



**UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
“UNESUM”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración de Empresas

TEMA:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ACOSTA
ZAMBRANO HUGO HERIBERTO, CANTÓN FLAVIO ALFARO”**

AUTORA:

MENDOZA LUCAS MARÍA FERNANDA

TUTOR:

ING. GINO IVÁN AYÓN PONCE, MAE.

Jipijapa

Manabí

Ecuador

2023

Certificación del tutor

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ingeniero Gino Iván Ayón Ponce, Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM” en calidad de Tutora de la Unidad de Titulación, de la Carrera Administración de Empresas, sobre el tema: **“Clima organizacional y la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto, cantón Flavio Alfaro”**

CERTIFICA

Que el mencionado trabajo está concluido en su totalidad y ha sido realizado bajo mi tutoría, con vigilancia periódica en su desarrollo y elaborado con entera responsabilidad por el egresado de la Carrera de Administración de Empresas: **María Fernanda Mendoza Lucas, C.I. 1315790459**, con el fin de obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, establecidas para el efecto.

Jipijapa, 12 de enero de 2023



Ing. Gino Iván Ayón Ponce, MAE.

TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Creada el 7 de febrero del año 2001, según Registro Oficial No. 261

ÓRGANO COLEGIADO ACADÉMICO SUPERIOR

ANEXO 1

FORMULARIO DE:

AUTORIZACIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL UNESUM

La que suscribe, **MENDOZA LUCAS MARÍA FERNANDA.**, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ACOSTA ZAMBRANO HUGO HERIBERTO, CANTÓN FLAVIO ALFARO”** otorga a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción y distribución pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Estatal de Sur de Manabí. Se autoriza a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su presentación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

El autor como titular de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta autorización, se cede a la Universidad Estatal del Sur de Manabí el derecho exclusivo de archivar y publicar para ser consultado y citado por terceros, la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se le haga para obtener beneficio económico.

Jipijapa, 29 de marzo de 2023

Firma

AUTORA:



María Fernanda Mendoza Lucas
Cédula No 1315790459

Certificación del tribunal

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Clima organizacional y la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros acosta Zambrano Hugo Heriberto, cantón Flavio Alfaro”

Autora: María Fernanda Mendoza Lucas

PROYECTO DE INVESTIGACION

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión, Sustentación y Legalización de la Unidad de Titulación de la Carrera Administración de Empresas – Facultad de Ciencias Económicas, como requisito previo a la obtención del Título de **Licenciado en Administración de Empresas**.

Lic. Dewis Edwin Alvarez Pincay, Mg. DE.
Presidente del Tribunal de Sustentación.

Ec. Paco Egdon Granoble Chancay, Mg. CA.
Miembro del Tribunal de Sustentación.

Lic. Amparo Bienvenida Baque Morán, Mg. Duie.
Miembro del Tribunal de Sustentación.

Ing. Carlos Renán Mero Suárez, Mg. IE.
Miembro del Tribunal de Sustentación.

Jipijapa, 29 de marzo de 2023

Declaratoria sobre los derechos de autor

La responsabilidad de la investigación, teorías, ideas, análisis, resultados, conclusiones, recomendaciones y propuesta planteados en el presente proyecto de tesis son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Así mismo, autorizo a la UNESUM para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



María Fernanda Mendoza Lucas
Cédula No 1315790459

Jipijapa, 29 de marzo de 2023

Agradecimiento

A Dios por darme fortaleza y guiarme toda mi vida

A la Universidad Estatal del Sur de Manabí, especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas y la Carrera de Administración de Empresas, por abrirme las puertas y lograr ser un buen profesional.

A los docentes de la Carrera de Administración de Empresas por darme el apoyo, guiarme en todo este proceso de mis estudios para alcanzar mi meta propuesta.

A mis compañeros por darme su confianza y apoyarnos en todo el trabajo desarrollado en conjunto como un gran equipo.

María Fernanda Mendoza Lucas

Dedicatoria

Dios es mi guía y mi protección

Está dedicado de manera especial para mi madre, mis hermanos que son la luz de mi vida, a mi madre de corazón y a todos mis seres queridos por este logro alcanzado.

María Fernanda Mendoza Lucas

Índice de contenido

Certificación del tutor	ii
Certificación del tribunal.....	iv
Declaratoria sobre los derechos de autor	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xi
I.- Título del Proyecto	1
II. Resumen.....	2
III. Summary.....	3
IV. INTRODUCCIÓN	4
V. El Problema de Investigación	7
a.- Definición del problema.....	7
b.- Formulación del problema	9
c.- Preguntas derivadas.....	9
□ Sub preguntas.....	9
VI. Objetivos	11
6.1. Objetivo general.....	11
6.2.- Objetivos específicos	11
VII. Justificación.....	12
VIII. Marco Teórico.....	14
8.1 Antecedentes.....	14
8.2 Bases Teóricas	20
8.3 Marco Conceptual	41
XI. Hipótesis.....	45
9.1 Hipótesis general.....	45
9.2 Hipótesis específicas	45

X. Metodología.....	46
a. Métodos.....	46
b. Técnicas.....	47
c. Recursos	48
XI. Presupuesto.....	49
XII. Resultados y Discusión	50
Resultados	50
Discusión	52
XIII. Conclusiones y Recomendaciones	55
Conclusiones.....	55
XIV. Cronograma de actividades	57
XV.- Referencias bibliográficas	58
XVII. Anexos.....	61
Anexo 4	64

Índice de tablas

Tabla 1 Funciones de la compañía.....	69
Tabla 2 Espacio amplio y cómodo para realizar el trabajo	70
Tabla 3 Factores que influyen en el ambiente laboral	71
Tabla 4 Condiciones de trabajo	72
Tabla 5 Cumplimiento de metas	73
Tabla 6 Problemas de organización y administración en la compañía de transporte	74
Tabla 7 Medidas para mitigar problemas existentes.....	75
Tabla 8 Interés por el éxito de los empleados	76
Tabla 9 Participan en la definición de objetivos y acciones.....	77
Tabla 10 Buen clima laboral y excelente gestión administrativa	78
Tabla 11 Funciones que aplican la compañía.....	79
Tabla 12 Características administrativas de la compañía de transporte.....	80
Tabla 13 Apoyo mutuo y espíritu de trabajo en equipo	81
Tabla 14 Satisfacción de las actividades y funciones	82
Tabla 15 Toma de decisiones en la compañía de transporte	83
Tabla 16 Materiales y herramientas oportunas.....	84

Índice de gráficos

Gráfico 1 Funciones de la compañía.....	69
Gráfico 2 Espacio amplio y cómodo para realizar el trabajo	70
Gráfico 3 Espacio amplio y cómodo para realizar el trabajo	71
Gráfico 4 Cumplimiento de metas	72
Gráfico 5 Cumplimiento de metas	73
Gráfico 6 Problemas de organización y administración en la compañía de transporte	74
Gráfico 7 Medidas para mitigar problemas existentes.....	75
Gráfico 8 Interés por el éxito de los empleados	76
Gráfico 9 Participan en la definición de objetivos y acciones.....	77
Gráfico 10 Buen clima laboral y excelente gestión administrativa	78
Gráfico 11 Funciones que aplican la compañía de transporte.....	79
Gráfico 12 Características administrativas de la compañía de transporte.....	80
Gráfico 13 Apoyo mutuo y espíritu de trabajo en equipo	81
Gráfico 14 Satisfacción de las actividades y funciones	82
Gráfico 15 Toma de decisiones en la compañía de transporte	83
Gráfico 16 Materiales y herramientas oportunas.....	84

Índice de Figura

<u>Figura 2</u>	35
<u>Fases del Proceso Administrativo</u>	35
<u>Figura 3</u>	36
<u>Fases del Proceso Administrativo</u>	36

I.- Título del Proyecto

“Clima organizacional y la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto, cantón Flavio Alfaro”

II. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el clima organizacional incide en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro; en donde se han observado deficiencias dentro de la administración interna que afecta a la clima organizacional, al ser poca efectiva e insuficiente, dado que en la actualidad a misión, visión y objetivos no están establecidos generando un inadecuado ambiente de trabajo, poca planeación, control, dirección y evaluación. La metodología utilizada fue con el tipo de investigación descriptivo, de campo y bibliográfico con la aplicación de instrumentos de recolección de datos como la encuestas y entrevista, las cuales fueron dirigidas al presidente propietarios y empleados de la compañía de transporte. Los resultados muestran que el clima organizacional de la compañía no es la adecuada para el desarrollo de las actividades planificada, así como existe deficiencia en la gestión administrativa que se aplica en la compañía de transporte. Se concluye a un buen clima organizacional mayor será el rendimiento de sus colaboradores. Por lo tanto, se debe considerar estrategias claves para un buen desempeño laboral, porque la relación existe entre sus variables lo óptimo sería mantener un balance idóneo para el cumplimiento de los objetivos previstos a ejecutar tanto a corto como a largo plazo.

Palabras Clave: organizational climate, work performance, employees, company

III. Summary

The main objective of this research work was to determine how the organizational climate affects the administrative management of the passenger transport company Acosta Zambrano Hugo Heriberto of the Flavio Alfaro canton; where deficiencies have been observed within the internal administration that affects the organizational climate, being ineffective and insufficient, given that currently the mission, vision and objectives are not established, generating an inadequate work environment, little planning, control , direction and evaluation. The methodology used was with the type of descriptive, field and bibliographic research with the application of data collection instruments such as surveys and interviews, which were addressed to the president, owners and employees of the transport company. The results show that the organizational climate of the company is not adequate for the development of the planned activities, as well as there is a deficiency in the administrative management that is applied in the transport company. It is concluded to a good organizational climate, the greater the performance of its collaborators. Therefore, key strategies for good work performance should be considered, because the relationship between its variables would be optimal to maintain an ideal balance for the fulfillment of the objectives set to be executed both in the short and long term.

Key Words: organizational climate, work performance, employees, company

IV. INTRODUCCIÓN

Una de las fuentes principales en las empresas es el Clima organizacional y la gestión administrativa, como un punto de partida de la capacidad innovativa de los procesos administrativos que surgen de determinados lineamientos de gestión. Desde este punto de vista el transporte de pasajero es una actividad que mueve el mundo desde su carácter industrial hasta doméstico, convirtiéndose en un pilar fundamental en la economía mundial, tanto en el intercambio de recursos entre países como al desarrollo industrial.

El clima organizacional en las organizaciones es uno de los principales temas de estudio y que más llama la atención de los directivos de las empresas, pues de este depende mucho el comportamiento de los colaboradores de la misma. Por lo que es necesario que en toda institución exista un ambiente agradable que permita que la comunicación y las actividades se realicen de forma fluida, permitiendo alcanzar los objetivos planteados por la empresa y el buen desempeño de los colaboradores en cada uno de sus puestos y áreas (Meza, 2021, pág. 14).

A partir de esto, la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera el perfeccionamiento en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor

posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores. (Mendoza, 2017).

Desde esta perspectiva la administración empresarial hay que entenderla como un proceso, como un camino sistemático y organizado, que consiste en el desarrollo de unas actividades u operaciones orientadas a un fin, operaciones que conforman un ciclo ordenado y racional donde unas tareas son previas a otras: La idea clave es la universalidad de las organizaciones respecto a la administración, que sostiene que la tarea de la administración es necesaria para coordinar cualquier organización y que, en lo sustancial, la tarea del administrador es muy semejante en todas las organizaciones, y consiste en la utilización eficiente de los recursos de forma que se logre un excedente. (Nadales, 2018)

Lo antes indicado permitió desarrollar el presente proyecto de investigación titulado: **“Análisis de los microcréditos de la Cooperativa Nueva Huancavilca y el Desarrollo Local en la Sostenibilidad Microempresarial del canton Jipijapa”**, misma que se estructuró en los siguientes puntos: el primero hace referencia al título del proyecto, el siguiente al resumen, el que continúa al Summary, el cuarto a la introducción, el quinto hace énfasis al problema de investigación donde define el problema, la formulación, las preguntas derivadas y la delimitación del problema.

En el sexto punto se detalla los objetivos, tanto el objetivo general y los objetivos específicos, el séptimo es la justificación. El siguiente punto trata sobre el Marco Teórico donde se hace referencia a los antecedentes, las Bases Teóricas y la parte conceptual de las variables. En el noveno punto se plantean la hipótesis general y las específicas. Continuando en el siguiente se detalla la metodología, se indican los métodos, las técnicas, población y los recursos que se emplearon para el desarrollo del proyecto.

En el décimo primer punto se realizó el presupuesto que se destinó para esta investigación, en el décimo segundo punto están los resultados obtenidos y la discusión, en décimo tercero las conclusiones y las recomendaciones, en el siguiente punto se elaboró el cronograma de actividades, el décimo quinto las referencias bibliográficas y en el siguiente están los anexos.

V. El Problema de Investigación

a.- Definición del problema

En América Latina, el clima organizacional se ha caracterizado por una orientación técnico instrumental y prescriptivo, relegando los problemas organizacionales a factores que se deben resolver según los criterios de eficiencia y productividad. De igual manera, por medio de la gestión administrativa se busca mejorar, reestructurar y renovar los recursos técnicos y humanos de una empresa determinada que se dedique a ofrecer algún tipo de servicio. (Najarro, 2022)

A nivel del Ecuador, varias han sido las incorporaciones para mejorar la gestión administrativa en los distintos entes institucionales, por parte del Ministerio de Transporte (2017), ratifica la importancia de poseer un sistema nacional adecuado de procesos administrativos para reducir el tiempo de respuesta, en el presente muchas empresas intentan abordar una transformación que otorgue crecimiento favorable de sus operaciones, objetivando siempre manejar con éxito las organizaciones. Existiendo la necesidad de adaptarse a los cambios que demanda un mercado competitivo y cambiante. Debido a que, en ocasiones, los gerentes y propietarios desconocen de mecanismos y herramientas que pueden aportar para mejorar de manera integral una organización.

Por su parte, en Ecuador hoy por hoy existen muchas empresas de transporte inter provincial que lamentablemente presentan mucha informalidad entre sus empleados tanto en las horas que tiene que conducir y descansar por ley. Como en la infraestructura inadecuada que se maneja y la falta de comunicación que existen dentro de estas entidades. (Zavala, 2020)

Por su parte, Napuri (2018) indica que “es muy importante poseer un adecuado proceso administrativo para reducir el tiempo de espera de los clientes, debido a esto existen muchas empresas que intentan abordar una transformación que otorgue crecimiento favorable de sus operaciones, objetivando siempre manejar con éxito las organizaciones.” (p.22). Por esta razón, es indispensable adaptarse a los cambios que demanda un mercado competitivo y cambiante.

En la provincia de Manabí, específicamente en el cantón Flavio Alfaro se encuentra la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto, la cual ante el aumento de la demanda de sus servicios decidió ampliar el número de trabajadores y unidades vehiculares. Producto de ello, empezaron las insatisfacciones a nivel administrativo precisamente en la área de talento humano derivado de la carencia de mecanismo de organización institucional.

Lamentablemente, se puede evidenciar que la entidad carece de procesos adecuados a nivel de funcionamiento, sobretiempos en la ejecución de actividades individuales e insatisfacción dentro de su personal, lo cual se ve reflejado en las relaciones interpersonales entre los clientes externos con los trabajadores de la compañía de transporte manabita. Todo esto, deja claro que no se maneja un proceso adecuado de comunicación interna lo cual conlleva que no se logre cumplir con las metas mensuales y los objetivos planteados por los altos mandos de la organización.

Cabe destacar que si persisten estas falencias a nivel administrativo y organizacional la efectividad de la empresa se verá afectada de manera directa, por consiguiente, sus servicios se verán disminuidos en lo que a calidad se refiere, ocasionando insatisfacción en sus clientes

por lo que se podría disminuir el nivel de demanda que tiene actualmente la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro.

b.- Formulación del problema

Problema Principal:

¿De qué manera el clima organizacional incide en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro?

c.- Preguntas derivadas

- **Sub preguntas**

- ¿Cuáles son los factores que inciden en el clima organizacional de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto?
- ¿Cuál es la situación actual de la Gestión Administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro?
- ¿Cuál es la relación del clima organizacional en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro?

d.- Delimitación del problema

Contenido: Clima Organizacional y la Gestión Administrativa.

Clasificación: Socios de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano
Hugo Heriberto

Espacio: En el cantón Flavio Alfaro

Tiempo: 2022

VI. Objetivos

6.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera el clima organizacional incide en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro.

6.2.- Objetivos específicos

- Identificar los factores que inciden en el clima organizacional de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
- Analizar la situación actual de la Gestión Administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro.
- Establecer la relación del clima organizacional en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro.

VII. Justificación

El presente estudio se realizó con el fin de poder determinar de qué manera el clima organizacional incide en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfar, debido a que si bien es cierto los aspectos nombrados anteriormente son impredecibles al momento de querer tener un buen desenvolvimiento gremial que garantice la efectividad entre otros diversos beneficios como para la compañía como para los ayudantes.

Por otra parte, con la presente investigación se pretende proponer una o varias soluciones al problema planteado, es decir comprobar de qué forma tener un buen clima organizacional dentro de la organización puede optimizar la gestión administrativa de la entidad antes mencionada. Cabe mencionar que los beneficiarios directos con la ejecución de este estudio serán son los dueños y administradores de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro. Esto se debe a que a lo largo del proyecto se detallara las herramientas fundamentales que la alta gerencia puede hacer uso para mejorar las relaciones humanas entre sus trabajadores.

Desde el punto de vista teórico esta investigación es importante debido que permitirá mostrar los elementos del proceso administrativo y la jerarquía para poder lograr una mayor eficiencia dentro de las instalaciones laborales. Además, en términos generales se busca apoyar el desarrollo gerencial tanto para la compañía de transporte como para las organizaciones interesadas en mejorar su clima organizacional o que simplemente se encuentren en situaciones parecidas a la planteada en el proyecto de titulación.

A nivel práctico, se justifica el proyecto debido que se podrá conocer con mayor profundidad la realidad de la Gestión Administrativa y Clima Organizacional en la empresa de transporte Manabita, lo cual beneficiará a la compañía a que pueda proyectarse como una

de las mejores empresas a nivel de estructura y gestión administrativa en la ciudad de Flavio Alfaro.

Por su parte, a nivel metodológico, se justifica la indagación indicando que gracias al trabajo de campo que se realizará se podrá obtener resultados con validez óptima, todo ello apoyado en el método mixto con un diseño no experimental de tipo transversal simple, el cual permitirá dar a conocer de manera detallada la realidad de clima organizacional y la gestión administrativa en la compañía de transporte antes mencionada.

La Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, se beneficiará directamente, porque contará con un aporte para su desarrollo comercial a través de una adecuada gestión administrativa dentro de la empresa lo que le permitirá fijarse grandes metas y objetivos empresariales y de venta.

Los resultados de este trabajo investigativo son importantes para el desarrollo de mejora de la Compañía, también servirá de ayuda a los asociados y empleados en función de mejorar su forma de planificación, organización y ejecución del trabajo. Por otra parte, la investigación ayudará a aumentar los conocimientos técnico científicos,

Desde esta óptica este trabajo investigativo conto con todos los recursos indispensable para el desarrollo del mismo, así como recursos materiales, humanos, económicos y financieros. Por lo tanto, el proyecto fue factible su ejecución.

VIII. Marco Teórico

8.1 Antecedentes

Desde las diferentes aristas del proceso investigativo se detalla el marco teórico en base a las variables del objeto de estudio. Luego de haber revisado las diversas investigaciones se obtuvieron varias fuentes referentes al problema, motivo de análisis, similares y con relación al trabajo de investigación propuesto, de los cuales se desplegaron los siguientes antecedentes.

Por su parte el estudio realizado por Por otro lado, Najarro (2022) en su proyecto de titulación “*Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Antonio – Huarochiri*” planteo como objetivo principal.

Determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la entidad antes mencionada. Para esto se utilizó una metodología cuantitativa en donde se encuestó a un total de 78 empleados y el método Alfa de Cronbach para validar el trabajo. Por otro lado, entre los resultados más importantes que se obtuvieron se pudo demostrar que el ambiente organizacional si afecta directamente a los servidores públicos de la entidad edil sujeto de investigación. Por ello, los medios de motivación se deben utilizar apropiadamente en el trabajo e incluir otros medios de motivación de los trabajadores como el reconocimiento laboral, baja o aumento de salario y otros medios de motivación que existen actualmente.

De igual manera, Chicaiza, Saavedra, Olovacha & Cabezas (2022) en su estudio titulado “*Implementación de un modelo de planificación estratégica para la gestión administrativa, de la Compañía de Transporte Pesado “Rutas Salcedenses”*” planteo como objetivo generar una propuesta respecto a la planificación estratégica como una herramienta que aporte a la

gestión administrativa de la Compañía de Transporte Pesados Rutas Salcedense del Cantón Salcedo. Para ello, se utilizó un enfoque cualitativo, además de un diseño no experimental con niveles de investigación de tipo descriptivos y métodos de tipo inductivos. Así mismo, se logró obtener los resultados mediante una representación gráfica del mapa estratégico en el cual determino que era necesario implementar un conjunto de instrumentos para tomar decisiones ya que se reconoció que el transporte terrestre de carga es un gran aporte a la economía interna al posibilitar el intercambio comercial entre las diferentes regiones, ciudades y pueblos del Ecuador.

Así mismo, Peña, Alvia & Galarza (2022) en su artículo científico “*Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López*” tuvo como objetivo principal realizar un diagnóstico sobre las condiciones actuales de cooperativa de mototaxi Puerto López. Para ello, se manejó una investigación documental y descriptiva lo que permitió el análisis de los datos escritos sobre el tema objeto de estudio. Por otra parte, entre los principales resultados se tiene que el proceso de gestión administrativa es débil lo cual afecta de manera negativa en la ejecución de las labores, debido a que, pese a que en los últimos años ha tenido un leve incremento empresarial lo cual le autorizado seguir estando en el mercado, dichos esfuerzos no son suficientes para afrontar a la competencia.

De acuerdo a Ventura (2021), en su artículo indica que “*Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020*”, la misma que concluyó:

En que el modelo elegido sí explica que las variables independientes inciden en la variable dependiente, debido a que el nivel de significancia fue de 0,000, con un 95% de confianza, lo que afirma que el modelo presenta un buen ajuste del 57% ($Nalgerkerke = 0,570$) es decir,

el modelo sí predice la probabilidad de ocurrencia de las dimensiones de la variable dependiente. Así mismo indica que la gestión administrativa y la motivación sí influyen en la producción de la empresa de productos naturales IPIFA; por ello, se rechaza la hipótesis nula.

Dentro del repositorio digital de la Universidad Estatal del Sur de Manabí de encuentra el proyecto de Macias (2021) titulado “Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa ASISERVY S.A. de la ciudad de Manta” tuvo como objetivo analizar la incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de la empresa ASISERVY S.A. de la ciudad de Manta. Por lo cual, se utilizó una investigación de campo de enfoque cualitativo, descriptivo e interpretativo con un universo de 526 colaboradores. Luego de ello, se obtuvo como resultado que existe un deterioro en la optimización del capital humano de la compañía, además de la falta de comunicación y atención a las necesidades de los colaboradores de la entidad por parte de sus directivos, En base a esto se detalla que se debe corregir problemáticas de autonomía, reconocimiento y estímulos para mejorar la cultura organizacional que permitirá que el talento humano se incline por un mejor desempeño de sus labores.

De igual manera, Chávez, et al. (2020), en su artículo “*La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*”, concluyen que:

La gestión administrativa tiene un papel preponderante en cualquier empresa y por ende en las empresas agropecuarias, ya que está orientada a la consecución de los objetivos de la organización mediante la aplicación de las etapas inherentes al proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control. Así, la gestión administrativa en una empresa agropecuaria puede contribuir en lo económico, ayudando no solo a la economía interna de la unidad productiva, sino también al desarrollo de la localidad y del país.

De igual manera, González et al. (2020), en su artículo sobre: *Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*”, la misma que concluye:

Que los procesos administrativos del Hotel Barros carecen de precisión técnica y científica, lo cual limita la gestión administrativa de la organización, y por consiguiente el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Se aprecia un significativo nivel de desconocimiento de los procesos de gestión administrativos y en general del Hotel, así como, la inexistencia de un organigrama de la estructura organizativa de la entidad, y se desconoce las funciones que desempeñarán los trabajadores, todo ello, limita el desarrollo de la entidad, así como, el liderazgo institucional. No existe una planeación estratégica bien definida que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales y contribuya a consolidar un buen desarrollo empresarial, para implementar y ejecutar un modelo de gestión administrativa exitoso.

Por su parte, Aguilar et al. (2020), en su investigación sobre “*Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020*”. Concluye:

1. La Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres tiene una Gestión de administración financiera deficiente que superan el 70% de cumplimiento, debido a que no se proyecta, ni participan, ni se evalúan los flujos de caja. Como también, no cuenta con solvencia crediticia y los recursos directamente recaudados no se invierten en obras públicas; asimismo los ingresos captados no se depositan el mismo día lo que es un riesgo en la cautelo de los ingresos; aún más, para el cobro de las deudas no se realizan evaluación de los estados financieros para personas jurídicas.
2. La Gestión del Control Interno en la Municipalidad Provincial, al analizar se llegó a la conclusión: En la dimensión ambiente de control, es necesario la implementación

de acciones de acceso al control y fiscalización de los recursos. Ya que el personal desconoce si los instrumentos están actualizados o aprobados, ni participan en la elaboración del plan estratégico, aún más ni lo socializan. Además, el personal no cuenta con el perfil del puesto lo indica que el ambiente de control es deficiente ya que superan el 70% de incumplimiento de los indicadores.

En cuanto a Falconi et al. (2019), en su investigación de “Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes”, la misma que concluye:

Que existen debilidades en la administración o gestión de los procesos desarrollados, lo que limita el desarrollo pleno de labores cotidianas y la integración e interconexión de procesos. En función de ello, se encamina una propuesta de organización de procesos administrativos y operativos con el fin de incrementar la eficiencia de las operaciones desarrolladas.

Orellana, Erazo , Narváez & Matovelle (2019) en su artículo científico “*Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte*” planteo como objetivo:

Diseñar un modelo de gestión administrativa que mejore el servicio al cliente. Para ello, la metodología que se empleo en la exploración consistió en llevar a cabo un análisis de carácter interno mediante entrevistas con los transportistas y personal para elaborar un diagnóstico FODA en el que se detectaron los diferentes problemas administrativos. De igual manera se efectuó una encuesta a los usuarios con el fin de conocer su percepción respecto a la entidad en cuestión. Finalmente, los resultados dejaron comprender que la insatisfacción de los usuarios respecto al servicio actual no es la correcta, en consecuencia se pasó a la

creación de un modelo de gestión administrativa acorde a las necesidades de la empresa de transporte.

Por otra parte, Fajardo (2018), en su investigación titulada: “*Gestión estratégica y desarrollo empresarial de las operadoras de transporte terrestre intraprovincial de pasajeros del cantón Milagro, Ecuador, período 2013-2016*” de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Concluye:

Las ponderaciones permitieron fundamentar la tesis de las variables en la que una adecuada planificación estratégica es lo que realmente les hace falta a estas nobles instituciones para seguir ciñendo su marca en esta ciudad. De manera que se propone un desarrollo integral de mejoramiento continuo, bajo un modelo ecléctico en el que la cultura y estructura organizacional, el liderazgo, la salud, el mejoramiento continuo los lleve a la eficacia en el empleo de recursos y el desarrollo de las capacidades de sus miembros, en medio de una sinergia empresarial que conduce a un desarrollo empresarial óptimo, como al logro de sus metas y planes y proyectos.

Gonzales (2018) en su investigación de estudio en la Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail, Lima 2018, en conclusión, sus resultados obtenidos fueron:

Las empresas estudiadas no presentaron diferencia en sus gestión administrativa, explica que la empresas deben enfocarse en apartarse a los cambios para que así puedan lograr sus objetivos en sus cumplimiento político, mientras que en sus proceso administrativo deben trabajar y mejorar sus actividades capacitando a sus colaboradores, en su mando ambas empresas deben mejorar sus comunicación entre gerentes y colaboradores, en su recurso menciona utilizar bien sus finanzas, materiales laborales y tecnología y mejorar los grupos de áreas.

Napuri (2018) en su estudio titulado “*Gestión administrativa y clima organizacional de las empresas de transporte interprovincial de Barranca, 2018*”, decidió plantear como objetivo:

Comprobar la correlación entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial del sitio en cuestión. Así mismo, la metodología que se manejo pasó primero por una validación de dos expertos y luego se procedió hacer uso de la hipótesis deductiva con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Por otro lado, en los resultados obtenidos se pudo observar que el valor de probabilidad fue menor que el valor de significancia. De este modo, se puede concluir que si existió una correlación significativa positiva en donde las dos variables gestión administrativa y el clima organizacional se están aplicando con la misma intensidad en las empresas interprovinciales.

Con respecto a los criterios anteriores de investigaciones dan a conocer que la gestión administrativa es la puesta en práctica de uno de los procesos dentro de una empresa o institución, siempre iniciando con la planificación, la organización, la dirección y el control del manejo eficiente de estas, y así de esa manera lograr un clima organizacional eficaz y eficiente.

8.2 Bases Teóricas

Hoy en día la dinámica de mercado y los cambios que surgen de la transformación y la interacción de la organización, se enmarca en una excelente gestión con herramientas idóneas para lograr tener éxito, para esto se sustenta con el fundamento de varias teorías.

La administración es una disciplina y ciencia que surge bajo los postulados de teóricos como Taylor y Fayol, postulados que en el presente siglo aún siguen vigentes. En este sentido

López, Arias y Rave (2006) señalan que “las organizaciones han venido evolucionando y transformándose aceleradamente, y ahora se colocan frente a nuevas formas o modelos de actuación. Se puede decir que las organizaciones han pasado por fases bien distintas que recalcan y enfatizan un aspecto importante de la administración”. (Cely et al., 2019, p. 10)

La administración se ha erigido como una disciplina de gran impacto apoyando el gran desarrollo tecnológico de las empresas privadas en la economía global. El pensamiento administrativo se presenta como un saber pragmático, técnico, economicista, y orgulloso de una amplia tradición anti-intelectualista; alejado, por lo tanto, de una reflexión epistemológica, y de su integración al campo de las ciencias sociales. El enorme progreso industrial de épocas recientes y muchos de los avances de las “ciencias duras” han sido popularizados gracias al pensamiento administrativo y los éxitos de la productividad de la gestión empresarial. La evolución histórica de la gestión empresarial considera los sistemas de toma de decisiones con sus cuatro funciones claves: planificar, organizar, dirigir y controlar para las empresas en un mercado y entorno competitivo y productivo a nivel mundial. (Hernández, 2011:40). (López y Huamán, 2016, p. 18)

Sin embargo, existen señales de cambio en el pensamiento académico latinoamericano, en el campo de las ciencias económico-administrativas en la búsqueda de un paradigma administrativo como un conocimiento situado, en crítica de conocimientos y prácticas gerenciales y administrativas generadas en los Estados Unidos y otros centros del sistema-mundo del capitalismo global. La experiencia del desarrollo empresarial en nuestros países latinoamericanos plantea retos de una mayor demanda de conocimiento sobre lo local/regional y la creación de motores de crecimiento mediante la diversificación productiva de nuestras economías, y de esta forma superar la evidente frustración que causa en el mundo empresarial, integrado por numerosas empresas pequeñas y medianas, marginadas de las cadenas de valor globales. (López y Huamán, 2016).

Después de varios milenios de experiencia histórica en los gobiernos de los pueblos y las instituciones sociales de todo tipo y dos centurias largas de desarrollo social intensivo, nadie parece discutir hoy en día que el progreso económico y social de los pueblos depende más su organización para realizar actividades para realizar en común actividades de interés social o colectivo que el mero esfuerzo individual, por muy abnegado que éste sea.

Por ello, se habla de administración cuando el hombre se ve en la necesidad de planear, organizar y controlar, desde el principio de la historia se registran antecedentes de la teoría administrativa, con el paso del tiempo y el avance del hombre ante la necesidad de volverse cada vez más un “hombre industrial” han existido diferentes pensadores con respecto a la administración, dichos pensadores han postulado diferentes teorías, algunos como Frederick Taylor y Henry Fayol a los cuales se les conoce como “los padres de la administración”, esta moderna teoría que apenas nace en el siglo XX aún prevalece y es aplicada en los diferentes métodos administrativos que hoy en día se utilizan.(Guerrero et al., 2015).

Estos postulados han pasado por diversos tipos de enfoques y teorías que se han desarrollado a partir de diversos estudios y tendencias hasta llegar hoy al siglo XXI, en donde luego de sintetizar estos pensamientos, se puede establecer que: el enfoque global de empresa que plantea Fayol desplaza la versión analítica y concreta de Taylor, ya que Fayol se enfocaba más en la estructura general de la organización mientras que Taylor se enfocaba más en el método y las herramientas del trabajo para una mejor eficiencia, mientras uno realizaba estudios desde la perspectiva del operario el otro se enfoca principalmente al estudio del área superior de la organización “el arte de gobernar”.(Guerrero et al., 2015).

Nuestra perspectiva es construir una disciplina administrativa, con un conocimiento situado y una objetividad basada en una relación sujeto-sujeto. Con este propósito el presente artículo realiza una revisión crítica de los principales fundamentos epistemológicos del saber

administrativo. De acuerdo a lo expuesto, se puede deducir que los pensadores científicos han aportados con criterios muy valiosos en lo relacionado a la evolución de la administración y al desarrollo empresarial, ya que la administración es una actividad que todos los seres humanos desarrollamos en diferentes ámbitos.

Clima Organizacional

El clima organizacional depende directamente de la cultura de cada empresa, es decir la personalidad que posee cada compañía, la influencia del ambiente sobre la motivación de los miembros de la organización y a su vez influye en la conducta de los mismos (Rodríguez E. , 2016, pág. 4).

Para Brunet (1987), “el clima de trabajo constituye la personalidad de una organización en el sentido de que este está formado por una magnitud de dimensiones que componen su configuración global” (p.11).

El clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones y el comportamiento y obviamente, suscita disímiles consecuencias a la organización. De ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un factor que refleja el acontecer de una organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral (Armenteros y García, 2015).

Según Peralta (2020), El clima organizacional conlleva a tener aspectos tanto positivos como negativos para la empresa y en la cual el empleado es un elemento muy importante para el logro de las metas propuestas. Un mal clima genera aspectos negativos como; baja productividad de los integrantes de la empresa, conflictos laborales, insatisfacción del trabajo etc. El buen clima laboral provoca que los empleados estén a gusto con la empresa

generando aspectos positivos como; mejor desempeño de los empleados, mayor satisfacción, mejores relaciones etc. Si no hay comodidad en el trabajo los trabajadores no podrán ese empeño que necesita la empresa para poder lograr el éxito.

De la misma forma Peña (2017), en si libro “El clima organizacional, Una construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial” menciona que:

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (p. 24).

Importancia del clima organizacional

El clima refleja valores, actitudes y las creencias de los miembros que, debido a su naturaleza, se transforma a su vez en elementos del clima. Es importante que el administrador sea capaz de analizar y diagnosticar el clima organizacional por tres razones (Brunet, 1987)

- Evaluar las fuentes de conflicto, estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organizacional.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre el cual debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueda surgir.
- Pazmiño (2015), indica que en los últimos años las organizaciones han pasado por un sin número de cambios importantes desde su estructura física, subsistemas de gestión que en la actualidad es el medio en donde se desarrollan a diario, que generan
- indicadores de satisfacción y desempeño.

Teorías del clima organizacional según autores

Tabla 1. Teorías del clima organizacional

AUTOR	AÑO	ENFOQUE
Lewin	1951	El comportamiento humano es función del campo psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Argyris	1957	El clima organizacional se caracteriza como la cultura organizacional, con ello relaciona y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.
Litwin y Stringer	1968	El clima organizacional atañe los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización
Dressler	1979	Presenta las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ello en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura
Brunet	1997	Lo define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes y opiniones personales de los empleados y las variables resultantes como la productividad.
Reichers y Schneider	1990	Es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales
Robbins	1990	Es entendido como la personalidad de la organización que puede ser descrita en grados de calor y se puede asumir con la cultura, ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y practica
Chiavenato	1990	Es el medio interno y la atmosfera de una organización. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización (motivados, satisfecho en el cargo, ausentismo y productividad).
Peiro	1995	Se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva
Méndez	2006	Es el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización las cuales influyen las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, lo que determina su comportamiento y satisfacción laboral
García	2010	Es una serie de características objetivas y relativamente perdurables en la organización y que pueden intervenir en aspectos laborales tales como el comportamiento individual, estilos de dirección, gestión de talento humano
Hernández	202'12	El clima organizacional es entendido en términos generales como una variable que interviene entre el contexto de una organización y la conducta de sus miembros.

Rambay 2017 El clima es más dinámico y cambiante debido a las motivaciones de los individuos en su trabajo estas pueden variar.

Fuente: Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte, Mejía (2019) y por Jordan Mantuano Pilozo (2021)

Elaborado por: Investigado

De acuerdo con la teoría de Méndez (2006) es muy importante que una empresa tenga un clima laboral adecuado para un mejor desempeño de cada uno de sus empleados, por esta razón es necesario que la empresa brinde a los empleados todas las comodidades que necesita para realizar su trabajo diariamente y de esta manera lograr que sean más productivos y cumplan su trabajo con gran eficiencia y eficacia y a la vez que estén satisfechos.

Si la empresa no hace nada por optar por un buen clima organizacional los empleados no estarán a gusto en la empresa lo que provocara que tengan un bajo rendimiento en su trabajo afectando directamente a los objetivos que se pretende alcanzar; por lo tanto, si un empleado está feliz y a gusto en la empresa pondrá a disposición todo su potencial para que esta tenga un mayor crecimiento a corto plazo y que sea más competitiva caso contrario simplemente perderá el capital humano lo que conducirá que en un periodo de tiempo fracase.

Factores del clima organizacional

Un buen clima en una organización ayuda a mejorar el comportamiento de los empleados beneficiar en las relaciones interpersonales en el área de trabajo siendo más productivo aportara a que la empresa obtenga mayor competitividad. Peña (2017), indica que “A partir de la información que se obtiene por medio del Estudio de Clima Organizacional, los directivos de la organización en conjunto con el área de talento humano pueden diseñar estrategias”.

Factores generales.

- Organización del trabajo.
- Flujo de comunicación e información.
- Interés en los recursos humanos.

- Participación en las decisiones.
- Influencia y control sobre la organización.
- Presencia de burocracia.
- Coordinación e integración organizacional.

Diseño del trabajo.

- Retos en el trabajo.
- Reconocimiento y recompensas del trabajo.
- Especificación y claridad del trabajo.

Liderazgo de la Supervisión.

- Consideración del supervisor.
- Integración del equipo. Orientación a las metas.
- Utilidad de la supervisión. Liderazgo inter-pares.
- Consideración entre compañeros.
- Formación de equipos entre compañeros.
- Orientación hacia las metas entre compañeros.
- Utilidad de la colaboración entre compañeros.

Efectividad del clima.

- Efectividad de los grupos.
- Satisfacción del personal.
- Integración con las metas organizacionales

La motivación individual se refleja en el clima de la organización. Las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional. Es importante que exista un buen rendimiento dentro de la empresa y que el trabajo sea cumplido correctamente mostrando buena actitud y aptitud y otras cualidades que permitan ejecutar el trabajo eficientemente (Brunet, 1987).

Dimensiones del clima organizacional

Para Litwin y Stringer (1968), citado por Acosta y Venegas (2015), “postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa” (pág. 166). Estructura. Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

Gestión Administrativa

La teoría humanista de la administración es otra forma de analizar la administración, desde esta perspectiva, el análisis se orienta a las relaciones humanas, analiza el clima laboral y las relaciones grupales, de los trabajadores. La teoría racionalista de la administración incorpora los argumentos de la clásica y de la humanista, poniendo interés en la tecnología para la toma de decisiones, propugna la organización formalizada de los procesos que realizan los trabajadores y el control de sus conductas; no se considera situaciones como las asociaciones de poder, problemas de intereses de grupo y la posible incidencia dentro y fuera de la organización (Agüero, 2007). El fin de la administración es lograr un desempeño organizacional eficiente (Marcó, Loguzzo, y Fedi, 2016).

La gestión administrativa es entendida como un proceso en el cual el funcionamiento de la empresa u organización, tiene que aprovechar el buen uso de sus recursos que se dispone, para el logro de los objetivos establecidos (Cano, 2017). (García, 2011), definió que la administración actualmente se fundamenta en la teoría y enseñanza con referentes diversos: desde un enfoque racionalista (instrumental) y otro positivista, acentuando el funcionalismo de carácter utilitario que en la práctica constituye una base epistemológica del pensamiento y el saber de administración que se le suele llamar tradicional. (Aliaga y Alcas, 2021, p. 20)

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

- **Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.
- **Organización:** consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.
- **Dirección:** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
- **Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

De igual manera, González et al. (2020), menciona que la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo. Hay varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, como pueden ser:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.
- Elaborar programas de capacitación del personal.
- Preparar los planes de ventas, marketing, etc.

- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal.
- Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones.

Chiavenato (2002), define claramente a la organización como la función administrativa con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o departamentos. Este autor concibe a la organización en un espacio en el cual no solo tiene valor lo tangible, porque en esta nueva era existe una apertura a la creación, de forma tal que al observar la evolución de la teoría administrativa se percibe un cambio de enfoque, de forma, un perfeccionamiento al abordar a la organización, su operación y funcionabilidad.

Por otro lado, Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de objetivos del cumplimiento de la gestión del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

De igual manera, Ramírez y Ramírez (2015), la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material. “Su importancia radica en la optimización en la ejecución de los procesos, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas” (De La Rosa, 2014)

El proceso administrativo según, Cruz y Jiménez (2013), es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos problemas de organización, dirección y la solución a esto es tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros, para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.(González et al., 2020)

Importancia de la gestión administrativa

Es importante porque permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario, varios autores fundamentaron lo siguiente:

“Es importante la gestión administrativa en una empresa por que se encarga de los procesos se realicen de la manera más eficaz y eficiente posible” (Caldas , Reyes, y Heras , 2017).

“La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de gestión administrativa moderna”. (Verdezoto, 2012).

La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Todos somos administradores de nuestras propias vidas, y la práctica de la administración se encuentra en cada una de las facetas de la actividad humana, negocios, escuelas, gobierno, familia, etc. El establecimiento y logro de objetivos, son tareas retadoras y productivas para cualquier tamaño de empresa, y descubriremos que los obstáculos administrativos que se nos presentan para lograr nuestro éxito, son muy similares en todo tipo de actividad empresarial. (Arteaga et al., 2016)

Por otro lado, (Rhenals Almanza F. 2015). Hechas las consideraciones anteriores, resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre. Por lo que es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina: la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

Simplificación del Trabajo: Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

Frente a este panorama, es cada día más importante para los responsables del manejo de las empresas agropecuarias poner en práctica un proceso administrativo eficiente en estas unidades de producción, que oriente a los productores a lograr un mejor aprovechamiento de los recursos, dirigido a la consecución de un crecimiento armónico y sostenido de este sector y, es aquí donde la gestión administrativa adquiere significancia en función de lograr una administración efectiva de la organización ya que supone ser eficientes, efectivos en el manejo de los recursos materiales y humanos para la consecución de muchos de los objetivos económicos propuestos por la empresa. (Chávez et al., 2020).

A este respecto, Chiavenato (2014:p.70) sostiene que:

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p. 70)

Desde esta perspectiva se puede indicar que la función principal de una excelente gestión administrativa, parte de la esencia primordial de toda institución, porque desde allí se plantea reglas generales con un direccionamiento eficaz y con el cumplimiento de los objetivos propuesto en toda institución.

Proceso administrativo

Es un proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo social, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados. Se logra la calidad cuando la organización es eficiente respecto al uso racional y planeado de los recursos, internos y externos, y eficaz cuando tiende la misión a través del cumplimiento de sus objetivos sociales, técnicos, tecnológicos, científicos, políticos, religiosos, culturales, deportivos, y académicos.(Cano, 2017)

Chiavenato (2014), citado por (Coronel, 2019), define los procesos administrativos como:

La interpretación de los objetivos propuestos de la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competido y complejo. (p. 18).

Louffat (2015) dice respecto a los procesos administrativos:

El proceso en el cual se incluye tres dimensiones esenciales: en primer lugar, los recursos administrativos, que toda institución precisa de dinero, infraestructura, materiales y personas para poder actuar. En segundo lugar, las áreas administrativas referidas al conocimiento para aplicar técnicas de finanzas, marketing, logística, personal, etc., a dichos recursos y, en tercer lugar, el proceso administrativo como elemento emergente e integrador de la acción administrativa, por medio de la planeación, organización, dirección y control. (p. 23).

Robbins y Coulter (2005), (Coronel, 2019), definen a la gestión administrativa como: “El proceso en el cual se coordinan las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficaz y eficiente con otras personas y a través de ellas” (p. 7).

El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento, se le ha identificado como la estructura básica de la práctica

administrativa, otorgándole a ésta, una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador (Ricalde, 2016).

A través de los criterios anteriores se pueden mencionar que los procesos administrativos son el eje central del cumplimiento de los objetivos dentro de la planificación, organización, dirección y control, siendo el factor relevante en la competitividad de cualquier empresa o institución. En la gráfica siguiente se refiere a todos los momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos.

Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración. Por consiguiente, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas.(Cano, 2017).

La Administración es un proceso que consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, además el autor menciona que la administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener resultados (Ramírez, 2015). El proceso administrativo es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema corporativo; en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control; para resolverlos, se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer el proceso lo más fluido posible. (Cano, 2017)

Figura 2

Fases del Proceso Administrativo



Fuente: Mejía, N (2014) Proceso Administrativo

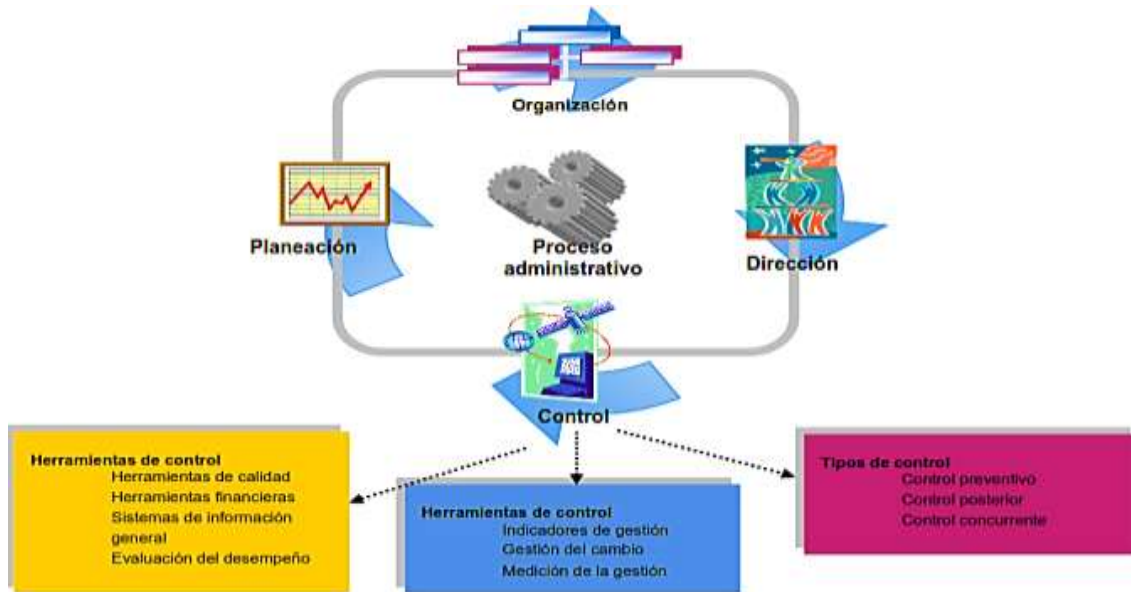
Algunas características que identifican el proceso administrativo, se pueden resumir de la siguiente manera (Aguilar, 2009, pág. 6):

- a) El proceso administrativo está formado por un conjunto de fases o pasos de manera cíclica, es decir, el fin se convierte de nuevo en el principio de la tarea administrativa.
- b) Una de las principales observaciones es que en cualquier modelo que se analice del proceso administrativo, las fases que invariablemente encontraremos son las de planeación y control.
- c) El principal objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia.
- d) Estimula la innovación y el progreso.
- e) Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial y empresarial.

En la siguiente gráfica se ilustra con mayor detalle los procesos administrativos: Planeación, Organización, Dirección y Control. (Luis López, 2020)

Figura 3

Fases del Proceso Administrativo



Fuente: Adaptado de “Introducción a la administración de las organizaciones, Bernal C”.

Externos e internos, programación, organigrama, manuales de procedimientos, normas, reglamento interno, sistemas de coordinación, supervisión, seguridad física, correspondencia interna y externa, sistema de archivo, documentos proforma. El proceso administrativo como una acción integral, además de las acciones de planificación, estructuración organizacional, liderazgo, motivación y eficientes canales de comunicación, incluye actividades de control, seguimiento y evaluación de la gestión empresarial. Son variadas y frecuentes las propuestas de control empresarial en el proceso administrativo.

- F. Taylor, en su propuesta administrativa sobre “Gerencia Científica” plantea situaciones administrativas como: “La causa fundamental del desperdicio del esfuerzo humano fue la Gerencia no Científica. Pensaba que los gerentes se concentraban demasiado en el resultado del trabajo (producto final) más no en los procesos”. Como se infiere, Taylor critica el control empresarial, orientando solo a la clasificación del producto final.

- H. Fayol, en su “Doctrina Administrativa” y desde su visión formal y normativa de la empresa, propone una etapa de coordinación y control organizacional, dirigida a “vigilar, evaluar y corregir el trabajo de los subordinados”.
Igualmente, en sus principios sobre la administración habla de disciplina, unidades de mando, línea de autoridad y unidades de dirección, haciendo énfasis en la supervisión.
- Cuando Max Weber, en su modelo administrativo “Burocrático”, habla del poder legal que sustenta su propuesta de “Racionalismo Burocrático”, deja de entrever formas de control a través de normas, reglamentos, manual de funciones y regímenes disciplinarios.
- El enfoque organizacional sistemático, al considerar la empresa como un sistema abierto propone una relación armoniosa y oportuna entre ésta y su entorno y da cabida a la llamada. “Retroalimentación o información de retorno”, como una actividad de control del proceso administrativo, ya que el flujo de información bidireccional, empresa-entorno, implica mejoramiento y desarrollo.
- D. McGregor, en sus estudios sobre psicología industrial, hace suposiciones sobre la administración y la actividad del trabajador, consideradas en sus teorías X - Y donde enfatiza (teoría X) la necesidad de “Coaccionar, seducir, obligar y controlar al trabajador; ya que su actitud ante el trabajo es de disgusto y pereza”. (Cano, 2017).

Planeación

Se considera como la primera etapa o fase del proceso administrativo y representa la base del funcionamiento de toda una organización, Koontz (2012, pág. 108) lo define como la: “Selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas” Una buena

planeación administrativa viene de la mano con una serie de planes que a continuación se listan: (Koontz, 2012, pág. 108), (Luis López, 2020)

- Misiones o propósitos: Función o tareas básicas de una empresa o dependencia.
- Objetivos o metas: Fines hacia los que se dirige la actividad.
- Estrategias: Determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.
- Políticas: Declaraciones o interpretaciones generales que se orientan las reflexiones para la toma de decisiones.
- Procedimientos: Planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras.
- Reglas: Establecen las acciones específicas necesarias o a su ausencia, para evitar que existan desviaciones.
- Programas: Complejos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado.
- Presupuestos: Informe de resultados esperados que se expresa en términos numéricos

Organización

Es la segunda etapa del proceso administrativo, en ella se administrará el recurso humano para el logro de los objetivos de la organización, además de identificar la manera en la que se integrarán las actividades y se relacionarán para el logro de dichos objetivos establecidos durante la fase de planeación. Una manera de analizar los procesos organizativos, es a través de la identificación de dos tipos de organizaciones: la formal y la informal. (Luis López, 2020)

La Organización formal, es la estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada (Aguilar, 2009). Esto es, las diferentes unidades de trabajo o departamentos que integrarán a la organización, así como la definición de las funciones, responsabilidades y relaciones de autoridad que se guiarán las actividades diarias de la organización.

La Organización Informal, se puede definir como la red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí. Entre ellas, se encuentran las relaciones de amistad, sociales, familiares, que surgen como parte del funcionamiento de la organización. Dentro de esta fase del proceso administrativo que es la organización, se encuentran los siguientes elementos que forman parte de esta etapa y que ayudan a entender el significado de la misma. (Koontz, 2012, pág. 267).

Organigrama: Muestra gráficamente las relaciones de autoridad entre departamentos o puestos a lo largo y ancho de la estructura de organización.

Descripción de Puestos: Establecimiento de las funciones básicas del puesto, las relaciones de autoridad y responsabilidad, los resultados finales de las que el individuo es responsable y las relaciones tanto internas como externas que supone.

Manuales de organización: documentos que sirven para informar acerca del funcionamiento operativo de los puestos, áreas o departamentos, así como de la planeación de la organización (Misión, Visión, Objetivos, valores, etc.); las políticas que norman el funcionamiento del organismo, y los procedimientos que deben seguirse como parte de las actividades para el funcionamiento operativo de la misma.

Dirección

Es la tercera fase del proceso administrativo, la cual pretende lograr a través de la acción directiva, la realización eficaz y eficiente de los objetivos establecidos durante la fase

de la planeación y la estructura diseñada para alcanzarlos. Para comprender un poco más de este concepto, Joaquín Rodríguez y Valencia (1999), menciona que es: “[...] el proceso que realiza una persona o líder para motivar a los demás a realizar un trabajo unido y de manera eficaz” (pág. 467). (Luis López, 2020). En esta parte del proceso administrativo, no solo se dirigen a las personas, sino también, es importante crear e implementar procesos que permitan que las personas, realicen su trabajo de manera colaborativa, participativa y acorde con los intereses de la organización. Entre ellos se pueden mencionar:

Comunicación: Transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información.

Liderazgo: Es el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo (Koontz, 2012).

Supervisión: “Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente” (Münch Galindo & Paredes Solorio, 2014).

Motivación: Estado interno que puede ser el resultado de una necesidad, y se le caracteriza como algo que activa o excita la conducta que por lo común se dirige a la satisfacción del requerimiento alentador” (Davidoff, 1994).

Control

En cuanto al Control Koontz (2012) lo define como: “...la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos, se logren”. El proceso de control incluye tres pasos fundamentales: (Luis López, 2020).

Establecer estándares: los estándares son criterios de desempeño, los cuales se establecen durante la fase de la planeación.

Medir el desempeño contra estos estándares: este paso debe hacerse de manera anticipada para detectar las posibles desviaciones con los estándares ya establecidos.

Corregir las variaciones de los estándares y planes: una vez medidos los resultados con los estándares es necesario hacer la corrección de las variaciones, esto es fundamental para modificar los resultados y que estén en coordinación con los estándares.

8.3 Marco Conceptual

Compromiso

El compromiso organizacional es determinado por el empoderamiento, motivación, identidad, confianza, ambigüedad y conflicto a través de la satisfacción, entonces el compromiso puede ser definido como el resultado de la interrelación entre factores organizacionales de orden humano en referencia a la relación entre líderes y empleados (Guillén, 2015).

Comunicación 39 Según Manuel (2013), la comunicación “Es compartir significados mediante el intercambio de información entre dos o más individuos, conocidos como emisores y receptores.

Motivación

La motivación es un aspecto que tiene mucha relevancia en la conducta de una persona debido a que esta orienta las acciones y conduce lo que la persona realiza y por ende a los objetivos que pretende alcanzar sin importan lo difícil que sea (Naranjo, 2009).

Trabajo en equipo

Consiste en conocer las debilidades y fortalezas, talentos y limitaciones, gustos y disgustos de nuestros compañeros para complementarse, es decir, encontrar la manera de

amoldarse unos con otros en los equipos de trabajo para poder colaborar todos juntos y crear una solidez tal, que permita fluidez en los procesos y el logro de objetivos de una manera inteligente en un entorno de gente dispuesta a trabajar en equipo. (Pérez, 2016, p. 39).

Recompensas organizacionales

Es recomendable que las empresas reconozcan y comprenderán los aspectos que son más valorados sus trabajadores, que va desde un nivel más profesional, la autorrealización, apoyo constante o más autonomía, entre otros. Reconocer el trabajo y esfuerzo de tus trabajadores es vital para mantener su motivación y compromiso con la empresa en alto (Qwanted, 2018).

Satisfacción laboral

Según Chiang, Partido y Huerta (2007), definen a la satisfacción laboral como: “el grado de conformidad que tiene el empleado referente al trabajo que realiza y las condiciones que recibe generando calidad de trabajo, mayor rentabilidad y productividad para las empresas.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa organizacionales se consideran una cadena de acciones y operaciones, planeación, evaluación y decidir, para así poder actuar con orientación y fijación de alcanzar cada meta de crecimiento y obteniendo mejores resultados de la organización. La administración eficaz es similar en todas las organizaciones, aunque todos los desafíos defieren según la organización. Los administrativos de la empresa tienen responsabilidad, y obligaciones (Ferrando, 2008)

Habilidades de gestión

Las habilidades de gestión pueden definirse como ciertos atributos o habilidades que un ejecutivo debe poseer para cumplir tareas específicas en una organización. Incluyen la capacidad de desempeñar funciones ejecutivas en una organización a la vez que se evitan las

situaciones de crisis y se resuelven rápidamente los problemas cuando ocurren. Las habilidades de gestión se pueden desarrollar a través del aprendizaje y la experiencia práctica como gerente. Las habilidades ayudan al gerente a relacionarse con sus compañeros de trabajo y saber cómo tratar bien con sus subordinados, lo que permite el fácil flujo de actividades en la organización (Whetten y Cameronpg, 2005).

Estructura organizacional

Este esquema comprende los lineamientos jerárquicos de los departamentos establecidos a cada área de trabajo el personal debe contar con la capacidad de sus funciones, que conlleve a lograr los objetivos que se propone la empresa. La estructura es un organigrama que determina las funciones ordenadas entre los niveles dentro de la empresa, una estructura centralizada organizada puede fluir las decisiones de arriba hacia abajo, mientras que, en una estructura descentralizada, las decisiones no distribuyen decisiones alineadas y se consideran muy tradicional (Chiavenato, 2009).

Liderazgo

Desde dos individuos, y, lógicamente podemos tener en cuenta también grupos, donde uno o más personas pueden guiar o dirigir a otros. Por ejemplo, puede haber un comité de personas que actúen en calidad de asesores de los demás, ya sea como autoridad o como director en generalidades. En un nivel aún más intenso, uno puede encontrar un líder autocrático que simplemente emita órdenes para otra persona o un grupo (Leadership Central, 2017).

Productividad

La productividad en las organizaciones está determinada por la manera en optimizan cada uno de los recursos empleados en la elaboración del producto o servicio, racionalizando la aplicación limitada de los mismos. En definitiva, se planean de forma correcta las

actividades, programas y procesos que son aplicados para el control de estos y la verificación de los resultados (García N. , 2013).

Éxito empresarial

El éxito empresarial se logra en base a innovación y desempeño, es por aquello que la organización debe centrarse en el desarrollo de acciones responsables; para prevenir y reaccionar positivamente ante las diversas situaciones que se presente en el contexto y poder obtener un crecimiento sostenible y resultados positivos. (Sánchez, 2013)

Organización

La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Ramírez, 2015). A través de la organización se determina la forma de llevar a cabo los objetivos mediante la coordinación de los recursos disponibles para lograr los objetivos y la simplificación del trabajo.

El clima organizacional

Se encuentra basado en las actitudes, aptitudes y comportamiento de los colaboradores y tienen énfasis en las situaciones que se presentan a diario dentro de la organización, al trabajo en equipo y el desempeño laboral que posea cada uno de ellos, la dirección principal del clima es la gerencia, porque esta afecta de manera directa al comportamiento de los empleados(Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Méndez, 2013).

Tecnología

Para el autor Juan Caurin la tecnología “[...] es uno de los pilares fundamentales de la sociedad actual. La utilizamos para todo, y cada vez más, ya que continuamente aparecen innovaciones que satisfacen nuevas necesidades y nos ayudan a hacerla vida más fácil”. (Tecnología empresarial, 2018).

XI. Hipótesis

9.1 Hipótesis general

El clima organizacional incide satisfactoriamente en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro.

9.2 Hipótesis específicas

- Los factores inciden positivamente en el clima organizacional de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
- Es eficiente la Gestión Administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro.
- El clima organizacional contribuye eficazmente en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro.

X. Metodología

El tipo de investigación es descriptivo, documental y de campo, la descriptiva está sustentada por el criterio de Grajales (2008), menciona que la investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Así mismo indica que la investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). La de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. (págs. 1,2).

La investigación descriptiva permitió obtener la información directa sobre la situación actual el clima organizacional y la gestión administrativa gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro., esto posibilitó tener un acercamiento a la realidad en la que desarrollan las actividades de prestación de servicios de transporte para identificar el problema y sus necesidades. Mientras que con la utilización de la investigación documental se recolecto la información que permitió analizar los distintos conceptos del clima organizacional y la gestión administrativa, donde se fundamentó teóricamente y la investigación de campo se lo realizó en el mismo lugar de los hechos, en este caso se conoció y se palpó la problemática existente en el mismo sector del objeto de estudio.

a. Métodos

Los métodos utilizados en la investigación fueron los siguientes

Método inductivo

Se empleó el Método Inductivo, se observaron los efectos del problema en la organización, a saber: sobre el servicio que presta la compañía a los usuarios, las debilidades que presentan en cuanto a capacitación a los conductores en atención a los usuarios,

desconocimiento de las funciones de los conductores de la compañía, falta de comunicación entre el personal administrativo, la estructura organizacional de la compañía no permite tomar decisiones, no existe especialización del perfil, no existe una buena gestión administrativa que oriente el funcionamiento interno de la compañía.

Método Deductivo

Se aplicó este método con el fin de deducir e investigar las posibles causas que intervienen en el problema. Este método, sigue un proceso reflexivo, sintético, analítico, es decir, parte del efecto y establece las posibles causas. El método deductivo fue de gran utilidad para la recopilación de la información de la cultura organizacional y la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro., tomando como punto de partida las conclusiones del diagnóstico situacional.

Método analítico

El método analítico se empleó para examinar la información recolectada de los directivos y socios de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro., cuyos resultados sustentan el diseño de un artículo basado de gestión administrativa y el desarrollo empresarial.

b. Técnicas

Encuesta.

Dentro de la presente investigación la encuesta comprende un medio para la obtención de información relevante por parte de los actores principales sobre el clima organizacional y la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro., que son los socios.

Entrevista

Esta técnica se la utilizó para realizar la entrevista al presidente de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro.

Población

La población objeto de estudio fueron empleados de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, a quienes se les aplicó la encuesta.

Muestra

La muestra para el proceso investigativo fue la población de 15 empleados de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro

c. Recursos

Talento Humano

- Tutor del Proyecto
- Autora del Proyecto
- Socios, Personal Administrativo, Choferes y Operadores

Materiales

- Computadora portátil
- Internet
- Impresiones y copias
- Pendrive
- Anillados
- Movilización

XI. Presupuesto

CONCEPTOS	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL \$
Copias de encuestas	300	0,04	\$ 12,00
Materiales de oficina (Varios)		\$ 50,00	\$ 50,00
Movilización (levantamiento información)	15	\$ 5,00	\$ 75,00
Internet (Investigación)		\$ 15,00	\$ 15,00
Impresión de trabajo (3 ejemplares)	400	\$ 0,15	\$ 60,00
CD	2	\$ 1,50	\$ 3,00
Pendrive	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Correcciones de trabajo	400	\$ 0,15	\$ 60,00
Empastados del proyecto de investigación	2	\$ 25,00	\$ 50,00
Imprevistos			\$ 44,00
TOTAL			\$ 384,00

Valores que fueron autofinanciados por la investigadora del presente estudio.

XII. Resultados y Discusión

Resultados

Los resultados obtenidos a través de las encuestas en las cuales empleados de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro , sobre la investigación el clima organizacional y la gestión administrativa siendo las bases de sus hipótesis comprobadas con los mejores resultados que continuación se detalla

En lo referente al primer objetivo específico, donde se identificaron los factores que inciden en el clima organizacional de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto De la información obtenida sobre la pregunta que se relaciona con la visión clara de las funciones que debe realizar la compañía, el 60% manifestaron que a veces se tiene la visión clara de que se debe realizar en la compañía, el 20% que siempre; lo que quiere decir que el porcentaje más significativo señala que los encuestados expresaron que a veces existe una clara visión dentro de las funciones que realizan. En otro de los resultados el 67% indicó que a veces se cuenta con espacio suficiente para realizar el trabajo, el 20% que siempre se ha contado con suficiente espacio para realizar el trabajo, esto demuestra que los empleados no cuentan con un espacio adecuado para realizar sus actividades.

A través de los resultados se observa que el 33% indicó que el factor que más influye en el ambiente laboral es el reconocimiento, el 20% indican que los incentivos, con el 13% está el liderazgo y la motivación. Los datos analizados muestran que el porcentaje más significativo que influye directamente en el ambiente laboral es el reconocimiento para realizar un buen trabajo. Así mismo se el 60% de los empleados indicaron que a veces la iluminación es eficiente para realizar el trabajo, mientras que el 20% manifestaron que siempre, el 13% que a casi siempre, de esto se puede mencionar que para realizar de manera eficiente un trabajo se debe contar con suficiente iluminación.

Desde otra óptica los resultados muestran que el 60% de los empleados encuestados indicaron que los directivos a veces contribuyen para el cumplimiento de metas, mientras que el 20% manifestaron que siempre, el 13% que a casi siempre y el 7% que muy pocas veces contribuyen, se evidencia claramente que los directivos que a veces contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus metas.

En lo referente al segundo objetivo al diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, mediante los resultados obtenidos en la investigación, se pudo evidenciar que el 80% de los empleados encuestados indicaron que si existen problemas de organización y administración dentro de la compañía y el 20% manifestaron que la compañía no presenta problemas de esta índole. Por otro lado, existen debilidades como la falta de filosofía empresarial (Misión, visión y objetivos), proceso administrativo empírico, el poco uso de las herramientas tecnológicas, el pago de arrendamiento del local, y la poca capacidad de promoción y publicidad, Actualmente la compañía de transporte no cuenta con misión y visión, siendo poco el conocimiento que tienen sobre los objetivos, políticas y valores establecidos por la compañía.

Los resultados indicaron que los empleados siempre cuentan con una planificación apropiada de las actividades que se deben realizar, en donde la planificación es la función que más aplican dentro de la compañía de transporte, mientras que un porcentaje similar dieron a conocer que aplican la organización, el control y con un bajo porcentaje aplican la dirección. Así mismo, se obtuvo que la unidad temporal es la característica que se aplican dentro de la compañía de transporte, y con un bajo porcentaje es la unidad jerárquica, la universalidad.

En lo referente al tercer objetivo específico al establecer la relación del clima organizacional en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, obteniendo como resultados el 47% de los empleados encuestados dieron a conocer que pocas veces existe el apoyo mutuo y el espíritu de trabajo en equipo dentro de la compañía de transporte, mientras que un 33% indicaron que siempre y para un 20% existe casi siempre el apoyo. De esto se deduce que los empleados en su mayoría están de acuerdo que pocas veces existe el apoyo del trabajo en equipo en la compañía de transporte. No obstante, de los resultados obtenidos ciertos empleados se sienten poco identificados con el clima organizacional que se aplican dentro de la compañía.

Dentro de la compañía de transporte se obtuvo que el ambiente de trabajo es muy adecuado, sin embargo, pocas veces existe el apoyo mutuo y el espíritu de trabajo en equipo, por otro lado, se evidenció que los empleados se sienten satisfechos con el salario que reciben por el trabajo realizado, facilitándoles los materiales y herramientas para realizar bien su trabajo. Por lo consiguiente casi nunca la compañía de transporte recurre a utilizar recompensas o incentivos por el buen trabajo realizado, sin embargo, siempre se estimula a la formación personal y profesional y para un bajo porcentaje es mucho el estímulo, por otro lado, la compañía de transporte no se preocupa en aplicar estrategias o planes para mejorar la cultura organizacional.

Discusión

A partir de los resultados obtenidos se opta por aceptar la alternativa de la hipótesis general que establece el clima organizacional incide satisfactoriamente en la gestión administrativa de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro. Desde esa perspectiva se hizo un análisis general de investigaciones de varios autores que hacen énfasis del objeto de estudio.

El estudio de Najarro (2022) sobre clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Antonio – Huarochirí, donde enfatizó que el ambiente organizacional afecta directamente a los servidores públicos, por ello, los medios de motivación se deben utilizar apropiadamente en el trabajo e incluir otros medios de motivación de los trabajadores como el reconocimiento laboral, baja o aumento de salario y otros medios de motivación que existen actualmente.

Así mismo Chicaiza, Saavedra, Olovacha y Cabezas (2022) en su estudio artículo sobre la Implementación de un modelo de planificación estratégica para la gestión administrativa, de la Compañía de Transporte Pesado Rutas Salcedenses, lograron obtener una representación gráfica del mapa estratégico en el cual determino que era necesario implementar un conjunto de instrumentos para tomar decisiones ya que se reconoció que el transporte terrestre de carga es un gran aporte a la economía interna al posibilitar el intercambio comercial entre las diferentes regiones, ciudades y pueblos del Ecuador.

Estos estudios tienen una relación con el objeto de estudio donde dan a conocer que importante parificar y aplicar herramientas útiles para un buen manejo administrativo y mantener un buen clima organizacional que es el reflejo de la excelencia en el éxito de cualquier empresa o institución.

Para esto también se analizó la investigación Alvia y Galarza (2022) en base a la Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López, que indicaron que el proceso de gestión administrativa es débil lo cual afecta de manera negativa en la ejecución de las labores, debido a que, pese a que en los últimos años ha tenido un leve incremento empresarial lo cual le autorizado seguir estando en el mercado, dichos esfuerzos no son suficientes para afrontar a la competencia.

A partir de investigaciones observadas, analizadas y resueltas por varios autores en la cual se llega a una conclusión clara y compleja el desempeño laboral se basa en cumplir con las

actividades puesta en marcha por la organización para así cumplir con los objetivos que se requieren, pero en este trayecto ese mismo desempeño se ve afectado por efectos del clima organización donde se desarrolla ya que mantienen una gran parte de responsabilidad, por lo tanto las trabajares pueden bajar su rendimiento porque les fata motivación, falta de comunicación, tiene estrés entre otros; aquí se evidencia que la primera hipótesis específica se está cumpliendo a cabalidad porque los efectos del clima organizacional influyen en el en la gestio administrativa de la compañía de transporte.

Con respeto a Ventura (2021), en su artículo indica que la gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020, donde hace énfasis que la gestión administrativa y la motivación sí influyen en la producción de la empresa de productos naturales IPIFA; por ello, se rechaza la hipótesis nula.

Partiendo de estos estudios se puede mencionar que la importancia y pertinencia de estas investigaciones son excelente, porque se relaciona con la investigación actual de la compañía de transporte que está basada en la gestión administrativa y el buen clima organizacional que son los pilares fundamentales de cual empresa o institución, a través de esto se comprueba los resultados encontrados en el estudio.

XIII. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Se concluye que los factores que influyen en el clima organizacional de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro se evidencio que existe una clara visión dentro de las funciones que realizan. Así mismo los empleados no cuentan con un espacio adecuado para realzar sus actividades, la iluminación no es la adecuada, también se evidenció que los directivos no contribuyen eficazmente a para el cumplimiento de sus metas.

- De acuerdo con el diagnóstico situacional realizado se pudo constatar ciertas falencias que presentan la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, como la deficiente gestión administrativa, la falta de filosofía empresarial (Misión, visión y objetivos), proceso administrativo empírico, poco uso de las herramientas tecnológicas, y la poca capacidad de promoción y publicidad de la compañía de transporte.

- En lo relacionado a la relación entre el clima organizacional y la gestion administrativa la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, puesto que ambas variables se cumplen en conjunto al momento de alcanzar objetivos claros y las metas a proceder para el desarrollo y cumplimiento de las actividades que se desarrollan dentro de la institución.

Recomendaciones

- Se recomienda que la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, realicen constantemente un análisis sobre como es el clima organizacional para la realización de un trabajo eficaz y con un personal altamente capacitado acorde a su perfil profesional y desarrollando laboral.
- Se sugiere a los directivos y socios de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, efectúen de manera adecuada las funciones administrativas como es la planificación, organización, dirección y control, así mismo las características de la gestión administrativa, llevando en cuenta cada uno de los parámetros para el cumplimiento de las metas establecidas por la compañía.
- Se recomienda que la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto del cantón Flavio Alfaro, tenga un ambiente agradable, cómodo y con buena iluminación para que los empleados tengan un buen clima organizacional y de la misma manera brinden una excelente gestión administrativa con un personal idóneo para el buen desarrollo de las actividades y funcionamiento de la compañía.

XIV. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO																											
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Metodología de la investigación y Estadística.			■	■	■	■																						
Pre defensa de los avances de los proyectos de investigación.							■																					
Desarrollo de la estructura de los proyectos de investigación.							■	■	■	■	■	■																
Trabajo con docentes tutores													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Entrega de trabajos de titulación																									■			
Revisión del proyecto																										■		
Correcciones de la Comisión de revisión de la Carrera.																											■	■
Sustentación																												■
Entrega de empastados y CD																												■
Titulación																												■

XV.- Referencias bibliográficas

- Aguilar, Saldañas Carlos Miguel; Palomino, Alvarado Gabriela del Pilar; Suárez, R. H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 613–634.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Aliaga, D. S., & Alcas, Z. N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18–30.
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Arteaga Coello, H., Intriago Manzaba, D., & Mendoza García, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 2(4), 421–431. Dialnet-LaCienciaDeLaAdministracionDeEmpresas-5802887 (1).pdf
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. 119.
<https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cely, A. J. M., Miranda Velera, R. de J., & Toscano, J. (2019). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XXI desde las teorías administrativas científica y funcional. *Universidad Cooperativa de Colombia*, 35.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13014/1/2019_gestion_científica_funcional.pdf
- Chávez, Haro, M. M., Castelo-Salazar, Á. G., & Villacis-Uvidia, J. F. (2020). *Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador Gestión administrativa a partir dos processos de empresas agrícolas no Equador*. 18, 16–29. <http://fipcaec.com/ojs/index.php/es>
- Coronel, C. C. F. (2019). “Procesos Administrativos y los Niveles de Productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino-20218.” *TESIS Para Obtener El Título Profesional De Universidad Autónoma Del Perú*, 1–115.
http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/402/1/ORDONEZ_SALVATIERRA_MILAGROS.pdf
- De La Rosa, L. R. A. (2014). Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cabildo de la comuna San Rafael, Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, año

2014. *Universidad Estatal Península De Santa Elena*, 1–113.
- Fajardo Vaca, L. M. (2018). Gestión estratégica y desarrollo empresarial de las operadoras de transporte terrestre intraprovincial de pasajeros del cantón Milagro, Ecuador, período 2013- 2016. *Repositorio de Tesis - UNMSM*.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7642>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155–169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- González, R. S. S., Viteri, I. D. A., Izquierdo, M. A. M., & Verdezoto, C. G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guerrero, A. S. M., Canabal, G. J. D., & Muñoz, hernández H. (2015). Influencia de los postulados de Taylor y Fayol en el desarrollo de las técnicas modernas de administración. *Revista Científica Profundidad*, 3, 81–91.
- López, M. J. J., & Huamán, N. G. (2016). *pistemología crítica de la administración*. 19, 17–23.
- Luis López, J. G. (2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz*. 126.
- Mendoza, B. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i2.614>
- Nadales Rodriguez, D. (2018). Gestión de empresas. *Universidad de Málaga (RiUMA)*, 45.
https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema_3_ La_administracion_empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, C. C., & Ramírez, C. M. (2015). *Fundamentos de administración Cuarta edición*. 1–273. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administración-4ed.pdf>
- Ventura de Esquén, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de

una empresa de productos naturales, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43–60.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

Verdezoto, C. G. O. (2012). Universidad Regional Autónoma De Los Andes. *Tesis de Grado, Tesis*(Estructura de un sistema estructurado de comercialización de productos orgánicos), 1–130.

ANEXOS

ANEXO 2

CERTIFICADO DE IDIOMAS



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
Creada el 7 de febrero del 2001, según Registro Oficial # 261
CENTRO DE IDIOMAS



CERTIFICADO No. 446.

Econ.
Carlos Zea Barahona
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS ECÓNICAS
En su despacho.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito CERTIFICAR que fue corregido el Summary, correspondiente a la Tesis de Grado **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ACOSTA ZAMBRANO HUGO HERIBERTO, CANTÓN FLAVIO ALFARO"**. Previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas al egresado/a Mendoza Lucas María Fernanda, mismo que fue corregido por el Lic. Jennifer Valeria Macías Solórzano. Mg. Eii

Particular que hago extensivo para los fines consiguientes.

Jipijapa, 31 de Marzo de 2023

Atentamente,



Lic. Paola Moreira Aguayo, Mg. Eii.
COORDINADORA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Anexo 3

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO *COMPILATIO*



Clima organizacional y gestión administrativa de la compañía de transporte Acosta Zambrano Hugo Heriberto del Cantón Flavio Alfaro

7% Similitudes

5% Texto entre comillas
+ 1% similitudes entre comillas
+ 1% idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS-COMPILATIO MARIA FERNANDA MENDOZA-.docx
ID del documento: 142d521c9408a7dca71e41c34a83318ebcd89b0
Tamaño del documento original: 523.7 kB
Autor: María Fernanda Mendoza Lucas

Deposante: María Fernanda Mendoza Lucas
Fecha de depósito: 13/4/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 13/4/2023

Número de palabras: 11.072
Número de caracteres: 73.127

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del análisis del porcentaje de similitud por el propietario del documento:

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unesum.edu.ec http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/530003408/1/Tesis Jordan Mamani.pdf	15%		Palabras idénticas: 13% (160 palabras)
2	scribd.scribd.com Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del PL... http://www.scribd.com/document/12218-3620220004000318/escrimo-arraza&lng=es	7%		Palabras idénticas: 7% (74 palabras)
3	scribd.scribd.com Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del PL... http://www.scribd.com/document/12218-3620220004000318/escrimo-arraza&lng=es	7%		Palabras idénticas: 7% (74 palabras)
4	scribd.scribd.com http://www.scribd.com/document/12218-3620220004000318/escrimo-arraza&lng=es	6%		Palabras idénticas: 6% (70 palabras)
5	Documento de otro usuario - <i>helen02</i> El documento proviene de otro grupo	6%		Palabras idénticas: 6% (61 palabras)
6	Documento de otro usuario - <i>helen02</i> El documento proviene de otro grupo	6%		Palabras idénticas: 6% (61 palabras)
7	dspace.ups.edu.ec Diseño de un plan de gestión administrativa para la empresa G... http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/12345678902451016/93-67903701.pdf	4%		Palabras idénticas: 4% (40 palabras)

Anexo 4

CERTIFICADOS DE LOS TRES MIEMBROS DE TRIBUNAL



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Creada mediante registro Oficial 261 del 7 de Febrero del 2001

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACION

En nuestra condiciones de miembros del tribunal de sustentación del proyecto de investigación, certifico que la egresada: **MARÍA FERNANDA MENDOZA LUCAS**, ha desarrollado el proyecto de investigación titulado “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ACOSTA ZAMBRANO HUGO HERIBERTO, CANTÓN FLAVIO ALFARO**”, Observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regula esta actividad académica, facultamos a la mencionada Egresada que reproduzca el documento definitivo, presente en el coordinador de la carrera Administración de Empresa, y proceda a la exposición de su contenido.

Jipijapa, marzo 03 de 2023

Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ec. Paco Egdón Granoble Chancay Mg. C.A.
DOCENTE INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Creada mediante registro Oficial 261 del 7 de Febrero del 2001

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

En nuestra condición de Miembros del Tribunal de Sustentación del proyecto de investigación, certifico que la egresada Srta. **MARÍA FERNANDA MENDOZA LUCAS**, ha desarrollado el Proyecto de Investigación titulado: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ACOSTA ZAMBRANO HUGO HERIBERTO, CANTÓN FLAVIO ALFARO**”, observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas que regula esta actividad académica, facultamos a la mencionada egresada que reproduzca el documento definitivo, presente a la Coordinadora de la Carrera de Administración de Empresas, y proceda a su defensa final.

Jipijapa, 03 de marzo de 2023

Lic. Amparo Baque Morán
DOCENTE - UNESUM



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Creada mediante registro Oficial 261 del 7 de Febrero del 2001

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

En condición de miembro del Tribunal Revisor de proyectos de Investigación, **CERTIFICO** que la egresada, **MARÍA FERNANDA MENDOZA LUCAS**, ha desarrollado el Proyecto de Investigación titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ACOSTA ZAMBRANO HUGO HERIBERTO, CANTÓN FLAVIO ALFARO”**; observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica.

Se faculta al autor del trabajo antes descrito que reproduzca el documento definitivo y presente a la coordinación de la Carrera de Administración de Empresas junto con su informe del sistema Compilatio y, se proceda a la exposición de su contenido.

Jipijapa, 3 de marzo del 2023

Atentamente,


Ing. Carlos Renán Mero Suárez Mg. IE
**DOCENTE INTEGRANTE DEL
TRIBUNAL DE REVISIÓN**

Anexo 5

ENTREVISTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ACOSTA ZAMBRANO HUGO HERIBERTO, CANTON FLAVIO ALFARO

1. ¿Cuántos años tiene constituida la Compañía?

Respuesta: 7 años fue fundada en 17 de julio de 2015.

2. ¿La planeación, organización, dirección y control son eficientes dentro de la compañía? ¿Por qué?

Respuesta: Si son eficientes, pero en algún caso se tiene dificultades.

3. ¿La Compañía cuenta con políticas, normas y valores empresariales?

Respuesta: No.

4. ¿Se cumplen las metas de la compañía?

Respuesta: Si, al trabajar en conjunto con los colaboradores de la compañía para mejorar el servicio que se brinda al usuario y lograr resolver los problemas que sucedan en el futuro.

5. ¿En la compañía de transporte de pasajeros que dirige, se preocupan por escuchar a los empleados y darle autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?

Respuesta: Se comunica lo necesario, los trabajadores no participan en la toma de decisiones.

6. ¿Considera que la compañía cuenta con una adecuada estructura organizativa?

Respuesta: No se tienen una estructura organizativa.

7. ¿Cómo es la Gestión Administrativa de la compañía de transporte que dirige, eficiente, regularmente eficiente o deficiente?

Respuesta: Es efectiva y eficiente

8. ¿Se emplean incentivos para premiar las buenas labores de sus empleados tales como condecoraciones, bonos por productividad, viajes entre otros?

Respuesta: No, solo se les cancela un sueldo.

9. ¿Se promueven programas de capacitación para todos los empleados?

Respuesta: Si, se les orienta siempre y se capacitan.

10. ¿Mantiene un clima organizacional eficaz dentro de la de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto?

Respuesta: Desconozco

11. ¿Qué tipo de estrategias emplean en la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto?

Respuesta: No me he preocupado por eso.

Anexo 6

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ACOSTA ZAMBRANO HUGO HERIBERTO, CANTON FLAVIO ALFARO

1. ¿Existe una clara visión de las funciones que realiza la compañía?

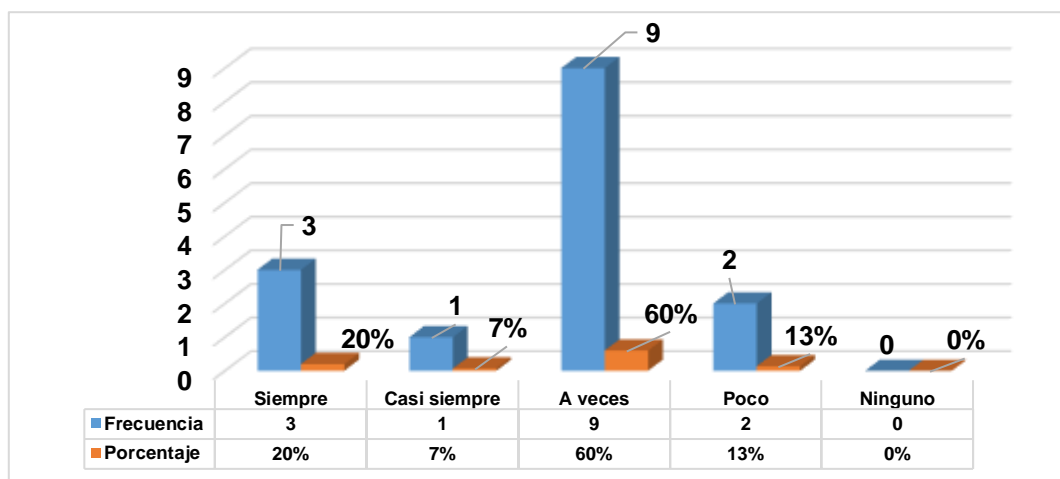
Tabla 1 Funciones de la compañía.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi siempre	1	7%
A veces	9	60%
Poco	2	13%
Ninguno	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 1 Funciones de la compañía.



Análisis e interpretación

El 60% de los trabajadores encuestados indicaron que a veces existe una clara visión dentro de las funciones que realizan, el 20% que siempre, el 13% que pocas veces participan, mientras que el 7% que casi siempre han participado.

Los datos anteriormente analizados se muestran que el porcentaje más significativo señala que los encuestados expresaron que a veces existe una clara visión dentro de las funciones que realizan.

2. ¿Cuenta con espacio amplio y cómodo para hacer su trabajo?

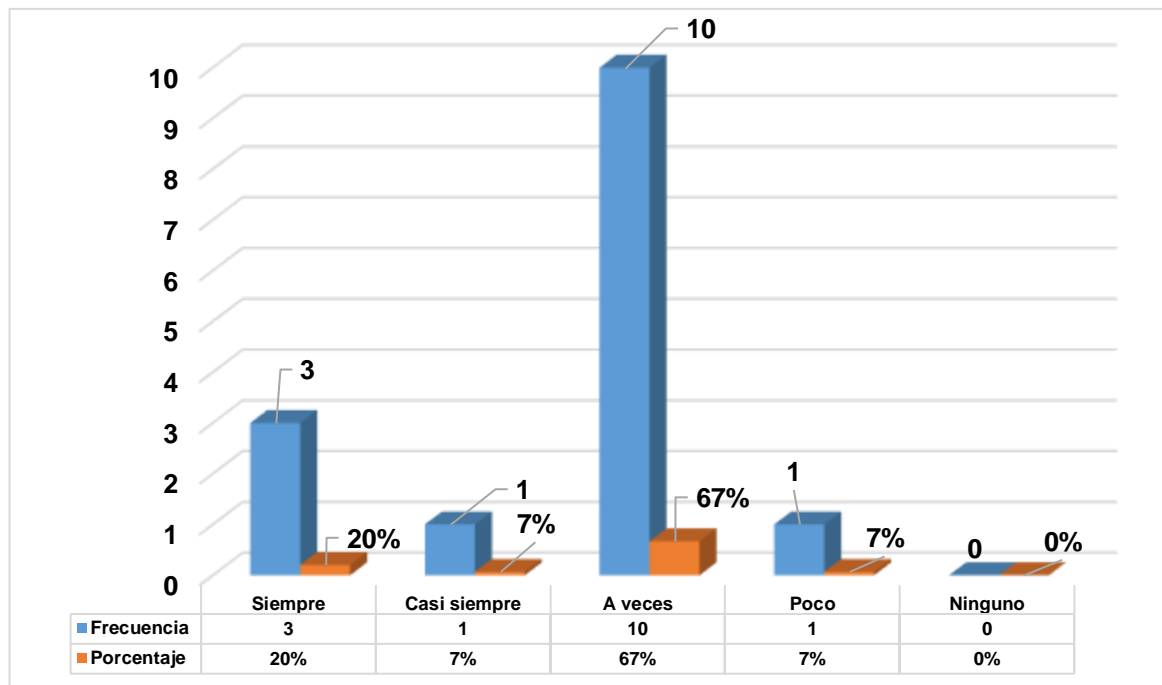
Tabla 2 *Espacio amplio y cómodo para realizar el trabajo*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi siempre	1	7%
A veces	10	67%
Poco	1	7%
Ninguno	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 2 *Espacio amplio y cómodo para realizar el trabajo*



Análisis e interpretación

En la encuesta a los empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto, se observa, el 67% indicó que a veces se cuenta con espacio suficiente para realizar el trabajo, el 20% que siempre se ha contado con suficiente espacio para realizar el trabajo, el 7% que casi siempre y el Otro 7% que pocas veces se tiene un espacio cómodo y amplio para realizar las actividades de la compañía.

Los datos anteriormente analizados muestran que el porcentaje más significativo señala que los encuestados expresaron que a veces cuentan con espacio suficiente para realizar su trabajo.

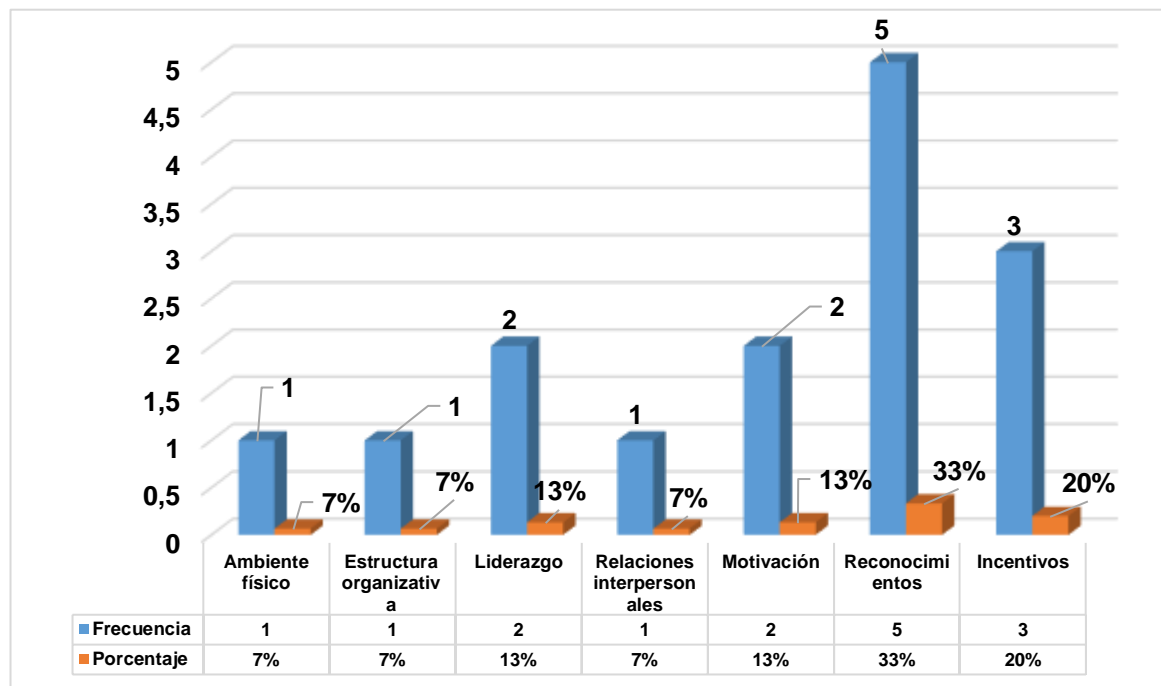
3. ¿Cuál de estos factores influyen en el clima organizacional?

Tabla 3 Factores que influyen en el ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ambiente físico	1	7%
Estructura organizativa	1	7%
Liderazgo	2	13%
Relaciones interpersonales	1	7%
Motivación	2	13%
Reconocimientos	5	33%
Incentivos	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 3 Espacio amplio y cómodo para realizar el trabajo



Análisis e interpretación

En la encuesta a los empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto, se observa, el 33% indicó que el factor que más influye en el ambiente laboral es el reconocimiento, el 20% indican que los incentivos, con el 13% está el liderazgo y la motivación, y con el 7% están el ambiente físico, estructura organizativa y las relaciones interpersonales. Los datos anteriormente analizados muestran que el porcentaje más significativo en lo relacionado a los factores que influye directamente en el ambiente laboral es el reconocimiento para realizar un buen trabajo.

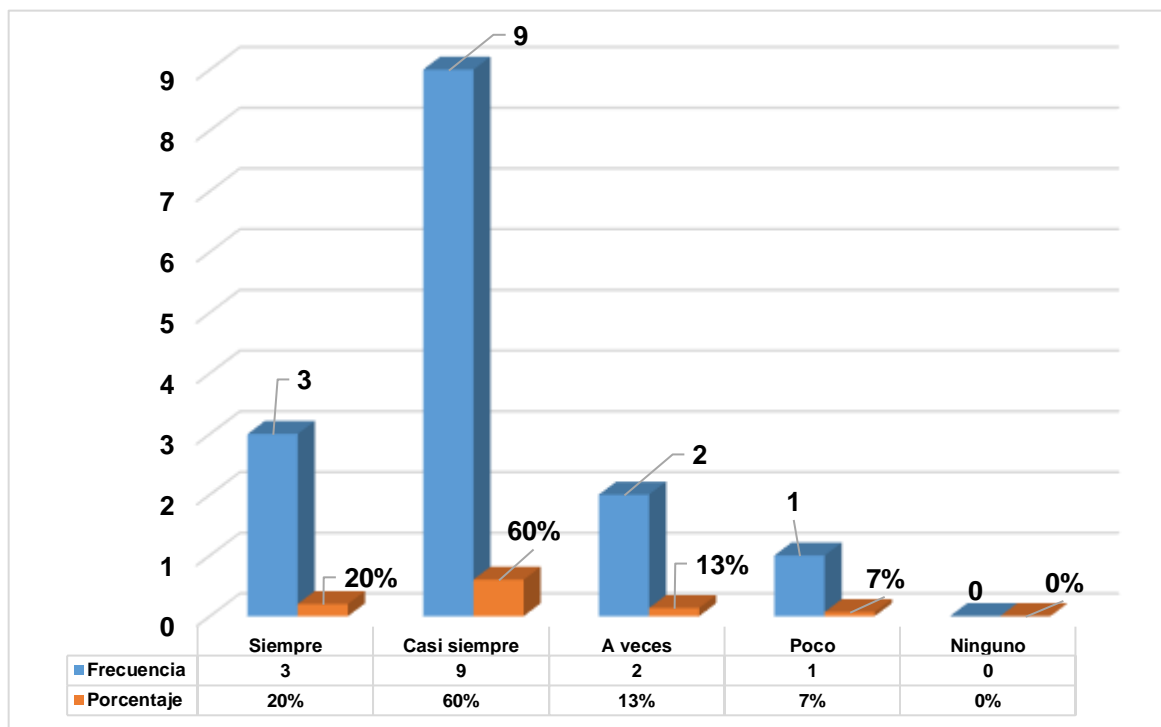
4. ¿Las condiciones de la iluminación son eficiente para realizar el trabajo?

Tabla 4 Condiciones de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi siempre	9	60%
A veces	2	13%
Poco	1	7%
Ninguno	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 4 Cumplimiento de metas



Análisis e interpretación

El 60% de los empleados encuestados indicaron que a veces la iluminación es eficiente para realizar el trabajo, mientras que el 20% manifestaron que siempre, el 13% que a casi siempre y el 7% que muy pocas veces es eficiente la iluminación.

Los datos anteriormente analizados muestran que el porcentaje más significativo que casi siempre existe una buena iluminación para realizar el trabajo de manera eficaz y eficiente.

5. ¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas?

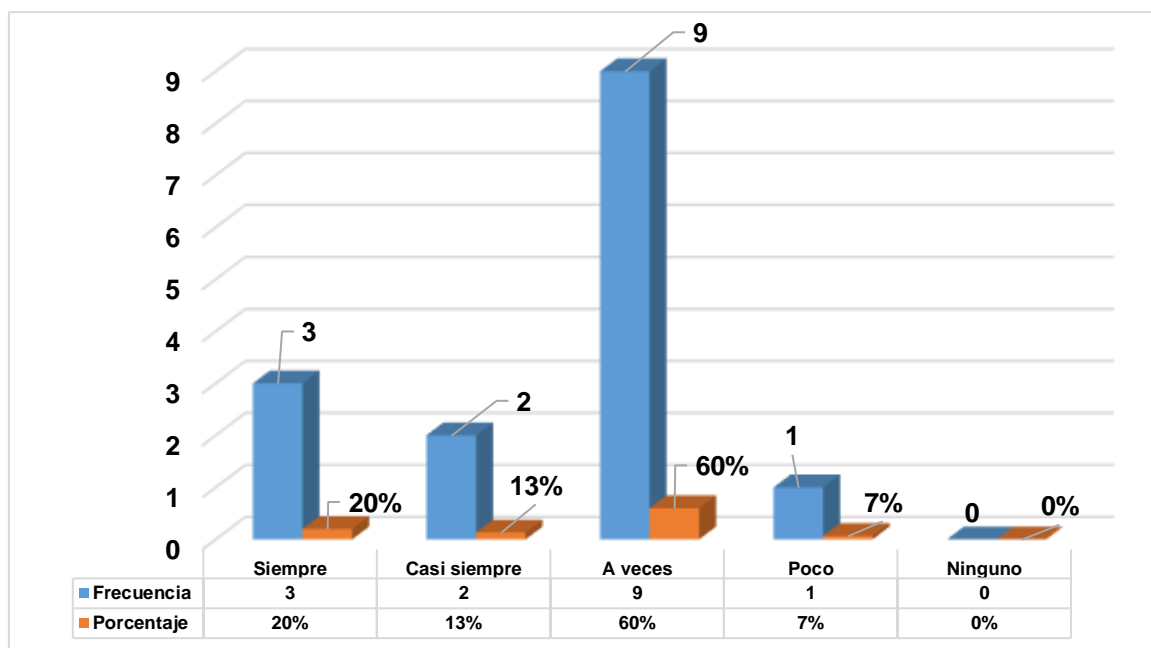
Tabla 5 *Cumplimiento de metas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi siempre	2	13%
A veces	9	60%
Poco	1	7%
Ninguno	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 5 *Cumplimiento de metas*



Análisis e interpretación

El 60% de los empleados encuestados indicaron que los directivos a veces contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas, mientras que el 20% manifestaron que siempre, el 13% que a casi siempre y el 7% que muy pocas veces contribuyen.

Los datos anteriormente analizados muestran que el porcentaje más significativo señala que los encuestados expresaron que a veces los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus metas.

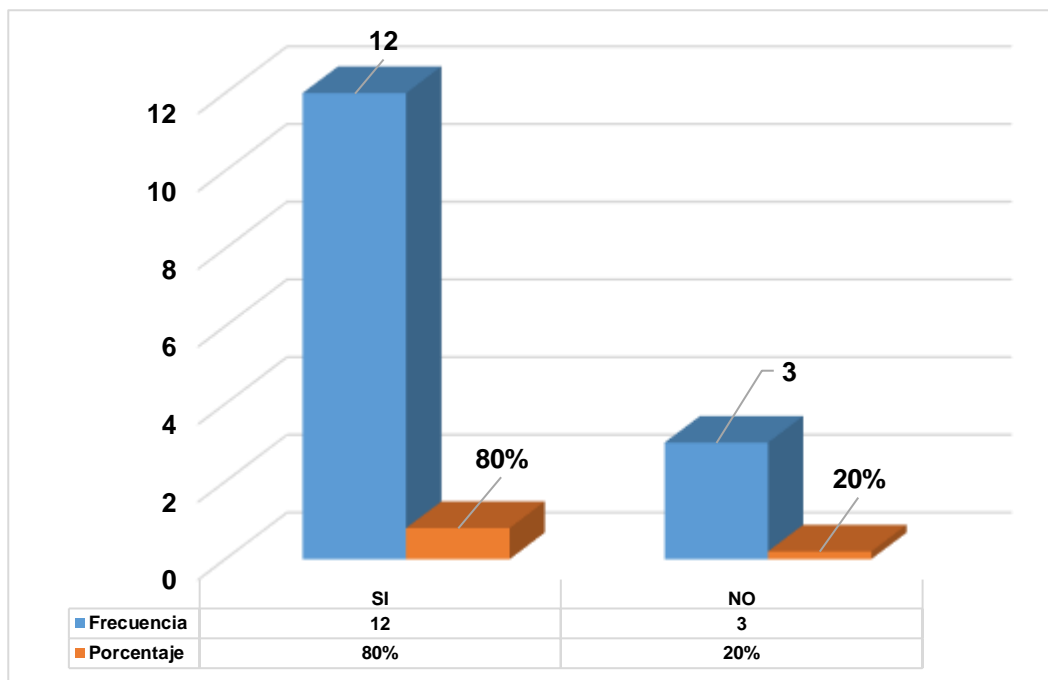
6. ¿Cree usted que la compañía de transporte tiene problemas de organización y administración?

Tabla 6 Problemas de organización y administración en la compañía de transporte

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 6 Problemas de organización y administración en la compañía de transporte



Análisis e interpretación

El 80% de los empleados encuestados indicaron que Si existen problemas de organización y administración dentro de compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto y el 20% manifestaron que la compañía no presenta problemas de esta índole.

Los resultados demuestran que en su mayoría los empleados manifestaron que existen problema en la compañía , por lo tanto, se tiene que superar estas debilidades.

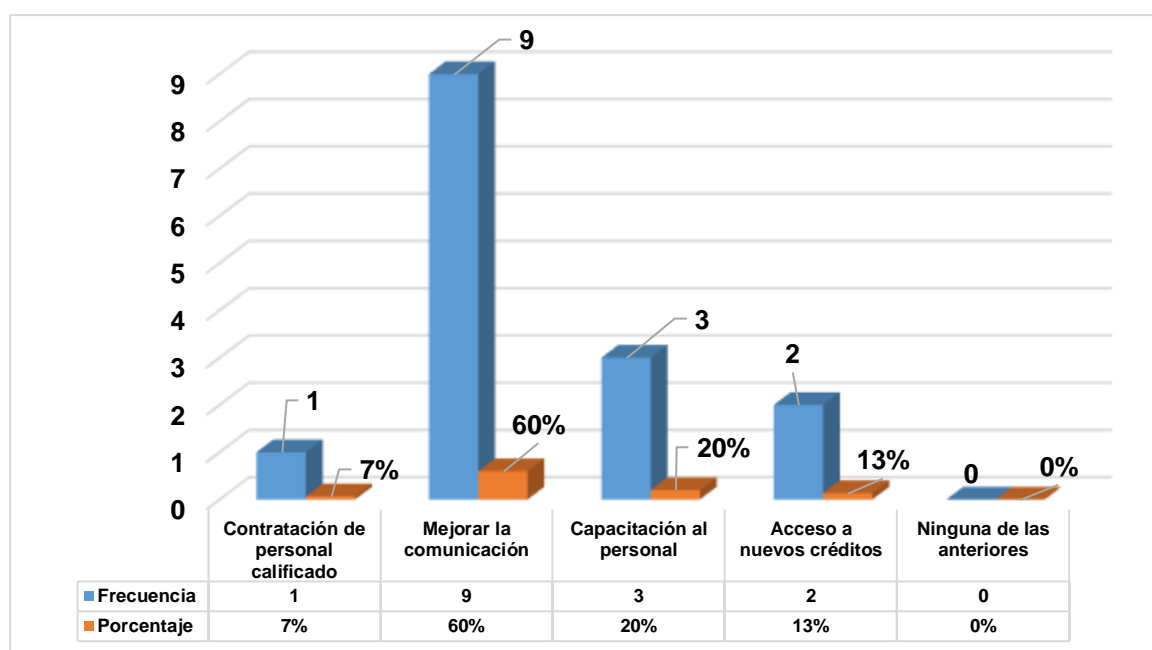
7. ¿Qué medidas han tomado los directivos para mitigar los problemas existentes en la compañía?

Tabla 7 Medidas para mitigar problemas existentes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Contratación de personal calificado	1	7%
Mejorar la comunicación	9	60%
Capacitación al personal	3	20%
Acceso a nuevos créditos	2	13%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 7 Medidas para mitigar problemas existentes



Análisis e interpretación

Dentro de las medidas tomadas para mitigar los problemas existentes el 60% manifestaron mejorar la comunicación, el 20% capacitación al personal. El 13% acceso a nuevos créditos para cubrir las necesidades de la compañía y el 7% contratación del personal calificado.

De esto se deduce que los empleados en su mayoría contestaron mejorar la comunicación dentro de la compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.

8. ¿Los directivos se interesan por el éxito de los empleados?

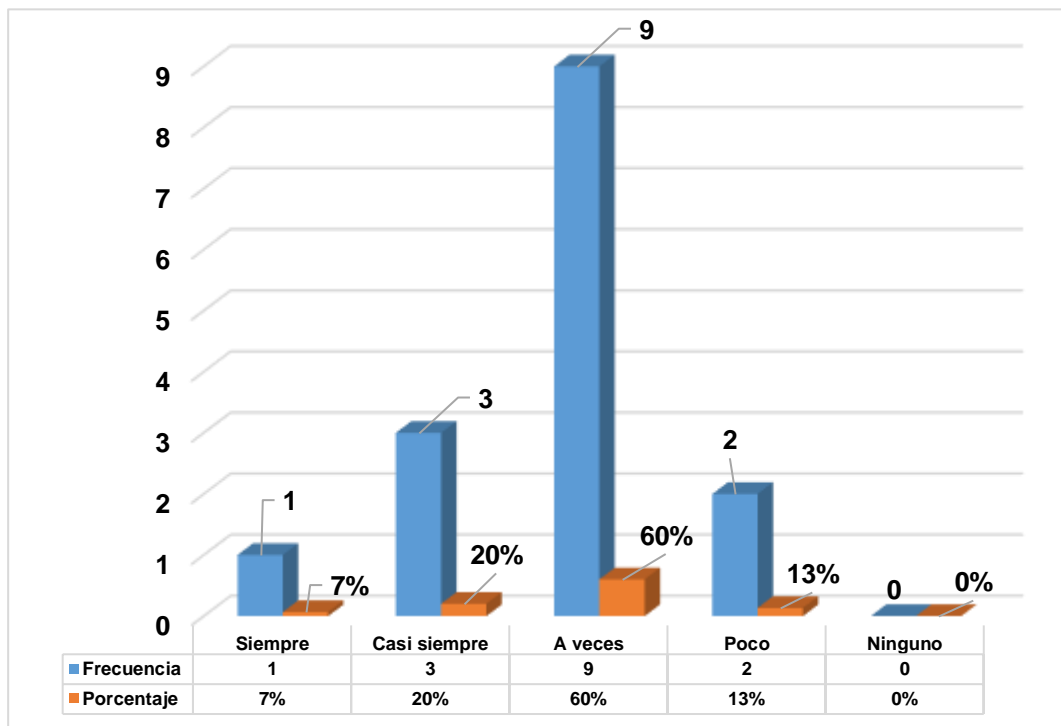
Tabla 8 Interés por el éxito de los empleados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	7%
Casi siempre	3	20%
A veces	9	60%
Poco	2	13%
Ninguno	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 8 Interés por el éxito de los empleados



Análisis e interpretación

El 60% de los encuestados indicaron que los directivos que A veces se interesan por el éxito de los empleados, el 20% que casi siempre, el 13% que poco y el 7% que siempre.

Cabe mencionar que los socios encuestados indicaron que a veces los directivos se interesan por sus empleados, por esta razón es importante siempre estar atento a las necesidades de los empleados como del clima organizacional de la compañía.

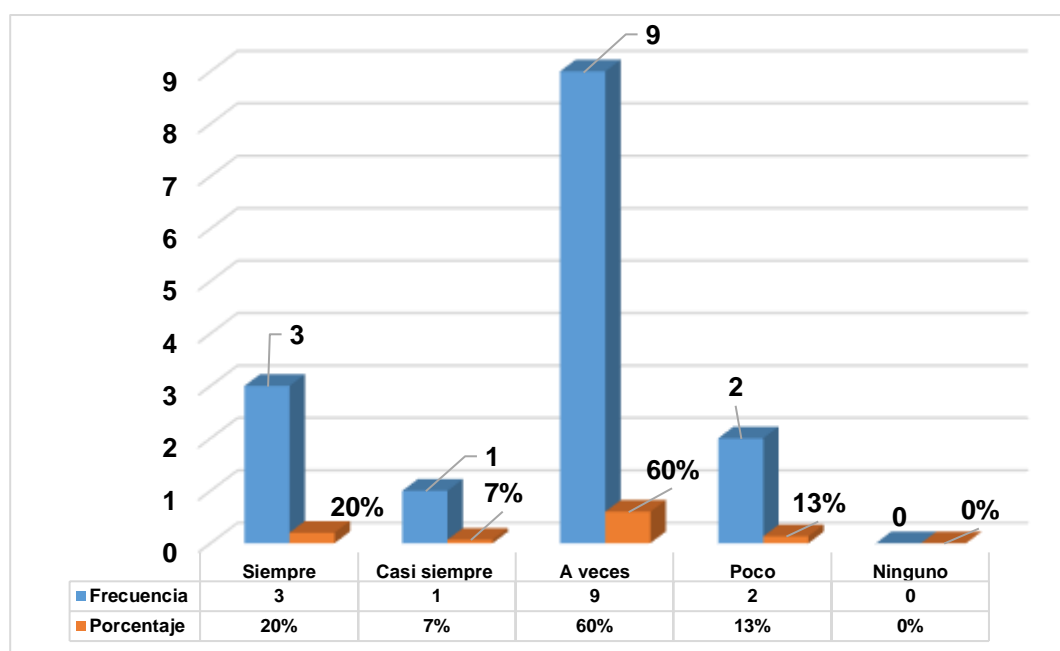
9. ¿Usted participa en la definición de los objetivos y las acciones de la compañía?

Tabla 9 *Participan en la definición de objetivos y acciones.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi siempre	1	7%
A veces	9	60%
Poco	2	13%
Ninguno	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 9 *Participan en la definición de objetivos y acciones.*



Análisis e interpretación

Del 100% de las encuestas realizadas, un 60% de los empleados indicaron que a veces participan en la definición de los objetivos y las acciones de la compañía, el 20% que siempre, el 7% que mucho y el 13% que poco. Evidentemente se puede deducir que los empleados a veces participan en las acciones que realizan los directivos de la compañía y en la elaboración de los objetivos.

10. ¿Cree usted que existe un buen clima organizacional y una excelente gestión administrativa en la compañía?

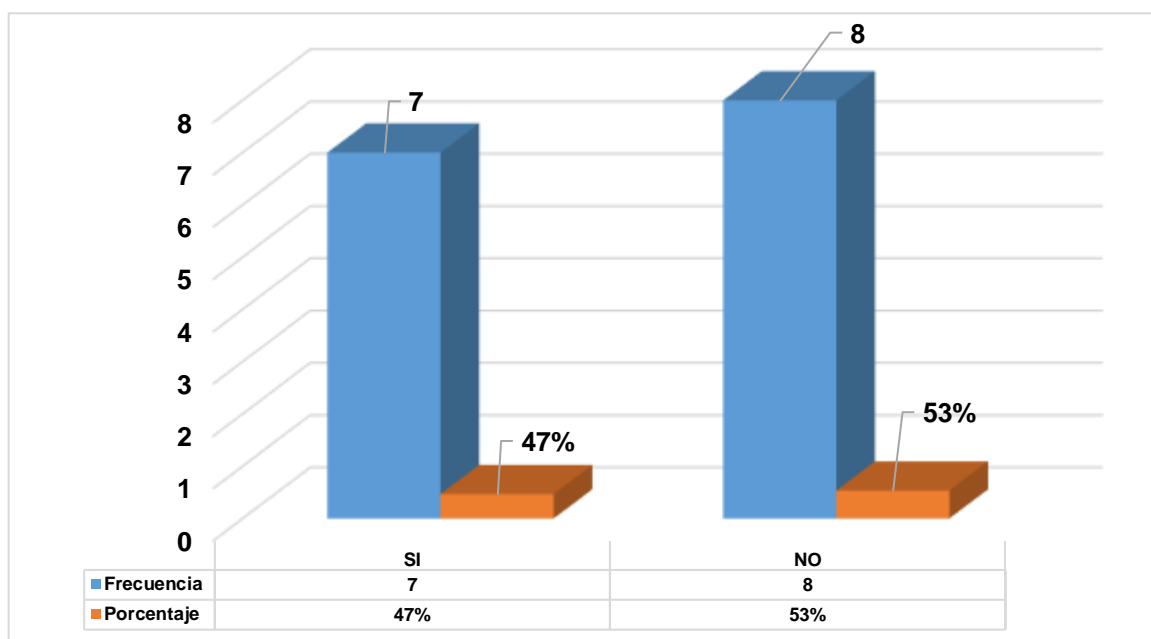
Tabla 10 *Buen clima organizacional y excelente gestión administrativa*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	47%
NO	7	53%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 10 *Buen clima organizacional y excelente gestión administrativa*



Análisis e interpretación

En la encuesta realizada a los Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto, el 53% dieron a conocer que no existen un buen clima organizacional ni una excelente gestión administrativa, y el 47% indicaron que sí. Desde este análisis se puede indicar que en su mayoría los empleados están de acuerdo que no existen un buen clima laboral ni mucho menos una excelente gestión administrativa.

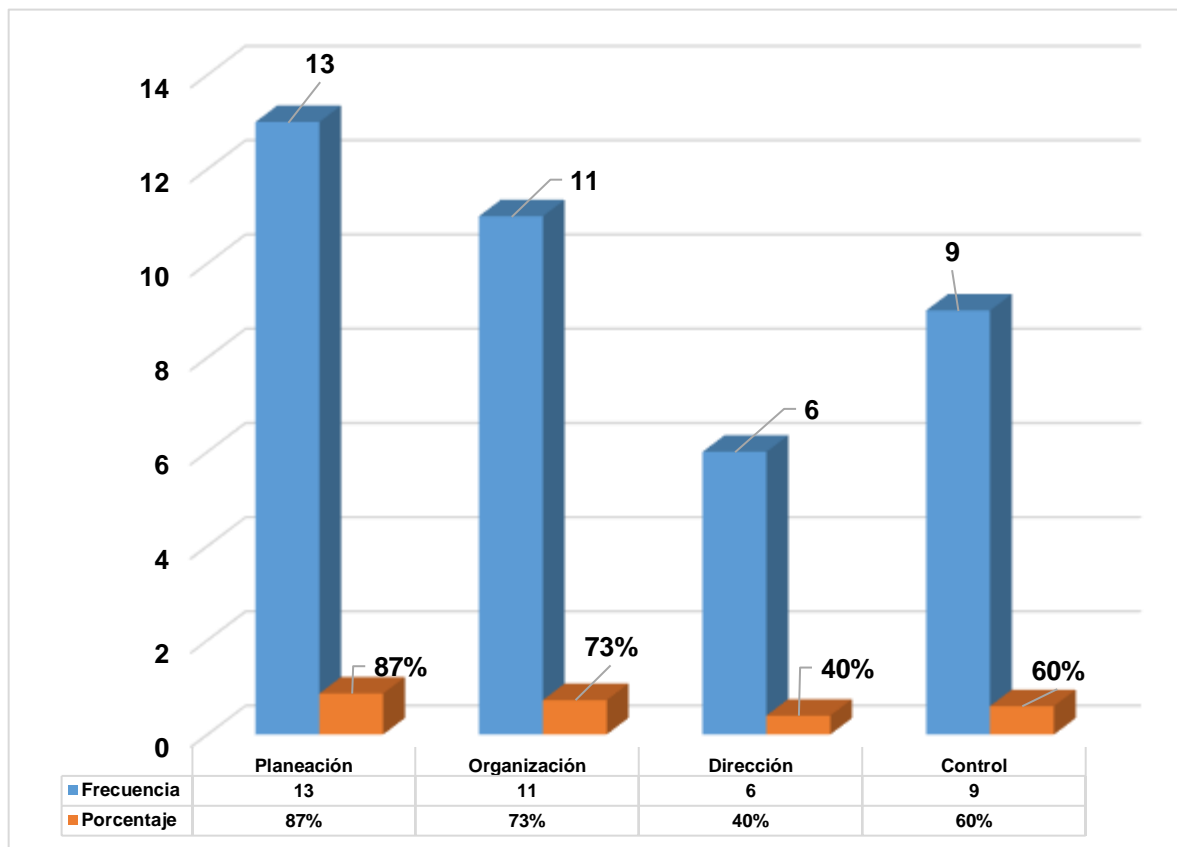
11. ¿Cuáles de las siguientes funciones aplica la compañía de transporte?

Tabla 11 Funciones que aplican la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Planeación	14	82%
Organización	12	71%
Dirección	5	41%
Control	10	59%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 11 Funciones que aplican la compañía de transporte



Análisis e interpretación

El 82% de los encuestados indicaron que es la planificación la función que más se aplican dentro de compañía de transporte, mientras que un 73% aplican la organización, un 60% la función del control y un 40% aplican la dirección.

12. ¿Cuál de las características administrativas mencionadas a continuación se aplican dentro de la compañía de transporte?

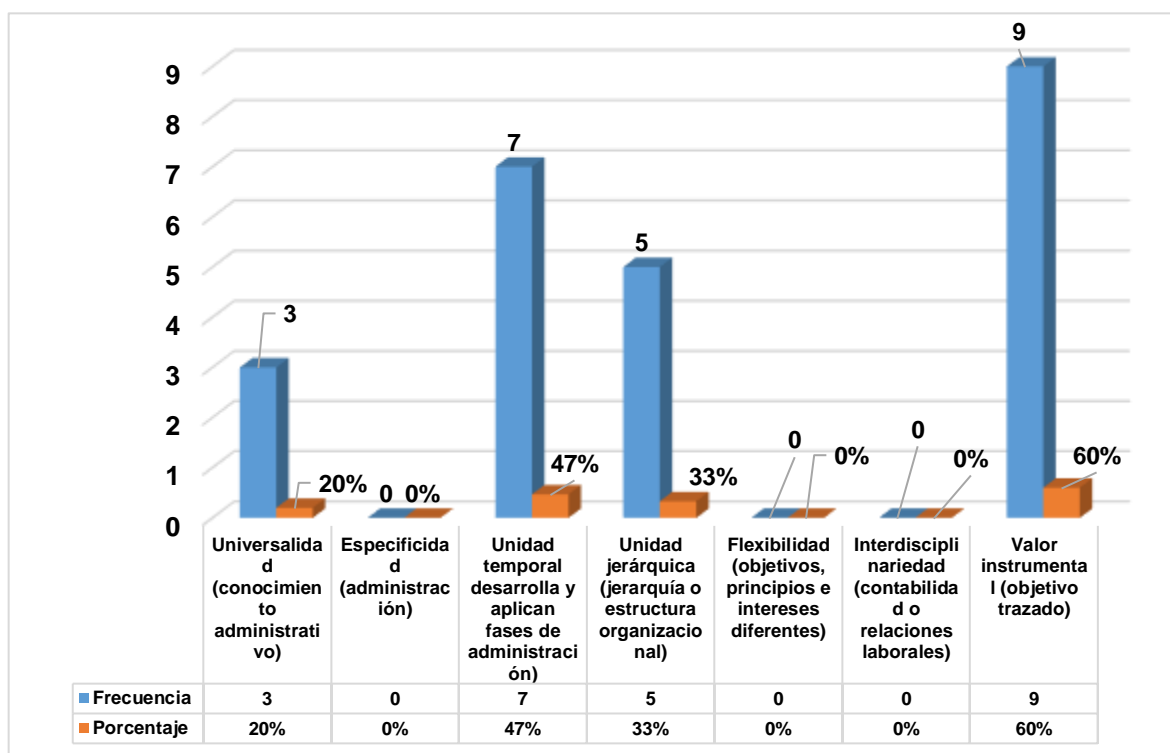
Tabla 12 Características administrativas de la compañía de transporte

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Universalidad (conocimiento administrativo)	3	20%
Especificidad (administración)	0	0%
Unidad temporal desarrolla y aplican fases de administración)	7	47%
Unidad jerárquica (jerarquía o estructura organizacional)	5	33%
Flexibilidad (objetivos, principios e intereses diferentes)	0	0%
Interdisciplinariedad (contabilidad o relaciones laborales)	0	0%
Valor instrumental (objetivo trazado)	9	60%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 12 Características administrativas de la compañía de transporte



Análisis e interpretación

De las características que se aplican dentro de la compañía de transporte, para un 60% de los encuestados es el valor instrumental, para un 47% la unidad temporal, mientras que un 33% la unidad jerárquica y para un 20% indicaron que es la universalidad la que aplican dentro de la Mipymes de calzado donde laboran.

13. ¿Existe apoyo mutuo y el espíritu de trabajo en equipo?

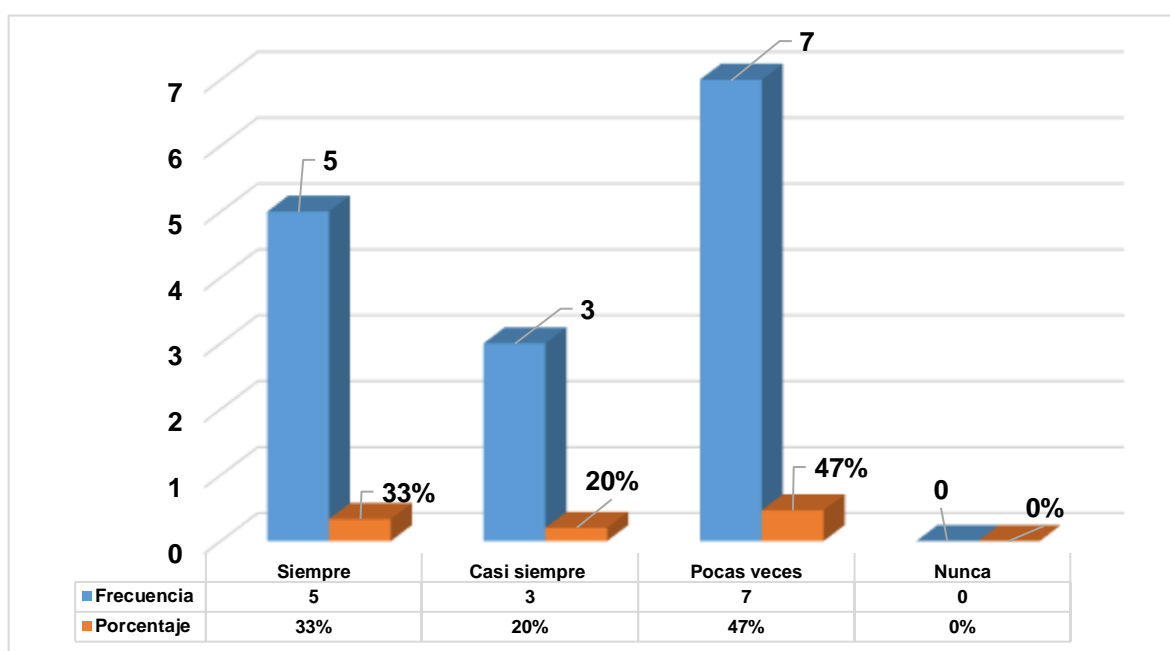
Tabla 13 Apoyo mutuo y espíritu de trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	33%
Casi siempre	3	20%
Pocas veces	7	47%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.

Elaborado por: Investigadora

Gráfico 13 Apoyo mutuo y espíritu de trabajo en equipo



Análisis e interpretación

El 47% de los empleados encuestados dieron a conocer que pocas veces existe el apoyo mutuo y el espíritu de trabajo en equipo dentro de la compañía de transporte, mientras que un 33% indicaron que siempre y para un 20% existe casi siempre el apoyo.

De esto se deduce que los empleados en su mayoría están de acuerdo que pocas veces existe el apoyo del trabajo en equipo en la compañía de transporte.

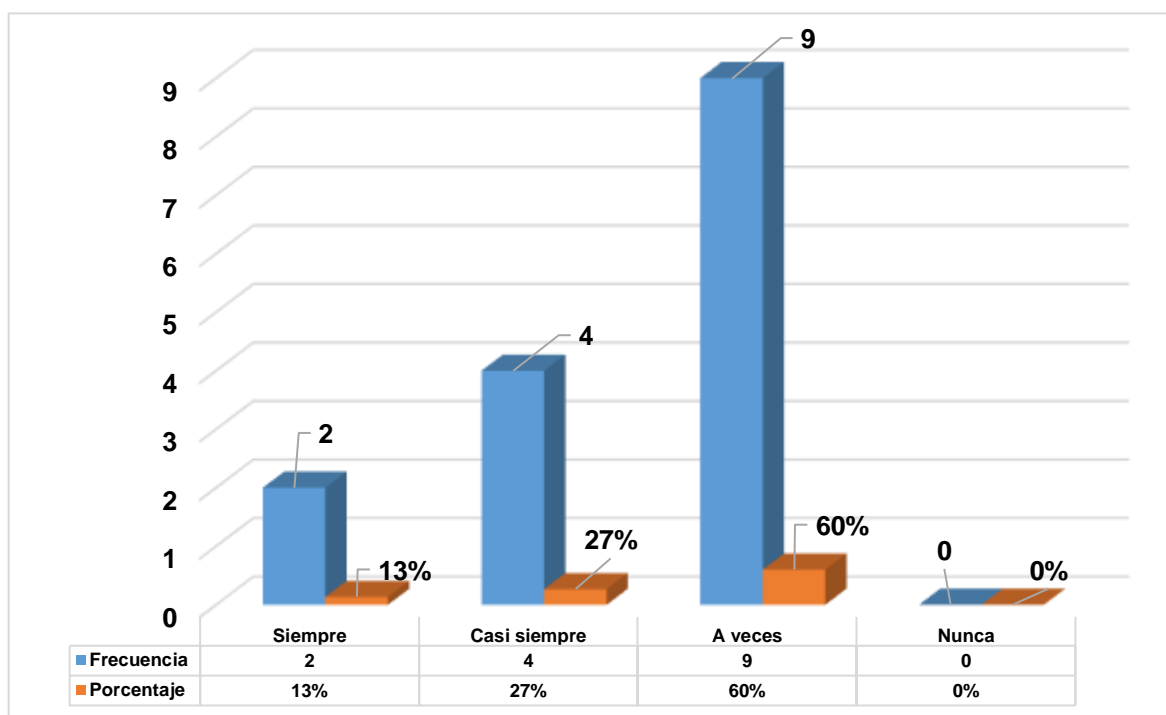
14. ¿Qué tan satisfecho se siente con las actividades y funciones que realiza dentro de la compañía de transporte?

Tabla 14 Satisfacción de las actividades y funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	8	53%
Satisfecho	5	35%
Poco satisfecho	2	12%
Insatisfecho	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 14 Satisfacción de las actividades y funciones



Análisis e interpretación

De las actividades y funciones que realizan dentro de las Mipymes el 55% de los encuestados indicaron que se encuentran satisfechos, mientras que para un 33% se sienten satisfechos y para un 13% dieron a conocer que están poco satisfechos con el trabajo que realizan.

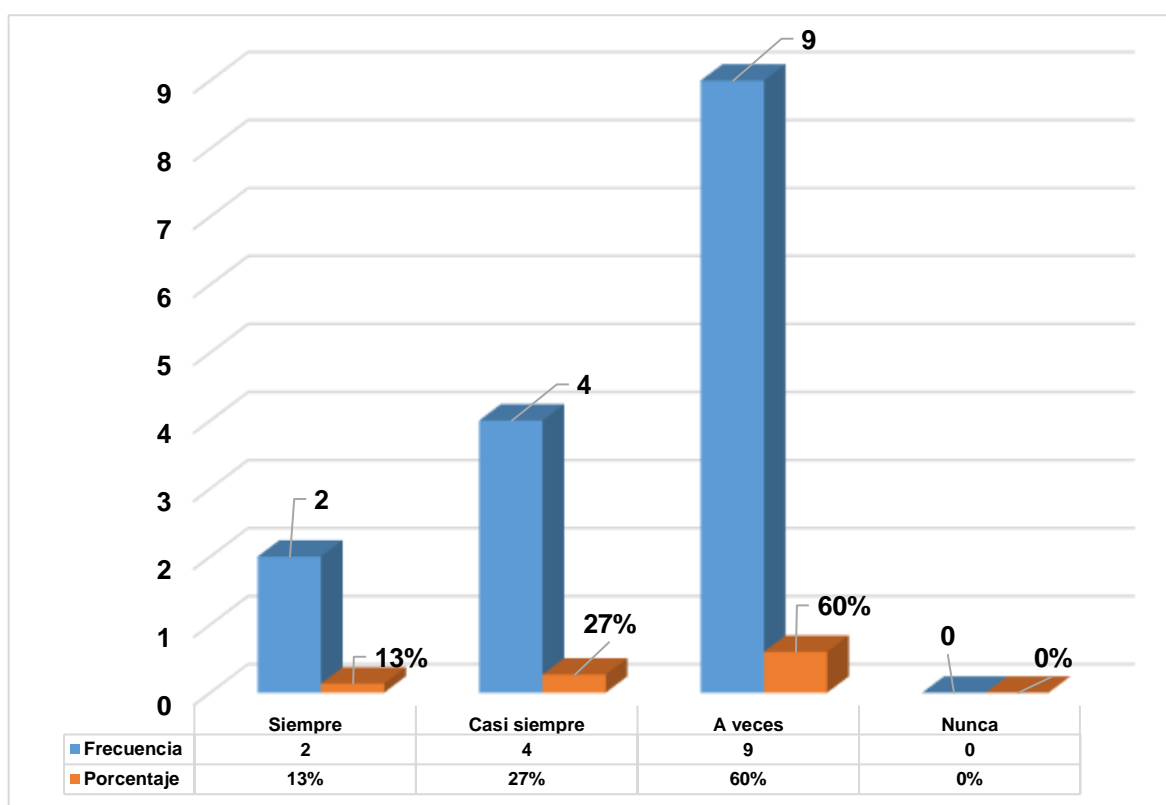
15. ¿Su jefe es justo al momento de tomar decisiones de la compañía de transporte?

Tabla 15 Toma de decisiones en la compañía de transporte

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%
Casi siempre	4	27%
A veces	9	60%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 15 Toma de decisiones en la compañía de transporte



Análisis e interpretación

El 60% de los empleados encuestados manifestaron que a veces el jefe es justo al momento de tomar decisiones, mientras que para un 27% es casi siempre y para un 13% de los encuestados es siempre.

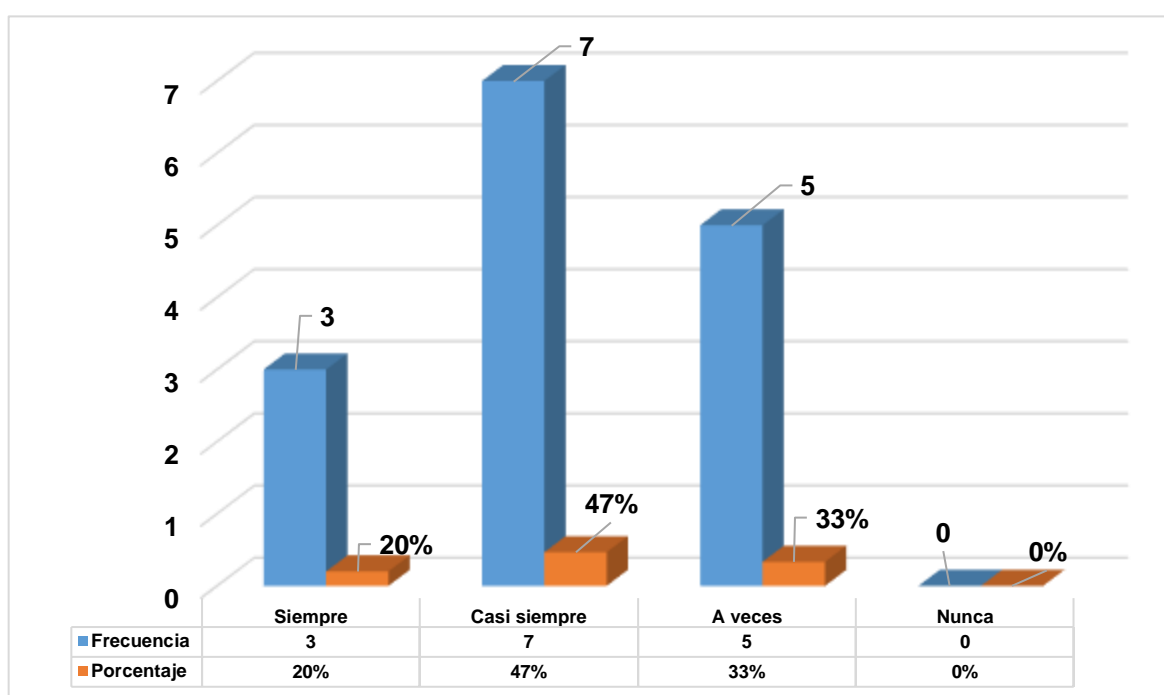
16. ¿Le facilitan los materiales o herramientas oportunas para realizar bien su trabajo?

Tabla 16 Materiales y herramientas oportunas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi siempre	7	47%
A veces	5	33%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Empleados de la Compañía de transporte de pasajeros Acosta Zambrano Hugo Heriberto.
Elaborado por: Investigadora

Gráfico 16 Materiales y herramientas oportunas



Análisis e interpretación

Dentro de las Mipymes de calzado de la ciudad de Jipijapa, el 47% de los encuestados indicaron que siempre se le facilitan los materiales o herramientas para realizar bien su trabajo, mientras que un 33% dieron a conocer que a veces y para un 20% siempre se le facilitan los materiales necesarios.

FOTOS DE LA ENCUESTA



REALIZANDO LA ENTREVISTA



REALIZANDO LA ENCUESTA



