia Calderón en San Lorenzo, es poca y esto conlleva a una desmotivación laboral.

Las tres investigaciones antes citadas y sus resultados aportaron en gran medida en este trabajo, permitiendo tener una base clara que permita encaminar el desarrollo de esta investigación.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar el clima organizacional de la empresa de comercialización “RUBÍ” de la ciudad de Esmeraldas.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir la situación actual del clima organizacional de la empresa de comercialización “RUBÍ” de la ciudad de Esmeraldas.
- Determinar el factor del clima organizacional que afecta el desempeño de la empresa de comercialización “RUBÍ” de la ciudad de Esmeraldas.
- Correlacionar la variable años de servicio con el factor que afecta el desempeño del clima en la organización.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Método de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación según su forma fue aplicada, porque se utilizó como base documentación e información previa, tales como: fuentes bibliográficas y el asesoramiento profesional y técnico necesarios para desarrollar este proyecto; según los medios utilizados, fue documental y de campo porque se utilizó bibliografías para realizar el marco teórico, introducción y redactar las encuestas necesarias y la recolección de datos se la tomó directamente de la empresa; y según el nivel de conocimiento fue descriptiva porque en los análisis de resultados se describen los resultados obtenidos y así poder presentar una propuesta de mejora.

2.1.2. Métodos

Los métodos que se utilizaron en el desarrollo de este proyecto fueron: método cualitativo-cuantitativo, porque se realizó un análisis estadístico y mediciones porcentuales, y, a la vez basados en cualidades específicas para el proyecto, al igual el método de análisis y síntesis, debido a que mediante el análisis se pudo conocer los criterios de los empleados de la empresa, seguido a esto, se sintetizó la información obtenida para presentarla.

El método deductivo fue puesto en práctica en este trabajo de investigación al desarrollar la documentación referente al proyecto como es el caso de la Introducción, este método facilitó el orden del escrito ya que se empezó a nivel macro para poder analizarlo a nivel micro, es decir, que va de lo general a lo particular.

Por último, el método inductivo y el método descriptivo porque, se tuvo que describir los aspectos más importantes de la investigación, y exponer las características fundamentales de nuestro proyecto.

2.1.3. Técnicas

Las técnicas utilizadas en el proyecto para la recolección de datos fueron la investigación documental, porque se utilizaron fichas bibliográficas, resumen de citas y análisis de la información; y la técnica de acción participativa, mediante la cual se utilizaron herramientas como: fichas de campo y fotos para evidenciar las actividades realizadas.

La técnica de Observación, según el lugar, fue documental porque se necesitó de información, documentación y asesoramiento como base para desarrollar el proyecto; y de campo porque se obtuvo información directamente de la empresa; fue no participativa debido a que no se estuvo involucrado en todo el desarrollo como parte de la misma; según el medio a utilizar fue dirigida ya que todas las actividades fueron planificadas; según el número de observadores fue individual debido a que la participación en el desarrollo del proyecto es de una sola persona.

Otra técnica de recolección de datos fue la aplicación de encuestas que estuvieron estructuradas con preguntas basadas en escala tipo Likert.

2.2. Universo, Población y Muestra

La muestra a considerar para este trabajo fue la de las y los empleados de la Empresa de Comercialización “RUBÍ”; no se aplicó a clientes, por cuanto, ellos no ingresan a las instalaciones y por esta razón no conocen el clima organizacional de dicha empresa y por ser un grupo pequeño se toma la totalidad de la población.

Tabla 1.- *Personal de la empresa de comercialización “RUBÍ”*

<i>Personal</i>	<i>Nº</i>
Gerencia	1
Administrativo Financiero	1
Asistente Gerencia	1
Bodega	1
Ayudantes de Bodega	2
Vendedores	3
Ayudantes de ventas	3
Despachadores	4
Asistente de despacho	3
Total del personal	19

La muestra no fue de tipo probabilístico, se tomó en primera instancia el cuestionario para su validación como prueba piloto a una persona de cada sección, aleatoriamente con un total de nueve personas y posteriormente de los reajustes se aplicó a toda la muestra.

De las 19 personas de la muestra; 18 son hombres (94,7%) y 1 es mujer (5,3%) con edades comprendidas entre los 25 y 40 años de edad.

2.3. Instrumentos

2.3.1. Tipo de Instrumento

El instrumento utilizado está basado en el cuestionario propuesto por Jiménez Cangas (2010) de clima organizacional con una validación de fiabilidad de Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,60$; siendo esta adecuada; se reestructuraron cinco Factores y veintiún preguntas.

2.3.2. Justificación del Instrumento

Los Factores corresponden a las dimensiones del clima organizacional:

- *Estructura organizacional*: Elementos como las obligaciones, los procesos, los lineamientos y normas que guían estructuralmente a la empresa para un buen ambiente de trabajo. estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas.
- *Liderazgo*: Es el conjunto de habilidades del gerente o encargado para influir positivamente en el desempeño individual y colectivo de sus empleados.
- *Toma de decisiones*: Es el proceso por el cual se realizan elecciones de las posibles alternativas y que afectan directamente al trabajo y solucionar problemas coyunturales de la empresa.
- *Motivación*: Se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados
- *Comportamiento individual*: Es el conjunto de actos conductuales que influyen en el desempeño laboral

El cuestionario mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos (Nunca: 1, Casi nunca: 2, Regularmente: 3, Casi siempre: 4, Siempre: 5). Fue adaptada la escala en base a las modificaciones de las preguntas y al contexto.

Además, se colocó tres variables básicas como edad, sexo (masculino: 1; femenino; 2) y años de servicio (entre 3 a 6 años: 1; entre 7 a 9 años: 2) para poder analizar los resultados finales en función de estas variables y determinar sus incidencias generales.

2.3.3. Fiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento se calculó por el método de coeficiente de consistencia interna o indicador de unidimensionalidad y por tener el cuestionario respuestas basadas en la escala tipo Likert, se calcula la fiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach y como todos los ítems miden lo mismo, se determinan como coeficientes de homogeneidad.

Los coeficientes de cada ítem o pregunta determinan la forma de cómo están relacionados entre sí. Las puntuaciones según Schmitt (1996) se pueden considerar como aceptable con un coeficiente de 0,70 pero para Morales *et al.* (2003) para una investigación de carácter básico es suficiente con un coeficiente de 0,60. La fiabilidad de este instrumento es de un alfa de Cronbach de $\alpha = 0,830$ siendo esta una fiabilidad muy buena.

Tabla 2.- *Estadísticos de Fiabilidad*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</i>	<i>Nº de elementos</i>
0,830	0,827	21

2.3.4. Validez del Instrumento

Para el análisis de la estructura del cuestionario de clima organizacional, se ha llevado a cabo un análisis factorial exploratorio. El método utilizado para la extracción de los datos es el de máxima verosimilitud y en la matriz de correlación se determinó los coeficientes de correlación, su valor de significancia, los coeficientes de determinantes y el KMO y prueba de Bartlett.

Tabla 3.- *KMO y prueba de Bartlett*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,711
	Chi-cuadrado aproximado	3463,209
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	66
	Sig.	0,000

La tabla 3 refleja la fuerza de la relación entre dos variables o ítems, a partir de las correlaciones parciales, el método KMO, tomando valores entre 0 y 1; tiene una fuerza de relación de 0,711; siendo ésta meritoria.

Para la rotación de los datos el método utilizado fue varimax, y el n° máximo de interacciones para la convergencia fue de 25 para los 5 factores a calcular, con valores perdidos según lista y suprimiendo los coeficientes que están por debajo de 0,2.

En la tabla 4 observamos lo siguiente:

1. Los factores extraídos son 5: Estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual.
2. El primer factor que representa a la dimensión de estructura organizacional, está formado por 5 preguntas o ítems y tiene un coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach de $\alpha = 0,610$; considerándola aceptable.
3. El segundo factor que representa a la dimensión de liderazgo, está formado por 5 preguntas o ítems y tiene un coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach de $\alpha = 0,662$; considerándola aceptable.

4. El tercer factor que representa a la dimensión de toma de decisiones, está formado por 3 preguntas o ítems y tiene un coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach de $\alpha = 0,592$; considerándola mínimo aceptable.
5. El cuarto factor que representa a la dimensión de motivación, está formado por 3 preguntas o ítems y tiene un coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach de $\alpha = 0,704$; considerándola mínima buena.
6. El último factor que representa a la dimensión de comportamiento individual, está formado por 5 preguntas o ítems y tiene un coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach de $\alpha = 0,577$; considerándola mínimo aceptable.

Tabla 4.- *Análisis Factorial Exploratorio*

<i>Factor</i>	<i>Sub-Factores</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Fiabilidad del factor</i>
Estructura Organizacional	Condiciones de Trabajo	1.- ¿El lugar de trabajo es adecuado? 2.- ¿Dispone de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario? 3.- ¿Se hace cumplir las normas y reglamentos? 4.- ¿El sistema de pago y los valores son correctos y oportunos? 5.- ¿El ambiente de trabajo es agradable?	$\alpha = 0,610$
Liderazgo	Liderazgo y Comunicación	6.- ¿El jefe escucha y habla con claridad? 7.- ¿El jefe resuelve los problemas de una forma asertiva? 8.- ¿Las orientaciones que da el jefe tienen lógica y son razonables? 9.- ¿El jefe, conversa y convence en vez de imponerse? 10.- ¿El jefe acepta las sugerencias que se dan?	$\alpha = 0,662$
Toma de Decisiones	Estilo y Dirección	11.- ¿Frente a una diferencia con un cliente, el jefe apoya la decisión del empleado? 12.- ¿Los compañeros que más se destacan por su trabajo, pueden promover y ocupar una mejor posición? 13.- ¿Está orgulloso/a de pertenecer a la empresa?	$\alpha = 0,592$

Motivación	Trabajo en equipo, Recompensa y Reconocimiento	<p>14.- ¿Se tiene la oportunidad de pensar y aportar ideas nuevas para mejorar el trabajo?</p> <p>15.- ¿Se da la oportunidad de opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren llevar a cabo?</p> <p>16.- ¿Se reconoce y se estimula a las personas que más se destacan en el trabajo?</p>	$\alpha = 0,704$
Comportamiento Individual	Imagen de la Institución y Relaciones interpersonales	<p>17.- ¿Se trabaja más por la empresa que por lo monetario?</p> <p>18.- ¿Entre los compañeros/as se discuten los problemas fuertemente, pero siempre con orden y respeto?</p> <p>19.- ¿Cada empleado/a hace su trabajo sin criticar al resto?</p> <p>20.- ¿Existe una buena relación entre los pares?</p> <p>21.- ¿Se tiene un buen criterio de los clientes hacia la empresa y sus empleados/as?</p>	$\alpha = 0,577$

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Descripción de la muestra

El total de personas de nuestra población es la muestra por ser un universo pequeño, y está conformado por todo el personal de la empresa comercializadora "RUBÍ", un gerente, un administrativo financiero, un asistente de gerencia, un bodeguero, dos ayudantes de bodega, tres vendedores, tres ayudantes de ventas, tres despachadores y cuatro asistentes de despacho. No se excluyó a nadie del personal de la empresa.

3.2. Análisis y descripción de resultados

Una vez aplicado el cuestionario y recolectados los datos, se organizó, clasificó y se analizó; para ello, se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20, en donde se tabularon los datos, se calculó los estadísticos descriptivos, la fiabilidad, se realizó el análisis factorial exploratorio para ponderar los grupos de cada factor por preguntas, se calculó las variables por factor y se correlacionaron los factores para determinar los factores de mayor incidencia en el clima organizacional.

Se agrupó las preguntas por factores - previamente explicada que cada factor representa una dimensión - para analizar y presentar los resultados; los primeros resultados que se presentan en la tabla 5, son los datos de los estadísticos descriptivos donde determinamos el número de personas encuestadas y de ellas cuantas válidas, la media aritmética, la desviación típica, el mínimo y máximo valor contestado en base a nuestra escala, la asimetría y curtosis de los datos por factores.

Tabla 5.- *Estadístico Descriptivo*

	<i>Estructura Organizacional</i>	<i>Liderazgo</i>	<i>Toma de decisiones</i>	<i>Motivación</i>	<i>Comportamiento Personal</i>
Nº Válidos	19	19	19	19	19
Nº Perdidos	0	0	0	0	0
Media	4,0211	3,9579	4,1053	3,8246	4,0316
Desv. típ.	0,53289	0,59844	0,66715	0,69716	0,47732
Asimetría	-0,618	-0,107	-0,673	-0,060	-0,154
Curtosis	-0,144	-1,288	-0,340	-0,390	-0,557
Mínimo	2,80	3,00	2,67	2,33	3,20
Máximo	4,60	4,80	5,00	5,00	4,80

Los datos detallados en la tabla 5, muestran el total de personas encuestadas que son 19 y que no hay valores perdidos, es decir, que todas las preguntas de cada encuestado fueron contestadas; las medias oscilan entre \bar{X} : 3,82 y \bar{X} : 4,10; estando todas por encima de la media natural (\bar{X} : 3,00).

En cuanto a las desviaciones típicas, están entre σ : 0,58 y σ : 0,70 consideradas entre la escala de 0 a 1 normal. La asimetría y la curtosis que representan el movimiento de los datos de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, respectivamente, casi todos los valores están en el rango de la normalidad, excepto la curtosis del factor Liderazgo, la cual tiene un valor de -1,288 siendo este coeficiente moderado.

Resultados por Factores

Tabla 6.- *Factores clasificados por su media*

<i>Factores</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Toma de decisiones	19	4,1053	0,66715
Comportamiento Personal	19	4,0316	0,47732
Estructura Organizacional	19	4,0211	0,53289
Liderazgo	19	3,9579	0,53289
Motivación	19	3,8246	0,69716
N válido (según lista)	19		

De los 19 encuestados el factor con puntuación más baja, es la de MOTIVACIÓN con \bar{X} : 3,82; es decir, el factor con menor injerencia para un buen clima organizacional es el de *Motivación*.

Resultados por Años de servicio

Tabla 7.- Años de servicios comparados con el Factor Motivación

<i>Años de Servicios</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Entre 3 años a 6 años	11	4,0682	0,19441
Entre 7 años a 9 años	8	3,4898	0,25491
N válido (según lista)	19		

La variable Años de Servicio, se dividió en dos grupos, el primero que comprende a las y los trabajadores que tienen entre tres años hasta seis años de servicios y un segundo grupo que tiene entre siete años a nueve años de servicio, al correlacionarlo con el Factor Motivación resultó que el grupo entre 7-9 años de servicios tiene una puntuación más baja (\bar{X} : 3,49), mientras que el grupo de 3-6 años de servicio obtuvo una puntuación más alta (\bar{X} : 4,07) siendo el grupo de trabajadores de entre 7 a 9 años de servicios los que están con menos motivación que el grupo de 3 años a 6 años de servicio.

CAPÍTULO IV

4. DISCUSIÓN

Una vez que se culminó el análisis de los resultados del cuestionario del Clima Organizacional en la empresa de comercialización “RUBÍ”, fue posible analizar el Clima Organizacional y el factor que mayor injerencia tienen frente a los resultados obtenidos.

Por lo que, en función de esto se realizó una comparación entre los resultados obtenidos y la información que se encontró en las tesis relacionadas con esta investigación, tomándose las semejanzas encontradas entre los puntos más importantes que aportan dentro del tema.

Como primer estudio que se toma como referencia se tiene a Juan Sandoval (2016), de la ciudad de Esmeraldas, con el tema relacionado con el Clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública Agencia Esmeraldas Centro, en los resultados obtenidos se determina que falta motivación y que la misma es de vital importancia ya que se logrará incrementar el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

En la siguiente investigación realizada en el año 2016, en Esmeraldas por Jennifer Quiñónez, se pudo apreciar en los resultados obtenidos, que existen factores con porcentajes no óptimos en cuanto a la satisfacción personal, remuneración, compensación y reconocimiento (Elementos de motivación).

Como se puede observar las dos investigaciones anteriores, coinciden con los datos obtenidos luego del análisis de los resultados de esta investigación, en donde el factor motivación, refleja un resultado que es el que menos influye para la consecución de un alto clima organizacional de la empresa de comercialización “RUBÍ”.

Siendo el factor motivación el que menos aportó para obtener un buen clima organizacional, Goncalves (1997) lo justifica con una falta de reconocimiento laboral

y económica, falta de posibilidades de participación en la toma de decisiones, una inestabilidad laboral, poca posibilidad de capacitarse y formarse, no tener un horario consensuado y la comunicación de una sola vía.

También se toma como referencia la fuente de información de Carmen Solórzano en el 2016, quien realizó un estudio sobre los “Niveles de motivación del docente en el proceso educativo” concluyendo que la motivación “son estímulos que mueven a la persona para realizar determinadas acciones”, determinando que la satisfacción laboral de los docentes del área rural de la Parroquia Calderón en San Lorenzo, es poca y esto conlleva a una desmotivación laboral.

Estos aspectos también se encuentran relacionados con los resultados de esta investigación, ya que en muchos de los trabajadores de la empresa comercializadora “RUBÍ” se asocian los problemas de motivación con los años de servicios, reflejándose aspectos negativos en el personal con mayor antigüedad.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados se ha podido determinar las siguientes conclusiones:

5.1 Conclusiones

- El clima organizacional de la empresa de comercialización “RUBÍ” de Esmeraldas, es bueno a pesar de que todas las dimensiones no se encuentran en niveles satisfactorio.
- Los factores que se determinaron para el análisis del clima organizacional fueron: Estructura Organizacional, Liderazgo, Toma de decisiones, Motivación y Comportamiento Individual, con sus respectivos subgrupos.
- El factor que afecta el desempeño de la empresa y no permite alcanzar los niveles más altos para un clima organizacional óptimo, es la Motivación, por cuanto, obtuvo una puntuación media de 3,8246.
- Al correlacionar la variable Años de Servicios con el factor Motivación que es el que no permite lograr un óptimo clima organizacional, se determinó que los trabajadores con menos años de servicios, están más motivados con una media de 4,0682, mientras que los tienen más años de servicios en la empresa tienen una media de 3,4898, lo cual refleja un grado menor de motivación.

REFERENCIAS

- ALVAREZ, H. (1995). *Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*. Profesor Universidad del Valle.
- ALVES, J. (2000). *Liderazgo y clima organizacional*. Revista de psicología del deporte , 123-133.
- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (2008), “*Constitución de la República del Ecuador*”. Registro Oficial. Quito.
- BOADA, J., VALLEJO, R., & AGULLO, E. (2004). *El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral*. Psicothema , 16, 125-131.
- DAFT, Richard. 2005. *Teoría y Diseño organizacional*. Thomson Editores.
- EDEL, R. GARCÍA, A., 2007. *Clima y compromiso organizacional*. Versión electrónica gratuita. Madrid.
- GARCÍA S., DOLAN, S. 2003. *La dirección por valores el cambio más allá de la dirección por objetivos*. McGraw Hill. España.
- GONCALVES, A. 1997. “*Dimensiones del Clima Organizacional*”. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC), <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>.
- HELLRIEGEL, Don, W. SLOCUM, Jr., 2008. *Comportamiento organizacional*. Thompson. Texas.
- CHIAVANATO, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Colombia. Mc Graw-Hill
- CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw-Hill
- GARCÍA, C. M. (2013). *Estudio del Clima Organizacional en la Empresa MAPRINTER*. Trabajo de Diploma. Facultad de Economía, Universidad de La Habana, La Habana.
- MENDEZ, C. (2009). *Clima organizacional en Colombia, el IMCOC*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.

- LEVERING, R. (13 de octubre de 2009). *Entrevista a Robert Levering, creador de Great Place to Work*. (F. Willoughby, Entrevistador, & <http://www.capital.cl/poder/2009/10/13/161006-entrevista-a-robert-levering-creador-del-great-place-to-work>, Editor).
- MASLOW, A. (2005). *El management según Maslow: una visión humanista para la empresa de hoy*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- QUIÑONEZ, J. (2016). *Clima Laboral en el área administrativo de la corporación nacional de electricidad, Esmeraldas*. Tesis, PUCESE, Esmeraldas.
- ROBINS, Stephen P, 2009. *Comportamiento organizacional*. Internacional Thompson Editores. México.
- SANDOVAL, J. (2016). *Clima Laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, empresa pública, agencia Esmeraldas centro*. Tesis, PUCESE, Esmeraldas.
- SOLORZANO, C. (2016). *Niveles de motivación del docente en el proceso educativo*. Tesis, PUCESE, Esmeraldas.
- PEREZ, I., MALDONADO, M., & BUSTAMANTE, S. (2006). *Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del cambio organizacional*. Investigación y Postgrad, 21 (2).

ANEXOS



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE EN ESMERALDAS

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Género: M() F() Edad: _____ Años de servicio: _____

1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= Regularmente, 4 = Casi Siempre, 5= Siempre

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿El lugar de trabajo es adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ¿Dispone de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ¿Se hace cumplir las normas y reglamentos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ¿El sistema de pago y los valores son correctos y oportunos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ¿El ambiente de trabajo es agradable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ¿El jefe escucha y habla con claridad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. ¿El jefe resuelve los problemas de una forma asertiva? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Las orientaciones que da el jefe tienen lógica y son razonables? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿El jefe, conversa y convence en vez de imponerse? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿El jefe acepta las sugerencias que se dan? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Frente a una diferencia con un cliente, el jefe apoya tu decisión? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Los compañeros que más se destacan por su trabajo, pueden promover y ocupar una mejor posición? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. ¿Está orgulloso/a de pertenecer a la empresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. ¿Se tiene la oportunidad de pensar ideas nuevas para mejorar el trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. ¿Se da la oportunidad de opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren llevar a cabo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. ¿Se reconoce y se estimula a las personas que se destacan en el trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. ¿Se trabaja más por la empresa que por lo monetario? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. ¿Entre los compañeros/as se discuten los problemas fuertemente, pero siempre con orden y respeto? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. ¿Cada empleado/a hace su trabajo sin criticar al resto? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. ¿Existe una buena relación entre los pares? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. ¿Se tiene un buen criterio de clientes hacia la empresa y sus empleados? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |