



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA EVER GREEN ROSES S.A</b></p>
--

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial.

**Autor:**

Quimbita Rocana Johana Aracelly

**Tutor:**

Ing. Angelita Marlene Salazar Corrales

**Latacunga – Ecuador**

**Febrero- 2018**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **QUIMBITA ROCANA JOHANA ARACELLY** declaro ser autora del presente proyecto de investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA EVER GREEN ROSES S.A”**, siendo la **ING. MARLENE SALAZAR** tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....  
Johana Aracelly Quimbita Rocana

C.I. 050431351-1

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA EVER GREEN ROSES S.A”** de Quimbita Rocana Johana Aracelly, de la carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero 2018

Tutora



.....  
Ing. Angelita Marlene Salazar Corrales


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

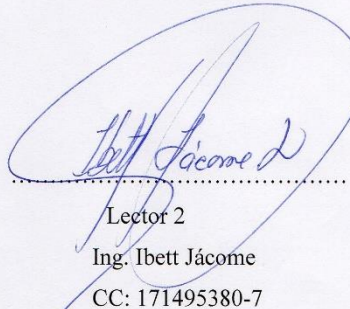
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, la postulante: **QUIMBITA ROCANA JOHANA ARACELLY** con el título de Proyecto de Investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA EVER GREEN ROSES S.A ”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

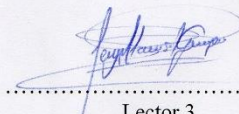
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero del 2018

Para constancia firman:

  
.....  
Lector 1 (Presidente)  
Ing. MBA. Marcelo Cardenas  
CC: 050181033-7

  
.....  
Lector 2  
Ing. Ibett Jácome  
CC: 171495380-7

  
.....  
Lector 3  
Dra. Jeny Guaigua  
CC: 180306157-9

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy cuidándome y dándome fortaleza para continuar, y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad.

Les doy las gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de mi vida, sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi Directora de proyecto, Ing. Marlene Salazar por su esfuerzo y dedicación, quien con su conocimiento y experiencia, ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

**JOHANA ARACELLY**

## **DEDICATORIA**

Con cariño a mis padres, Wilian y Martha quienes con mucho sacrificio, confianza y sobre todo con mucho amor han sabido acompañarme en el transcurso de este camino, llenándome de valores y principios, siendo ellos mi principal motor de existir.

A mi esposo Patricio y a mi hija Jamilet, quienes son cómplices de mis sueños, alegrías y tristezas que con su apoyo emocional y su gran amor me brindaron las armas necesarias para no desmayar y seguir perseverando ante el alcance de mis metas trazadas.

A mis hermanos Franklin y Viviana quienes con su respeto, cariño y amistad han incentivado en mi la fuerza para no desistir y seguir adelante.

**JOHANA ARACELLY**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA EVER GREEN ROSES S.A”.**

**Autora:**

Quimbita Rocana Johana Aracelly

### RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral a los trabajadores de la florícola Ever Green Roses S.A., para la cual fue necesario investigar los fundamentos teóricos referentes al clima organizacional y satisfacción laboral. En los aspectos teóricos y científicos se analizó los factores que influyen en el clima organizacional, además la determinación de la satisfacción laboral que cada trabajador debe contar dentro de su área de trabajo, en busca de un buen desempeño laboral que aporte a la productividad de la empresa Florícola Ever Green Roses S.A, a su vez se aplicó los cuestionarios de Litwin y Stringer y el (J.D.I.) para la determinación de correlación entre las variables, con la finalidad de analizar la afectación del clima organizacional en la satisfacción laboral de la florícola Ever Green Roses S.A, La metodología aplicada a través de los instrumentos de medición para nuestra investigación es de Litwin y Stringer para determinar la variable independiente y la (J.I.D) para la variable dependiente, se establecerá el enfoque cuantitativo, la investigación descriptiva, con los métodos de investigación bibliográfico, que aportaron a la recolección de información, también fue necesario la determinación de las técnicas e instrumentos acordes al diseño metodológico del estudio. Los resultados que se obtuvieron a través del análisis permitieron conocer que la florícola cuenta con buenas relaciones interpersonales entre los empleados, el trabajo en equipo, la identificación y compromiso con la empresa, en aspectos negativos están; el autoritarismo de los supervisores y la carga de trabajo al personal operativo. Hay que fortalecer el clima laboral para de esta manera tener la comunicación de los trabajadores y lograr que la producción aumente en las empresa, es por ello que la investigación radica en la gestión del personal y que este contribuya a la eficiencia y mejoramiento continuo del desempeño de los trabajadores, generando un ambiente laboral exitoso que ayude a cumplir con los objetivos planteados por la florícola, de tal manera pueda alcanzar sus fines empresariales.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, metodología.

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY

**TITLE: “ORGANIZATIONAL RELATIONSHIP AND LABOR SATISFACTION IN THE EVER GREEN ROSES S.A FLOWER COMPANY.”**

**Author:**

Quimbita Rocana Johana Aracelly

### ABSTRACT

The objective of this research is to measure the organizational relationship and job satisfaction of the workers of the Ever Green Roses S.A. Flower Company, for which it was necessary to investigate the theoretical foundations related to organizational relationship and job satisfaction in business change. In the theoretical and scientific aspects, the factors that influence the organizational relationship were analyzed, as well as the determination of the job satisfaction that each worker must have within their work area, seeking a good work performance that contributes to the productivity of the Ever Green Roses S.A Flower Company. The methodology of Litwin and Stringer and the (JDI) was applied to determine the correlation between the variables, with the purpose of analyzing the impact of the organizational relationship on the job satisfaction of the Ever Green Roses S.A Flower Company, for the taking of actions of part of management, the methodologies applied through the measurement instruments for our research were: Litwin and Stringer to determine the independent variable organizational relationship, and the (JID) to determine the dependent variable in the labor satisfaction, that will establish the quantitative and qualitative approach, descriptive and exploratory research, with the bibliographic methods to contributed to the recollection of information, it was also necessary to determine the techniques and instruments according to the methodological design of the study. The results obtained through the analysis allowed to know that the Flower Company had no structured human talent management and it was determined that the work environment must be strengthened in order to have the communication of the workers and achieve that the production increase in the company that is why the research lies in the management of the staff and contributes to the efficiency and continuous improvement of the performance of the workers, generating a successful work environment that helps to meet the objectives set by this flower company, in such a way can achieve its business purposes.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, methodology.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del Proyecto de Investigación al Idioma Inglés presentado por la señorita Egresada de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas: **QUIMBITA ROCANA JOHANA ARACELLY**, cuyo título versa “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA FLORICOLA EVER GREEN ROSES S.A**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2018

Atentamente,

Lic. Bolívar Maximiliano Cevallos Galarza.  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**  
C.C. 0910821669



CENTRO  
DE IDIOMAS

## ÍNDICE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	14
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	15
3. JUSTIFICACIÓN .....	16
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	17
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
6. OBJETIVOS .....	19
6.1. Objetivo general.....	19
6.2. Objetivos específicos.....	19
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	20
8. FUNDAMENTACIÓN TEORICA CIENTÍFICA .....	21
8.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	21
8.1.1. Importancia de clima organizacional.....	22
8.1.2. Pasos para el Clima Organizacional .....	23
8.2. Herramientas del clima organizacional.....	24
8.2.1. Tarjetas electrónicas .....	24
8.2.2. Tarjetas gráficas.....	25
8.3. Instrumentos del clima organizacional .....	25
8.3.1. Cuestionario Litwin y Stringer .....	25
8.4. SATISFACCIÓN LABORAL.....	29

8.4.1. Insatisfacción laboral .....	30
8.4.2. Aspectos para mejorar la satisfacción laboral.....	30
8.4.3. Satisfacción y productividad.....	31
9. PREGUNTA CIENTÍFICA.....	32
10. METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	32
10.1. Técnicas de investigación .....	33
10.1.1. Cuestionario para medir el clima organizacional .....	34
10.1.2. Cuestionario para medir la satisfacción laboral JDI .....	34
11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	36
11.1. Encuesta dirigido al personal administrativo de la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.” .....	36
11.2. Encuesta dirigido al personal operativo de la empresa “Ever Green Roses S.A.” .....	60
11.3. Clima organizacional y Satisfacción Laboral de la empresa Florícola Ever Green Roses S.A. ....	75
11.4. Informe de resultados encontrados .....	76
11.5. Análisis correlacional .....	77
1.1. Correlación del instrumento clima organizacional y satisfacción laboral. ....	78
1.1. Nivel de confiabilidad.....	80
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	81
14.1 CONCLUSIONES.....	81
14.2. RECOMENDACIONES .....	82
13. BIBLIOGRAFÍA .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Beneficiarios del proyecto .....	17
Tabla N° 2 Disponibilidad.....	36
Tabla N° 3 Áreas de trabajo .....	37
Tabla N° 4 Comunicación .....	38
Tabla N° 5 Toma de decisiones.....	39
Tabla N° 6 Área de trabajo.....	40
Tabla N° 7 Solicitar Permiso.....	41
Tabla N° 8 Rendimiento Laboral.....	42
Tabla N° 9 Importancia del Trabajo .....	43
Tabla N° 10 Buen Ambiente .....	44
Tabla N° 11 Objetivos de la empresa .....	45
Tabla N° 12 Problemas Organizacionales .....	46
Tabla N° 13 Puestos de Trabajo .....	47
Tabla N° 14 Competencia.....	48
Tabla N° 15 Trabajo difícil.....	49
Tabla N° 16 Ideas de sus jefes.....	50
Tabla N° 17 Toma de decisiones.....	51
Tabla N° 18 Equipo de Trabajo.....	52
Tabla N° 19 Actividades Recreativas.....	53
Tabla N° 20 Propios Intereses .....	54
Tabla N° 21 Honorarios.....	55
Tabla N° 22 Clima Organizacional .....	56
Tabla N° 23 Coordinación.....	57
Tabla N° 24 Trabajo .....	58
Tabla N° 25 Incentivos .....	59
Tabla N° 26 Satisfecho.....	60
Tabla N° 27 Desempeño.....	61
Tabla N° 28 Sueldo actual .....	62
Tabla N° 29 Pago a trabajadores .....	63
Tabla N° 30 Beneficios de Ley.....	64
Tabla N° 31 Trabajo en Equipo.....	65

Tabla N° 32 Cargas de Trabajo .....	66
Tabla N° 33 Áreas de la empresa .....	67
Tabla N° 34 Oportunidades .....	68
Tabla N° 35 Proporciona Herramientas.....	69
Tabla N° 36 Desarrollo de actividades .....	70
Tabla N° 37 Represión .....	71
Tabla N° 38 Supervisores .....	72
Tabla N° 39 Decisiones de la Empresa .....	73
Tabla N° 40 Satisfacción .....	74

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

**Título del Proyecto:** Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa florícola Ever Green roses S.A

**Fecha de inicio:** 5 Abril 2017

**Fecha de finalización:** Febrero

**Lugar de ejecución:** Parroquia Aláquez- Cantón Latacunga- Provincia de Cotopaxi

**Facultad que auspicia:** Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Carrera de Ingeniería Comercial

**Proyecto de investigación vinculado a:** Clima organizacional y Satisfacción Laboral

**Equipo de Trabajo:**

**Tutora:**

Ing. Angelita Marlene Salazar Corrales

**Autora:**

Johana Aracelly Quimbita Rocana

**Área de Conocimiento:** Recursos Humanos.

**Línea de investigación:** Gestión y Seguridad Laboral

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Talento Humano.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La floricultura es una de las actividades económicas más importantes dentro de la provincia de Cotopaxi, las florícolas asentadas en la ciudad de Latacunga son los lugares con mayor cantidad fuentes de trabajo, en la parroquia Aláquez las empresas florícolas desarrollan sus actividades, dado las condiciones geográficas que permiten el cultivo de las rosas en mayor calidad.

Se analizó los aspectos teóricos y científicos de los factores que influyen en el clima organizacional, además la determinación de la satisfacción laboral de cada trabajador en su área de trabajo, buscando el buen desempeño laboral que aporte a la productividad del sector florícola de la parroquia Aláquez en especial de la empresa florícola Ever Green Roses SA.

Los instrumentos de recolección de datos para la investigación, son el de Litwin y Stringer para diagnosticar el clima organizacional y JDI para conocer la satisfacción laboral que establecerá el enfoque cuantitativo, de la investigación descriptiva, con los métodos de investigación bibliográfico, también es necesario la determinación de las técnicas e instrumentos acordes al diseño metodológico del estudio descriptivo analítico que permitió definir la situación de la florícola.

Los resultados que se obtuvieron a través del análisis permitieron conocer que la florícola no tenía estructurado la gestión de talento humano y se determinó que hay que fortalecer el clima laboral y lograr que la producción aumente en la empresa, es por ello que la investigación radicó en la gestión del personal, que este contribuya a la eficiencia y mejoramiento continuo del desempeño de los trabajadores, generando un ambiente laboral exitoso que ayude a cumplir con los objetivos planteados por la florícola, de tal manera pueda alcanzar sus fines empresariales.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de importancia para la empresa florícola Ever Green Roses S.A porque dispondrá de un estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral adecuado para el talento humano de la misma, de manera que impulse el cumplimiento de objetivos planteados dentro de la empresa y a su vez permita mejorar la productividad del sector florícola.

El estudio sobre el clima organizacional a la empresa florícola Ever Green Roses S.A, la cual está ubicada en la parroquia Aláquez tiene un aporte científico y teórico porque servirá como fuente de consulta para el Gerente de la florícola, con el cual podrá tomar decisiones en busca de un ambiente laboral satisfactorio, en donde los trabajadores de la empresa estén conformes con el desarrollo de sus actividades laborales en cada área de trabajo.

La relevancia de la investigación se caracteriza porque en el sector florícola de la parroquia Aláquez no se ha realizado estudios relacionados con el análisis del clima organizacional y la forma en la que el trabajador valora su área de trabajo. El impacto del estudio es para el sector floricultor, ya que permitirá establecer los parámetros para generar una satisfacción laboral apropiada.

La investigación es de utilidad práctica para la empresa florícola Ever Green Roses S.A, porque a través de este estudio el Gerente contará con el instrumento apropiado para mejorar el clima organizacional de la florícola, mejorando la satisfacción laboral, además de incrementar la productividad de la empresa y de sus empleados.

De acuerdo con Álvarez, (2005), menciona que “El clima organizacional es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social. Tal proceso está influenciado por el sistema de valores, actitudes y creencias, así como de su ambiente o entorno interno y que se identifica como componente de la acción social”

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1: Beneficiarios del proyecto

<b>BENEFICIARIOS DIRECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa florícola Ever Green Roses S.A</li> </ul>
<b>BENEFICIARIOS INDIRECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> <li>• Clientes Externos</li> </ul>

Fuente: Quimbita. J

#### 5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Ecuador, la empresa Focus Internacional indica las maneras más comunes de determinar el ambiente de trabajo es con encuestas anuales o semestrales. Al respecto, Pastor señala que esta metodología sirve a pesar de estar afectada por eventos recientes. Una ola de despidos o el pago de utilidades inciden, pero tienen un efecto que no dura más allá de tres meses. Aun así, esta especialista insiste en que hay que hacer la evaluación a pesar de que no existe un momento ideal. Otra opinión sobre el tema la tiene Troya, (2015), gerente de la consultora Human Plus. Él manifiesta que no más del 10% de las empresas ecuatorianas aplica acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral. Para lograrlo bastaría elevar los sueldos o entregar bonos a los empleados, pero eso no ayuda en el mediano o largo plazo” (p. 2). Una persona al día invierte 8 horas trabajando, es decir 40 horas a la semana, 160 horas al mes y al año 1.920 horas. Con esta premisa, el Estado ha apostado por mejorar el clima laboral de las entidades públicas dentro de un proceso de cambio para llegar a la excelencia. Sencillamente porque cuando existe un buen clima o ambiente laboral, todo mejora, caso contrario, los procesos de la entidad y las relaciones entre colaboradores se debilitan.

A nivel de la provincia de Cotopaxi, el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los colaboradores, y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales. La descripción del clima organizacional brinda a las empresas un indicador de satisfacción laboral que facilita adelantar acciones para fortalecer las mejores condiciones para el rendimiento y dinámica organizacional hacia el éxito empresarial.

Aláquez es una zona de excelente producción agrícola y ganadera por su ubicación geográfica es muy beneficiosa para el agro, el 45% de la población de la parroquia se dedica a la ganadería y agricultura, el 55% de los habitantes trabaja en diferentes actividades como; el comercio, empleo público, privado, microempresas florícolas, avícolas y en el sector de la construcción.

El ambiente laboral inadecuado es un inconveniente porque no existe trabajo en equipo, la falta de capacitación en las relaciones humanas y la responsabilidad de cada persona minimiza la eficiencia y eficacia de los empleados que no se responsabilizan de sus funciones, y menos aún de los resultados dentro de su cargo.

La administración autoritaria se da cuando un líder señala los procedimientos y políticas que los empleados deben alcanzar y no es capaz de motivar eficazmente para terminar la tarea establecida; como efecto se produce el temor al despido esto sucede en la empresa cuando tienen miedo de tomar sus propias decisiones tanto el trabajador como la empresa.

La capacitación debe ser una política de la empresa, ya que cuando los trabajadores no están capacitados se establece un ambiente de conflicto y no saben qué ofrecer a los clientes y eso causa clientes insatisfechos que detienen el crecimiento de las ventas y la producción de la misma.

La sobrecarga del trabajo se provoca porque el empleado se ve obligado a realizar varias actividades en un sentido estricto, se ve incapaz de satisfacer las necesidades de trabajo esto conduce a una situación de fracaso en el rendimiento laboral; tomándose vacaciones imprevistas; pero si no resuelve su problema puede producir una depresión y estar obligado a dejar el trabajo por una desmotivación laboral.

La poca motivación del trabajador se siente cuando su trabajo no es valorado por el jefe y no puede dar lo mejor de sí mismo; por esto no cumple con sus funciones y se produce un momento en que se encuentra con problemas y resulta muy difícil el trabajo requerido, esto provoca la baja productividad por pérdidas que son provocados por las actitudes de los empresarios por no incentivarlos, no motivarlos o remunerarlos un poco más.

El bajo sueldo genera insatisfacción que puede afectar la productividad de la empresa, disminuye el desempeño que despierta protestas y además el desánimo, el desinterés hacia

alguna actividad particular es cuando las personas no quieren realizar ciertas tareas o la hacen de mala manera y tienen efectos negativos.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo general**

- Determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Florícola Ever Green Roses S.A.

### **6.2. Objetivos específicos**

- Examinar los fundamentos teóricos en lo referente al clima organizacional y satisfacción laboral en el ámbito empresarial.
- Diseñar la metodología de investigación a través de la aplicación de los instrumentos de los autores de Litwin y Stringer y el (J.D.I.) para determinación de los resultados.
- Elaborar un informe sobre los resultados del clima organizacional y la satisfacción laboral de la florícola Ever Green Roses S.A.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

<b>OBJETIVO 1</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
Examinar los fundamentos teóricos en lo referente a clima organizacional y satisfacción laboral en el ámbito empresarial.	Buscar información documental, la misma debe ser clara y detallada sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral.	Obtención de información referente a las variables que serán objeto de estudio.	Indagación documental Lectura crítica Investigación bibliográfica Realizar una redacción de la información encontrada.
<b>OBJETIVO 2</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
Diseñar la metodología de investigación a través de la aplicación de los instrumentos de los autores de Litwin y Stringer y el (J.D.I.) para determinación de los resultados.	Visitas a la empresa florícola. Indagar información en la empresa florícola. Aplicar las herramientas para la recolección de información.	Recolección de la información sobre el clima organizacional y satisfacción laboral.	Aplicación del cuestionario de Litwin y Stringer  Aplicación de la escala de evaluación J.D.I.
<b>OBJETIVO 3</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
Elaborar un informe sobre los resultados del clima organizacional y la satisfacción laboral de la florícola Ever Green Roses S.A.	Analizar los resultados.  Determinar las conclusiones  Establecer recomendaciones	Establecer el resultado del cuestionario aplicado dentro de las empresas.	Informe de resultados.  Conclusiones  Recomendaciones

Elaborado por: Quimbita. J

## **8. FUNDAMENTACIÓN TEORICA CIENTÍFICA**

### **8.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional se refiere a las condiciones ambientales que se genera por las emociones y actitudes de los trabajadores de una empresa u organización, estas condiciones que presentan los empleados se basa principalmente en las motivaciones de las personas.

Según Stringer & Litwin (2008) define que:

El clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización. (p.23)

En la actualidad todas las empresas que desean cumplir con sus objetivos toman en cuenta el tema del clima laboral, puesto que el mismo permite a las organizaciones una gestión continua del mejoramiento ambiental, esto permite corregir la actitud de los trabajadores para que de esta manera realicen las actividades con responsabilidad y colaboren con los demás generando un excelente ambiente de trabajo.

Para Torrecilla, (2006) “Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima”. (p. 5)

Mediante estudios realizados referentes al clima organizacional se ha conceptualizado de manera individual y organizacional, cuando se refiere a nivel individual se le conoce también como clima psicológico es decir se enmarca en las percepciones de los trabajadores, en cambio al referirse a organizacional mayor mente se le conoce como clima laboral.

Chiavenato, (2009) Menciona que: “El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de

motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (p.86).

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo realizando distintas actividades y en diferentes áreas, por este motivo es importante que la empresa mantenga satisfecho a los empleados, esto es trascendental para que cada uno realicen las actividades con mayor eficiencia y que la organización obtenga mejores resultados a través del trabajo de sus empleados.

Según Barros, (2011) define al clima organizacional como: “El conjunto de características objetivas y relativamente permanentes de la organización, percibidas por los individuos pertenecientes a la organización, que sirven para darle una cierta personalidad y que influyen en el comportamiento y las actitudes de sus miembros” (p. 34)

Además el clima organizacional no solo se refiere a la colaboración o relación entre compañeros, sino que depende mucho del trato que dan los superiores a los demás mostrándoles gratitud por su trabajo, cuando los empleados son bien tratados y se sienten a gusto desarrollan las actividades de mejor manera, colaborando con los demás puesto que se sienten parte de la empresa y toman con más seriedad y responsabilidad el desarrollo de las actividades.

De acuerdo con Noboa, (2011) “Llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización”. (p. 12)

### **8.1.1. Importancia de clima organizacional**

Un buen ambiente de trabajo depende de varios factores que permitan mejorar las condiciones ambientales para mantener a gusto a todos los integrantes de la organización, la combinación de los factores permiten generar condiciones agradables que favorecen positivamente a la empresa y cada uno de los colaboradores.

Núñez, (2010) en su publicación define que:

Los expertos hablan de la importancia del clima organizacional dentro de las empresas, pero muchas organizaciones aún les hacen falta eso. Uno de los principales inconvenientes es que le falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan a gusto dentro de la empresa y que se involucren en el logro de los objetivos. (p.27)

Dentro de una empresa el clima laboral es uno de los factores más importantes que se debe tomar en cuenta si se desea llegar al éxito, para tener un ambiente agradable es necesario cumplir con un conjunto de condiciones que permitan a los trabajadores sentirse a gusto en su puesto de trabajo y de formar parte de la empresa, al existir malas relaciones o condiciones en el trabajo, esto repercute considerablemente en el desempeño de los individuos que prestan sus servicios.

Varios de los autores que se dedican al estudio del clima organizacional mencionan que si una empresa no mantiene conformes o a gusto a sus colaboradores es poco probable que esta llegue al éxito, es más probable que fracase puesto que los trabajadores son el motor de las organizaciones.

### **8.1.2. Pasos para el Clima Organizacional**

Al existir un excelente clima organizacional los integrantes de la empresa se sienten conformes y realizan las actividades de mejor manera posible porque se sienten comprometidos con la empresa, además los trabajadores tiene confianza de expresar los sentimientos, de hablar de las preocupaciones o la falta de respeto que existe en el trabajo.

Según Carrera, (2012), se estudiaron los precedente algunos de los distintos métodos para medir y evaluar el clima organizacional, ahora nos corresponde exponer los pasos generales que debemos seguirse para lograr lo anterior, no obstante los mismos deben adecuarse a las características de la organización y a los objetivos que persigamos en dependencia de las dimensiones o variables que sean de nuestro interés medir. Los pasos generales son los siguientes:

- **Organización general y planeación del trabajo a seguir:** Como aspecto esencial dos cuestiones, primero se debe explicar exhaustivamente a los empleados la tarea que se va a acometer para que estén conscientes y aporten sus criterios con la mayor objetividad

y veracidad, segundo la preparación de los que realizarán esta labor debe ser la adecuada, además de poseer los mismos las condiciones en cuanto a ser buenos motivadores, comunicadores.

- **Determinación y ajuste del método o métodos a emplear:** De acuerdo a las características de la organización, las dimensiones y los objetivos a evaluar, se analizan y determinan el método o métodos a emplear, preparándose y ajustándose los cuestionarios, guías de entrevistas o cualquier otra variante.
- **Aplicación del método seleccionado:** La aplicación del método debe realizarse con el mayor rigor, eficacia y eficiencia, sin que esto constituya una dilación innecesaria que diluya o encarezca el proceso. No sólo debe ejecutarse el trabajo en un momento psicológico adecuado sino deben garantizarse también las condiciones ambientales.
- **Análisis y evaluación de los resultados y confección de las medidas a partir de los primeros:** Una vez aplicados los métodos, es necesario analizar y evaluar los resultados a través de los datos obtenidos, este trabajo debe ser minucioso por el personal especializado que vimos en el primer paso y la dirección de la organización garantizará una retroalimentación oportuna y consecuente con los trabajadores de la entidad haciéndolos partícipes, como lo son, de la actividad que se realiza.
- **Reevaluación del clima organizacional en el periodo acordado o determinado:** El trabajo no culmina en el paso anterior sino que debe garantizarse un seguimiento al programa elaborado, así como una reevaluación en un periodo que se determine adecuado que pudiera ser seis meses o un año de acuerdo a lo que se estime.

## 8.2. Herramientas del clima organizacional

Para diagnosticarlo y gestionarlo se han desarrollado varias metodologías y herramientas, la más utilizada hoy por hoy es la encuesta en línea, que por su mismo uso ha generado en los usuarios finales una falta de credibilidad y cierta desconfianza al momento de ser contestada debido a ciertos parámetros de identificación.

### 8.2.1. Tarjetas electrónicas

Esta metodología según Andrade, (2015), está desarrollada para que “grupos de colaboradores puedan dar su opinión de forma confidencial, que se expresa mediante un sistema electrónico individual y el resultado se tabula directamente en el sistema, los resultados totales son visibles

al grupo” (cuantitativo) y se pueden discutir para conocer el origen, las soluciones, las recomendaciones, (cualitativo). (p. 3)

### 8.2.2. Tarjetas gráficas

Por medio de tarjetas gráficas para Andrade, (2015), “recogemos las principales preocupaciones de los grupos de trabajo, ordenadas bajo la metodología. Por medio de una mayor estimulación visual, auditiva y kinestésica elevamos la participación. Son tarjetas gráficas que por la interacción se convierten en los temas más relevantes para la organización” (p. 4)

## 8.3. Instrumentos del clima organizacional

### 8.3.1. Cuestionario Litwin y Stringer

La medición del clima de organización desarrollada por Litwin y Stringer, para facilitar el análisis. Permite que cada individuo debe completar este cuestionario para demostrar cómo le gustaría que fuera idealmente el clima y cómo lo ve ahora en la organización del grupo.

Ponga una (A) sobre el número que indica, en la serie de siete dimensiones de clima de la organización que aparece más abajo, su estimación de la posición actual de la organización respecto de esa dimensión y una (I) sobre el número que indica su opción de dónde debería estar idealmente la organización en esta dimensión.

El cuestionario de Litwin y Stringer según Pantoja, (2015) dice:

1. **Conformidad.** El sentimiento de que hay muchas restricciones impuestas desde afuera en la organización; el grado en que los miembros sienten que hay muchas normas, procedimientos y prácticas a las que deben avenirse en lugar de poder hacer el trabajo como lo consideren conveniente.

La conformidad no es característica de esta organización. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 La conformidad es muy característica de esta organización.

2. **Responsabilidad.** Se da a los miembros de la organización responsabilidad personal para alcanzar su parte de las metas de la organización; el grado en que los miembros sienten que

pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar con sus superiores a cada paso.

No se da ninguna responsabilidad en la organización. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Se pone gran énfasis en la responsabilidad personal en la organización.

3. **Normas.** El énfasis que pone la organización en el buen desempeño y la producción destacada, incluyendo el grado en que los miembros sienten que la organización establece metas que son un reto para ella y comunica a los miembros el compromiso con ellas.

Las normas son muy bajas o no existen en la organización. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Se establecen en la organización normas que son todo un reto.

4. **Recompensas.** El grado en que los miembros sienten que se les reconoce el trabajo bien hecho y se los recompensa por ello en lugar de ignorarlos, criticarlos o castigarlos cuando algo sale mal.

Se ignora, castiga o critica a los miembros. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Se reconoce el trabajo de los miembros y se los recompensa positivamente.

5. **Claridad de la organización.** El sentimiento entre los miembros de que las cosas están bien organizadas y las metas definidas con claridad suficiente en lugar de ser desordenadas, confusas o caóticas.

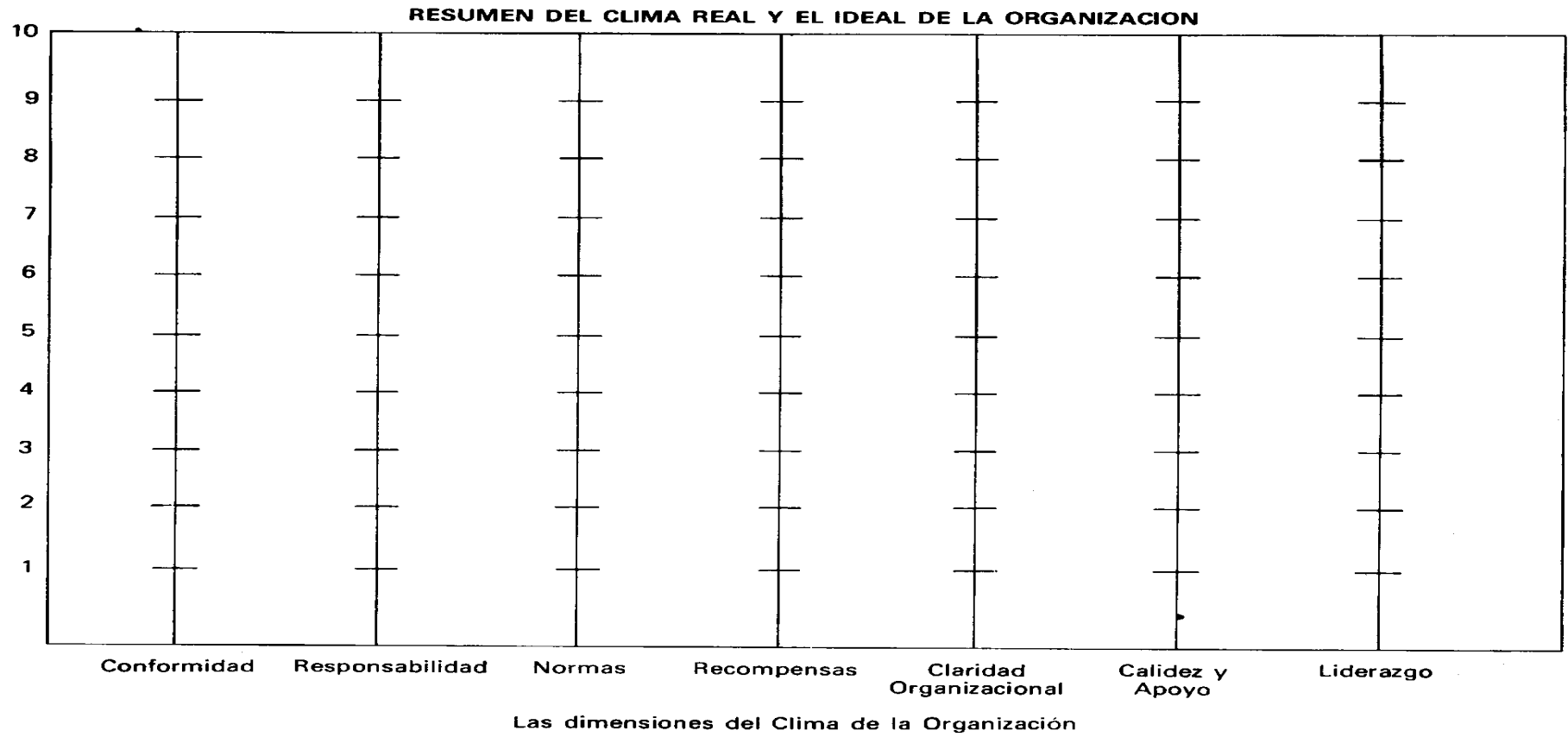
La organización es desordenada, confusa y caótica. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 La organización está bien organizada, tiene metas definidas con claridad.

6. **Cordialidad y apoyo.** El sentimiento de que la amabilidad es una norma de valor en la organización; de que los miembros confían los unos en los otros y se ofrecen apoyo. El sentimiento de que prevalecen las buenas relaciones en el ambiente laboral.

No hay cordialidad ni apoyo en la organización. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 La cordialidad y el apoyo son características de la organización.

7. **Liderazgo.** La disposición por parte de los miembros de la organización para aceptar el liderazgo y la dirección de los calificados. A medida que aparecen necesidades de liderazgo, los miembros se sienten en libertad de asumir funciones de liderazgo, y se los recompensa por su eficacia. Este se basa en la destreza. La organización no está dominada por uno o dos individuos, ni depende de ellos.

<p>No se recompensa al liderazgo; los miembros están dominados por éste, dependen de él o lo rechazan.</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	<p>Los miembros aceptan y recompensan al liderazgo, que se basa en la destreza.</p>
--	-----------------------------	---



Fuente: Pantoja, (2015)

#### 8.4. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se refiere a la actitud de las personas para ejercer sus actividades, un trabajador cuando se siente a gusto en su puesto de trabajo realiza sus diligencias de la mejor manera posible, para mantener conforme a los integrantes de la empresa es necesario adoptar una serie de características que permitan un ambiente laboral agradable y confortable satisfaciendo las necesidades de los trabajadores.

Según Núñez, (2010) en su publicación define que:

Clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan en su desempeño. Las investigaciones en el contexto organizacional han reconocido tradicionalmente la importante influencia del clima organizacional sobre una gran variedad de procesos y resultados en las personas y las organizaciones; dentro de estos se destacan entre muchos aspectos: la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación, el compromiso, el logro de metas, la satisfacción y el desempeño laboral. (p. 13).

Todas las empresas deben mantener contentos a sus trabajadores si desean progresar, cuando hay insatisfacción en las personas suelen adoptar una pésimas actitudes y por ende realizan mal las actividades, si en la empresa existen este tipo de comportamientos es necesario que los directivos tomen cartas en el asunto para eliminarlas por completo y de este modo evitar problemas posteriores que perjudiquen el normal funcionamiento de la organización.

Para Pérez, (2012), la satisfacción laboral es “Un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (p. 13)

Es la acción de satisfacer las necesidades de los colaboradores de la empresa o el grado de comodidad que la organización preste a sus trabajadores con la finalidad de hacerlos sentir parte de la entidad y mejorar la actitud de las personas al momento de realizar las actividades ayudando a cumplir con los propósitos y objetivos establecidos por las organizaciones.

Según Méndez, (2006), la define como “el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”.

La satisfacción laboral en la actualidad es un tema que preocupa a todos los empresarios pues para mantener siempre a los trabajadores realizando sus actividades de manera eficiente es necesario eliminar todo tipo de insatisfacción y de esta manera continuar produciendo adecuadamente cumpliendo con los objetivos y las metas propuestas por la empresa.

#### **8.4.1. Insatisfacción laboral**

Una persona puede estar insatisfecha por las condiciones del trabajo o por las circunstancias personales, esto puede generar un riesgo en el desarrollo de las actividades de la empresa y de la vida propia del individuo.

Hay acciones o situaciones por las que los trabajadores ven mermados sobre sus deseos laborales, existen muchos factores que no los dejan conformes y tranquilos, entre estos se encuentra el mal ambiente laboral por parte de los compañeros o los supervisores y las malas condiciones que les da la empresa y no satisfacen las necesidades de los empleados.

#### **8.4.2. Aspectos para mejorar la satisfacción laboral**

Mediante la satisfacción laboral se pretende mantener a los trabajadores satisfechos llegando al grado de conformidad y mejorar la actitud durante las horas de trabajo.

Según Hannoun G., (2011) en su trabajo universitario define que:

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (p.11)

Para mantener o mejorar la satisfacción en los integrantes de la empresa es necesario tener en cuenta una serie de aspectos como:

#### **“Contratar personas adecuadas al puesto de trabajo**

Cuando se contrata personal es necesario buscar el perfil que se requiere, de lo contrario el trabajador puede no sentirse a gusto por la actividad que realiza y se desmotiva ocasionando que no ejecute sus obligaciones adecuadamente.

#### **Crear lazos entre los trabajadores**

Es necesario que la empresa fomente lazos de amistad entre todos los que integran la organización para evitar conflictos y mejorar la participación de los trabajadores en las actividades diarias.

#### **Incentivar a los trabajadores**

La empresa debe reconocer y agradecer la colaboración de las personas, para ello debe contar con un sistema de incentivos que permita de alguna manera reconocer el esfuerzo que los individuos realizan para mantener a la empresa en funcionamiento, uno de los elementos más importantes es el incentivo económico puesto que todos trabajan a cambio de dinero, pero el dinero no siempre es todo, se puede incentivar de distintas maneras como un salario justo y buen trato de los supervisores, o tan solo con un agradecimiento por su colaboración.

#### **Trabajo en equipo**

Todas las organizaciones que deseen llegar al éxito debe tomar en cuenta este aspecto, puesto que permite la colaboración de todos para llegar al cumplimiento de las metas propuestas.”

### **8.4.3. Satisfacción y productividad**

La productividad y el rendimiento del personal están estrechamente relacionado con la satisfacción de los trabajadores, el comportamiento de los individuos depende de la motivación que las empresas le brindan por las actividades que realizan, al tener trabajadores insatisfechos se produce un bajo rendimiento y por ende una baja eficiencia organizacional que ocasionan conductas agresivas y desinterés que se refleja en la baja productividad de la empresa.

Según Stephen R., (2004) en su publicación define que:

En toda organización más que en el plano individual, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficientes que aquellos con menos empleados satisfechos, es posible que si no ha conseguido apoyo de los trabajadores la satisfacción es causa de la mala productividad. (p. 54).

La insatisfacción produce bajo rendimiento en el personal, los trabajadores insatisfechos expresan sus sentimientos de diferentes maneras, se pueden quejar directamente con los superiores, pero también se pueden quedar callados y expresarse sus emociones al momento de realizar las actividades ocasionando desinterés, abandono o negligencia en el trabajo, si las organizaciones desean que sus colaboradores sean leales y productivos deben mantenerlos satisfechos y conjuntamente llegar al éxito.

## **9. PREGUNTA CIENTÍFICA**

¿En qué forma incide el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas florícola Ever Green Roses S.A?

## **10. METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

El proyecto de investigación se desarrollará con un enfoque cuantitativo puesto que es un procedimiento que permitirá conocer fenómeno que da a lugar al problema a ser descrito sobre las condiciones del clima organizacional que existe en la florícola. La investigación cuantitativa permitirá la aplicación del cuestionario de evaluación para la determinación del clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa florícola Ever Green Roses S.A.

La investigación permitirá la exploración de las condiciones del objeto de estudio para la realización de la evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral, en el lugar definido que es la empresa Florícola Ever Green roses S.A, se permitirá aumentar el grado de familiaridad con los hechos que se desconocen y lograr tener la información necesaria de primera instancia para llevar a cabo una investigación más profunda sobre el fenómeno. La investigación descriptiva facilitó analizar los datos, así como describir los resultados obtenidos del levantamiento de información unidad de estudio, para posteriormente ser interpretados,

todas y cada una de las deficiencias encontradas durante la investigación referente al clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Florícola Ever Green Roses S.A.

El análisis permitió realizar un estudio para diagnosticar la situación de la empresa y evaluar su capacidad integral y global, tomando en cuenta cada una de sus actividades específicas desarrolladas y se genera un valor superior de todas estas actividades que se realizará una evaluación del desempeño laboral para la organización. Los métodos aplicados en la investigación fueron: bibliográfico-documental, de campo y sintético.

Mediante este método se permitió la recolección de información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral con la finalidad de fundamentar teóricamente la investigación del proyecto, este método garantiza la calidad de los fundamentos teóricos utilizados en el transcurso de la investigación, la misma que es obtenida de libros, artículos científicos, revistas, e internet, entre otros.

La investigación esta direccionada a conocer la incidencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa florícola Ever Green Roses S.A, con este método de campo hay que investigar en el lugar donde suceden los hechos y con los involucrados, por ende se trabajará con el personal de la empresa, tanto administrativos, y operativos. Con la utilización del métodos sintético se logrará llegar a las conclusiones respectivas y también a las recomendaciones de la investigación realizada en la empresa Florícola Ever Green Roses S.A, con respecto al clima organizacional y satisfacción laboral y las repercusiones que genera los mismos en la empresa florícola.

## **10.1. Técnicas de investigación**

### **Encuesta**

Se utilizará un listado de preguntas escritas en cuanto al clima organizacional y satisfacción laboral los mismos que se aplicaron al personal que labora en la empresa Florícola Ever Green Roses S.A, la recolección de datos se realizará a través de un instrumento que es el cuestionario de Litwin y Stringer y el J.D.I.

### **10.1.1. Cuestionario para medir el clima organizacional**

Para poder evaluar el clima organizacional se aplicará el instrumento de Litwin y Stringer, este instrumento cubre siete aspectos importantes que mejoran las condiciones de los trabajadores.

El cuestionario de Litwin y Stringer permite al asistente o directivo conocer de manera dinámica aspectos que afectan la organización para tomar soluciones inmediatas y evitar que causen más problemas a la empresa, este instrumento de valoración está constituido por cincuenta ítems que se estructuran de siete dimensiones importantes que son:

- Confiabilidad
- Responsabilidad
- Normas
- Recompensas
- Claridad de la organización
- Calidad y apoyo
- Liderazgo

### **10.1.2. Cuestionario para medir la satisfacción laboral JDI**

Este método permite describir las dimensiones de satisfacción laboral en la organización mediante cinco aspectos esenciales que son: Satisfacción con la tarea actual, Satisfacción con la supervisión, Compañeros de trabajo, Oportunidades de ascenso, Sueldo o remuneraciones. Además permite conocer las condiciones actuales para dar soluciones a los problemas encontrados.

El coeficiente alfa puede visualizarse como el límite inferior del coeficiente de confiabilidad conocido como coeficiente de precisión. En otras palabras, un coeficiente alfa de 0.80 sólo implica que el coeficiente de precisión es mayor que 0.80, pero no se sabe por cuánto se diferencia, pero el grado de confiabilidad del instrumento será dado por el cálculo realizado en el SPSS.

## Herramientas estadísticas

Se utilizó el software SPSS el mismo que servirá para el análisis e interpretación de resultados, ya que es necesario empezar con el estudio estadístico de datos para presentación de resultados, para luego realizar el análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes, e interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente, para al final establecer de conclusiones y recomendaciones.

## Población

La población de estudio representa la población o segmento que es objeto de estudio para el proyecto se considera; El personal administrativo, y operativo, de la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.” ubicada en la parroquia Aláquez de la ciudad de Latacunga como unidad de estudio.

**Tabla N° 1** Población de estudio

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Personal administrativo	9
Personal operativo	61
<b>Total</b>	<b>70</b>

**Fuente:** Empresa Ever Green Roses S.A

**Elaborado por:** La investigadora.

## 11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 11.1. Encuesta dirigido al personal administrativo de la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.”

#### 1) ¿Su jefe está disponible cuando lo necesita?

Tabla N° 2 Disponibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	3	33,3	33,3	66,7
A veces	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

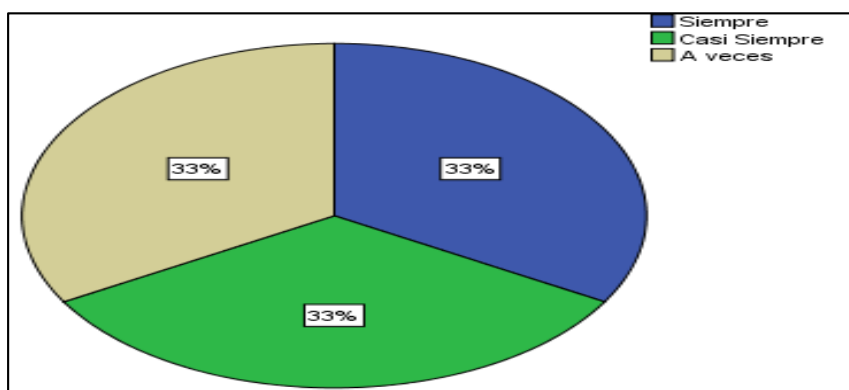


Gráfico N° 1 Disponibilidad

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado indica que sus jefes están disponibles cuando los necesitan para realizar alguna consulta, un 33% siempre, casi siempre y a veces.

La mayor parte del personal administrativo en lo que respecta al clima organizacional referente al grado de disponibilidad de los jefes en la empresa, es que siempre esté predispuesta la gerencia en trata asuntos de la empresa.

2) ¿En la empresa las tareas de las áreas de trabajo están bien definidas y organizadas?

Tabla N° 3 Áreas de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	5	55,6	55,6	55,6
Casi Siempre	2	22,2	22,2	77,8
A veces	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

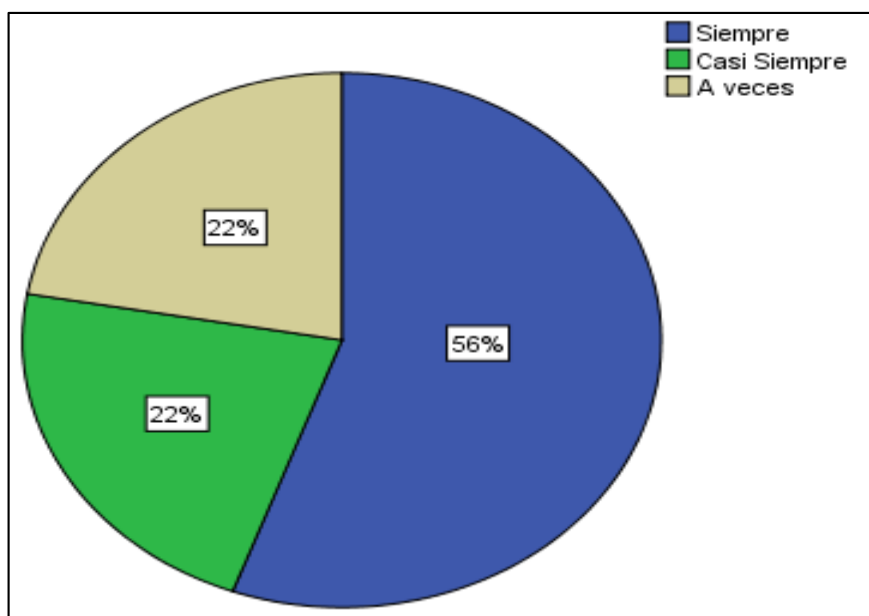


GRÁFICO N° 2 Áreas de Trabajo

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El 56 % del personal administrativo encuestado menciona que las áreas de trabajo están bien definidas, el 22% expresa que casi siempre y a veces están las áreas organizadas en la florícola “Ever Green Roses S.A.”

Una mayoría de los administrativos están de acuerdo que las actividades que se realizan en la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.”, están completamente definidas. Lo que indica que la organización de la empresa está acorde a las necesidades de la empresa productora de rosa

### 3) ¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Tabla N° 4 Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	1	11,1	11,1	11,1
Casi Siempre	5	55,6	55,6	66,7
A veces	2	22,2	22,2	88,9
Casi nunca	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

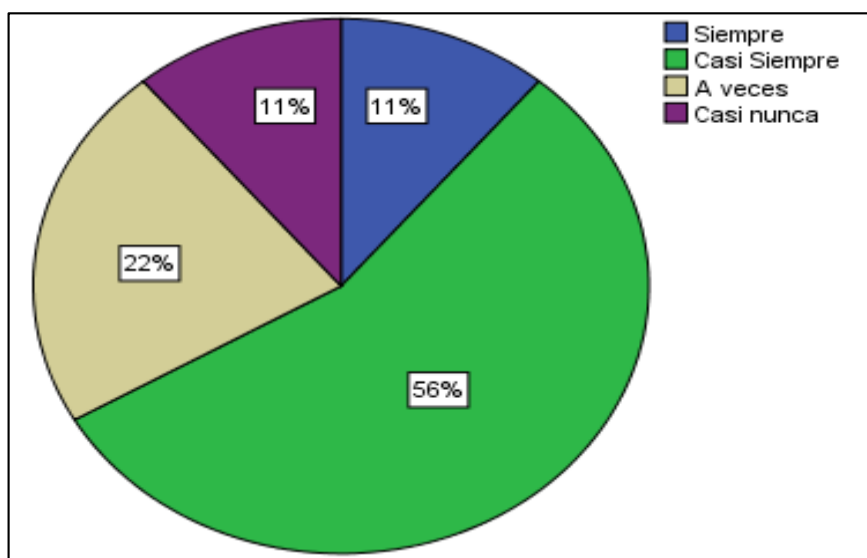


Gráfico N° 3 Comunicación

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

Un 56% del personal administrativo encuestado indica que existe una buena comunicación con los compañeros de trabajo, el 22% establece que a veces y un 11% manifiesta que siempre y casi nunca.

La comunicación interna en una empresa es indispensable para una buena coordinación de actividades, por lo que gran parte de los administrativo mencionan que en la florícola “Ever Green Roses S.A.”, existe una buena comunicación entre los jefes departamentales. Esto muestra que el clima organizacional entre el personal administrativo es adecuado.

#### 4) ¿A su criterio está de acuerdo con la organización sobre la toma de decisiones?

Tabla N° 5 Toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	44,4	44,4	44,4
Casi Siempre	4	44,4	44,4	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

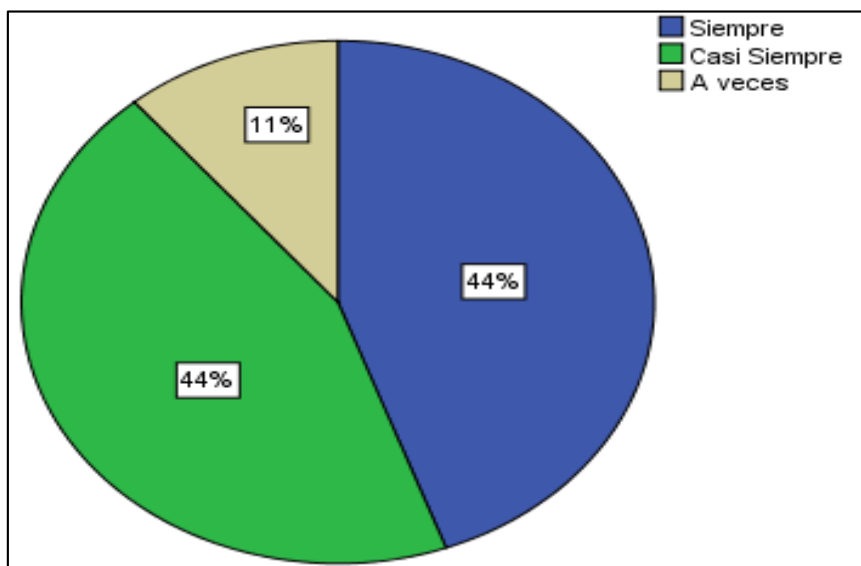


Gráfico N° 4 Toma de decisiones

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El 44% personal administrativo encuestado expresa que siempre está de acuerdo con la toma de decisiones y también casi siempre y tan solo un 11% a veces se organizan para la toma de decisiones en la florícola.

Una gran parte de las decisiones que se toman en la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.”, están de acuerdo con las expectativas de los empleados administrativos, la toma de decisiones en la organización es adecuada. Lo que indica que las disposiciones de gerencia son buenas desde el punto de vista de los trabajadores, se deberá seguir manteniendo buenas decisiones en la florícola.

5) ¿La empresa se preocupa de que usted tenga claro sus responsabilidades y obligaciones en su área de trabajo?

Tabla N° 6 Área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	5	55,6	55,6	55,6
Casi Siempre	1	11,1	11,1	66,7
A veces	2	22,2	22,2	88,9
Casi nunca	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

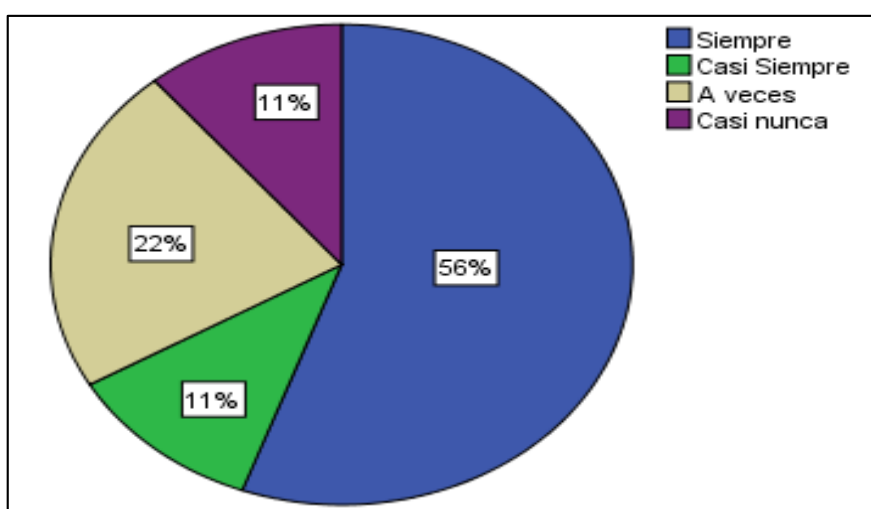


Gráfico N° 5 Área de Trabajo

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado expresa en un 56% que la empresa se preocupa porque estén claras las responsabilidades y obligaciones de trabajo, un 22% indica que a veces y el 11% menciona que casi siempre y casi nunca se preocupan de las responsabilidades y obligaciones del trabajo.

Gran parte del personal administrativo menciona que el gerente si se preocupa en determinar las responsabilidades de la empresa y las obligaciones del trabajador estén claras para un accionar de actividades. El gerente debe seguir manteniendo ese nivel de preocupación por las actividades que el personal viene desempeñando en la empresa.

6) ¿Usted necesita solicitar permiso en la florícola para la realización de las actividades dentro de la empresa?

Tabla N° 7 Solicitar Permiso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	4	44,4	44,4	77,8
Casi nunca	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

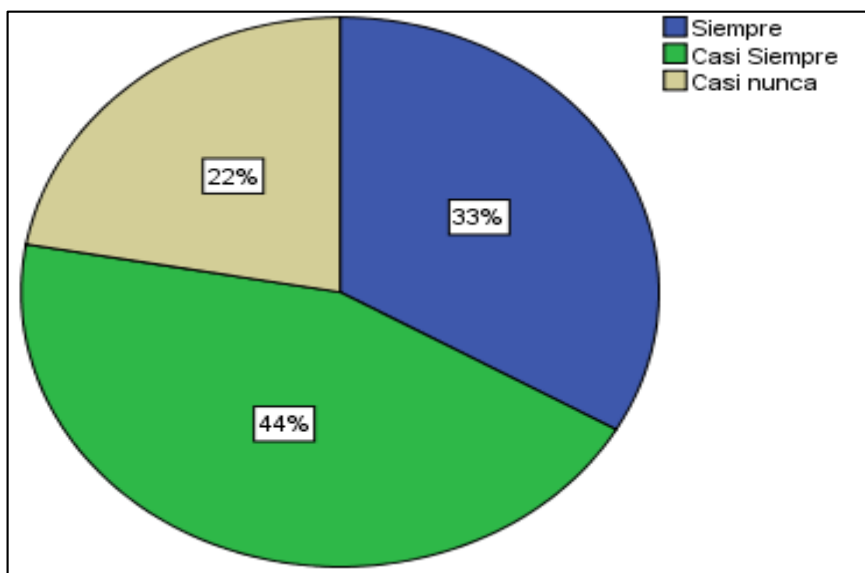


Gráfico N° 6 Solicitar Permiso

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

Un 44% personal administrativo encuestado manifiesta que casi siempre se necesita solicitar el permiso de la empresa para realizar cualquier actividad, el 33% dice que siempre, y el 22% menciona que casi nunca.

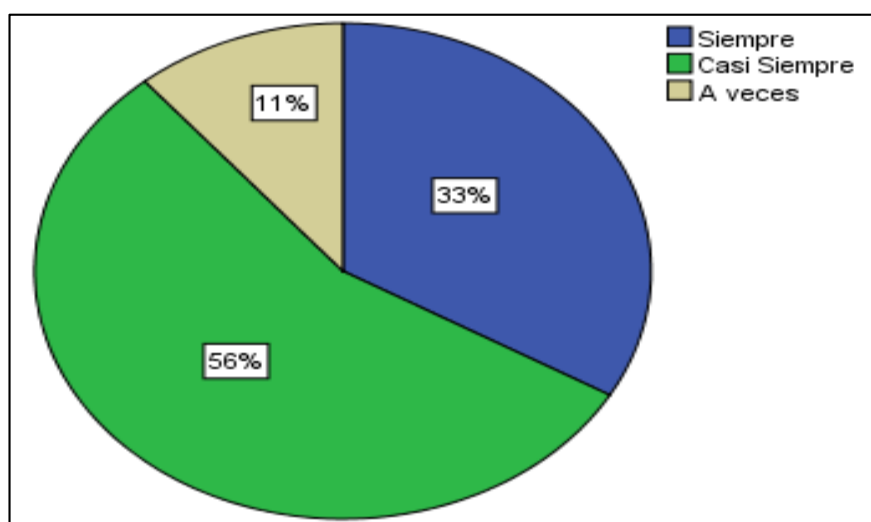
Es importante que la empresa tome en cuenta la razón por la que se solicite el permiso para realizar determinadas actividades dentro de la organización. La empresa tiene una correcta planificación y control de las actividades laborales, por lo que es necesario que se siga manteniendo el sistema de control y planificación sobre la solicitud de permisos para la realización de tareas.

## 7) ¿Le permiten en la empresa tener iniciativa para un mejor rendimiento laboral?

**Tabla N° 8 Rendimiento Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	5	55,6	55,6	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**GRÁFICO N° 7 Rendimiento Laboral**

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

Un 56% del personal administrativo encuestado opina que casi siempre la empresa le permite mantener la iniciativa para un mejor rendimiento laboral, el 33% menciona que siempre y el 11% expresa que a veces les permiten opinar.

Las empresas para su funcionamiento deben contar con el espacio de manifestación de ideas del personal, por lo tanto la mayoría del personal administrativo manifiesta que es positiva la permisión de que el personal opine en la florícola. Lo que significa que la empresa da la oportunidad a los trabajadores para receptar las ideas.

8) ¿Está de acuerdo que en la florícola se dé mayor importancia al trabajo bien realizado, que al que está mal realizado?

Tabla N° 9 Importancia del Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	5	55,6	55,6	55,6
Casi Siempre	3	33,3	33,3	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

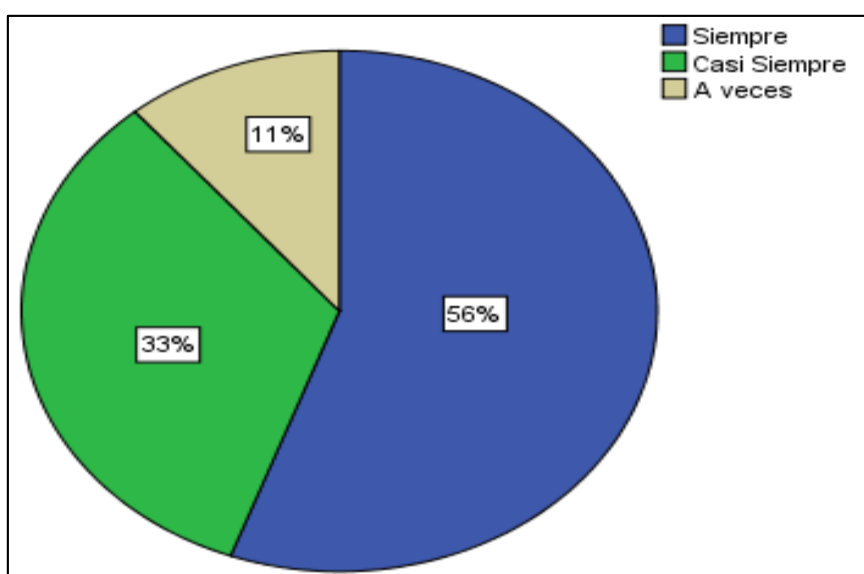


Gráfico N° 8 Importancia del Trabajo

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado indica que un 56% manifiestan que la empresa da importancia a las labores bien realizadas, un 33% expresa casi siempre y el 11% menciona a veces.

Gran parte del personal administrativo menciona que la empresa da mayor importancia al trabajo bien realizado que al que no lo está, lo que significa que el personal está de acuerdo con que la empresa tome más atención por el trabajo bien realizado. Es necesario que gerencia tome en cuenta el trabajo mal desarrollado ya que esto podría generar problemas en las actividades de la florícola.

9) ¿En la empresa florícola existe un buen ambiente de amistad entre trabajadores?

Tabla N° 10 Buen Ambiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	2	22,2	22,2	22,2
Casi Siempre	3	33,3	33,3	55,6
A veces	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

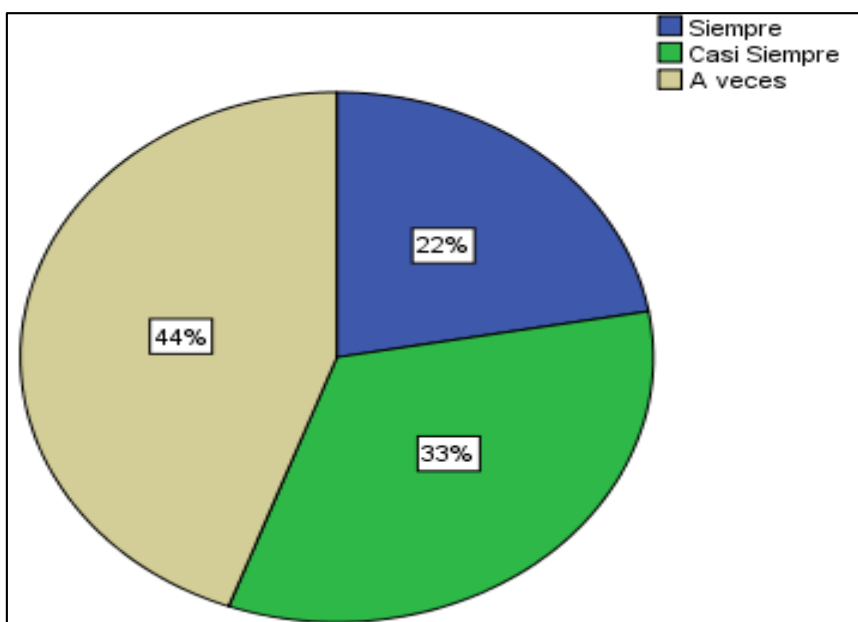


Gráfico N° 9 Buen Ambiente

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado indica que un 44% manifiestan que a veces existe un buen ambiente de trabajo, el 33% menciona que casi siempre y el 22% siempre.

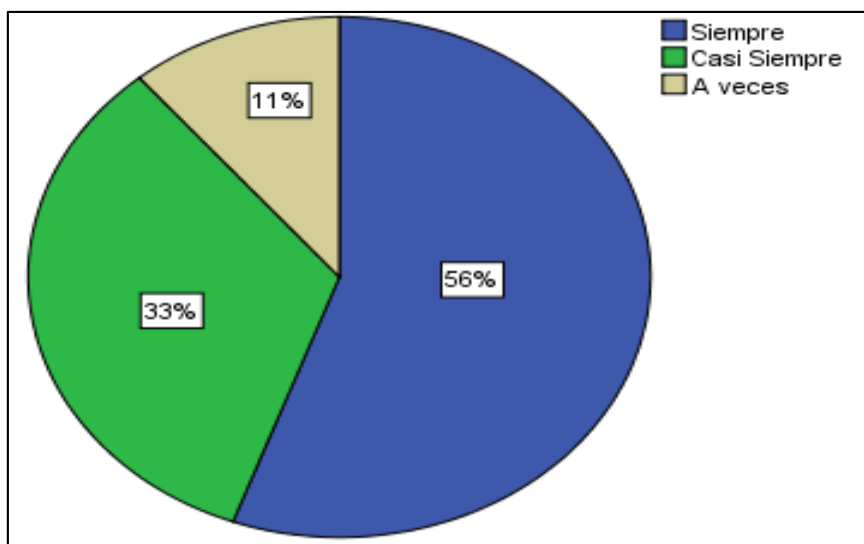
La empresa debe contar con un buen ambiente de trabajo, gran parte de los empleados mencionan que a veces el ambiente laboral es idóneo para realizar las actividades, lo que indica que los trabajadores no tiene una seguridad total de que existe un agradable ambiente de trabajo. Es necesario que se genere mayor énfasis al cuidado del ambiente laboral dentro de la florícola.

### 10) ¿El trabajo que realizó contribuye directamente con los objetivos de la empresa?

**Tabla N° 11 Objetivos de la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	5	55,6	55,6	55,6
Casi Siempre	3	33,3	33,3	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**GRÁFICO N° 10 Objetivos de la empresa**

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado indica que un 56% siempre cumplen con los objetivos de la empresa, el 33% casi siempre y el 11% a veces.

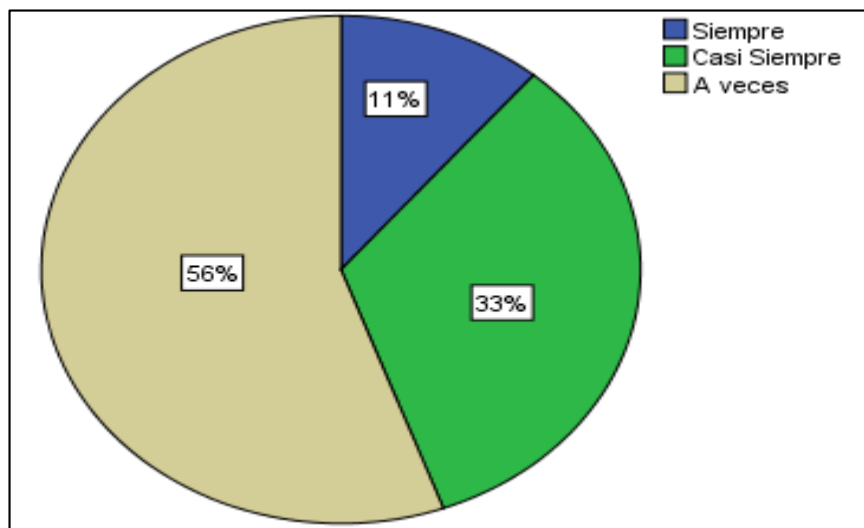
La mayoría de empleados administrativos mencionan que su trabajo está en función al cumplimiento de los objetivos de la empresa, lo que significa que el personal administrativo sabe que sus actividades deben estar en conjunto con las metas de la florícola. Se recomienda seguir impulsando al personal para que siga con esa manera de aportar a la empresa en sus objetivos.

**11) ¿Los problemas organizacionales de la florícola son por qué las personas no asumen las responsabilidades del trabajo?**

**Tabla N° 12 Problemas Organizacionales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	1	11,1	11,1	11,1
Casi Siempre	3	33,3	33,3	44,4
A veces	5	55,6	55,6	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 11 Problemas Organizacionales**

Elaborado por: Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal administrativo encuestado indica que un 56% a veces las personas no asumen las responsabilidades de la empresa, el 33% casi siempre y el 11% siempre.

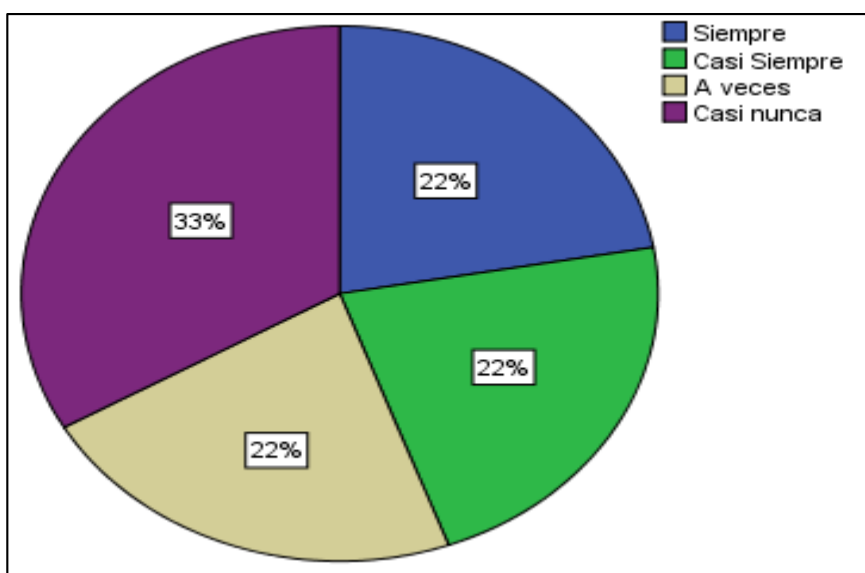
La mayoría de los jefes departamentales de la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.”, establecen que a veces los problemas de la compañía se generan porque el personal no conoce de sus responsabilidades. Es necesario que se sigan dictaminando las responsabilidades de cada jefe departamental al inicio de sus actividades en la empresa.

**12) ¿En la empresa le permiten alcanzar mejores puestos de trabajo a través de un mejor desempeño?**

**Tabla N° 13 Puestos de Trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	2	22,2	22,2	22,2
Casi Siempre	2	22,2	22,2	44,4
A veces	2	22,2	22,2	66,7
Casi nunca	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**GRÁFICO N° 12 Puestos de Trabajo**

Elaborado por: Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal administrativo encuestado indica que un 33% manifiestan que casi nunca les permiten alcanzar un mayor puesto de trabajo, con igual porcentaje del 22% respondieron que siempre, a veces y casi nunca les permiten realizar dicha actividad.

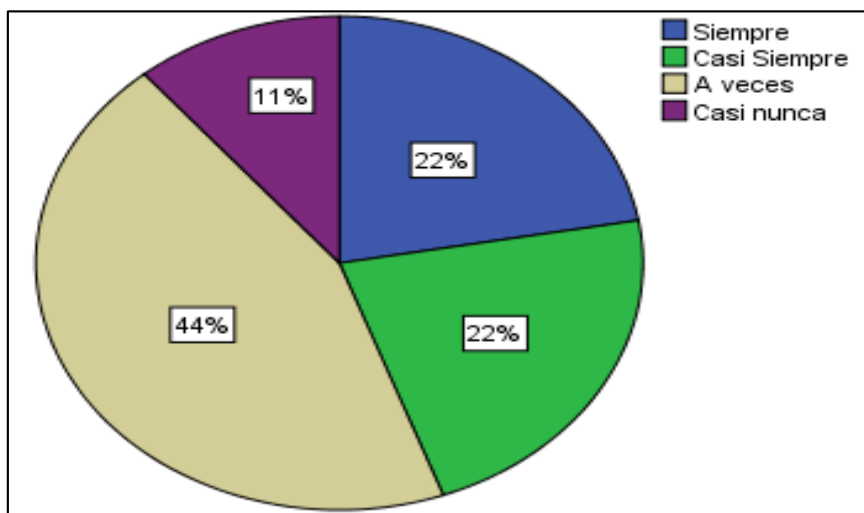
La mayor parte del personal de empresa florícola manifiesta que de acuerdo a su desempeño no les permiten mejorar sus puestos de trabajo, lo que ocasiona mal estar entre los empleados, y por ende un mal desempeño.

### 13) ¿Existe una competencia sana entre los compañeros de trabajo?

**Tabla N° 14 Competencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	2	22,2	22,2	22,2
Casi Siempre	2	22,2	22,2	44,4
A veces	4	44,4	44,4	88,9
Casi nunca	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**GRÁFICO N° 13 Competencia**

Elaborado por: Quimbita. J

#### **Análisis e Interpretación**

El personal administrativo encuestado indica que un 44% manifiestan que a veces existe competencia sana entre compañeros, el 22% siempre y casi siempre el 11% casi nunca se llevan entre compañeros.

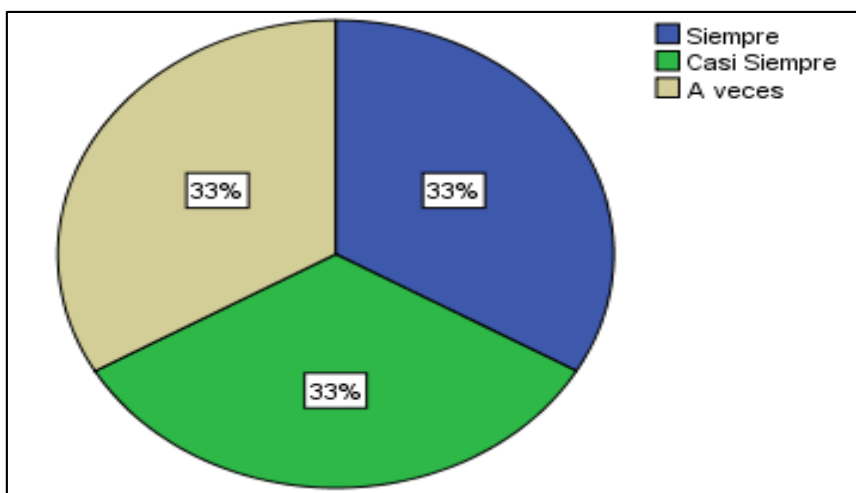
La competencia que existe en la florícola entre los trabajadores administrativo es parcialmente sana, lo que se puede evidenciar que el compañerismo en la competencia no es la adecuada. Esto se debe a que algunos jefes y auxiliares administrativos toman sus actividades muy personal e individual.

**14) ¿Cuándo existe una designación de un trabajo difícil cuenta con la ayuda de los jefes y compañeros?**

**Tabla N° 15 Trabajo difícil**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	3	33,3	33,3	66,7
A veces	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Quimbita. J



**Gráfico N° 14 Trabajo difícil**

**Elaborado por:** Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal administrativo encuestado indica una igualdad del 33% que siempre, casi siempre, a veces se ayudan entre compañeros cuando hay una designación de un trabajo difícil.

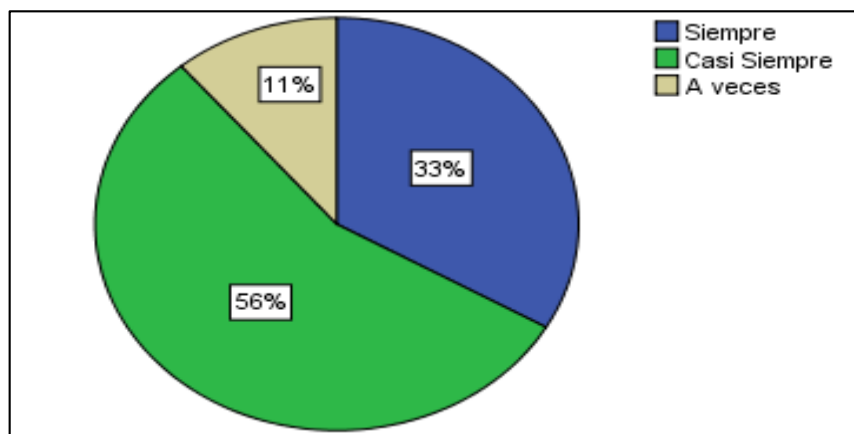
La mayoría de administrativos mencionan que si cuentan con la ayuda de sus jefes o compañeros cuando existe una designación de un trabajo complicado, lo que indica que existe un buen compañerismo. Es adecuado que se siga manteniendo esa actitud entre los compañeros y jefes administrativos.

**15) ¿En la florícola se les alienta a manifestar sus pensamientos a pesar de ser disidente o discrepante con las ideas de sus jefes?**

**Tabla N° 16 Ideas de sus jefes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	5	55,6	55,6	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 15 Ideas de sus jefes**

Elaborado por: Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal Administrativo encuestado indica que un 56% manifiestan que casi siempre les dejan opinar con ideas satisfactorias para la empresa, el 33% siempre y el 11% a veces.

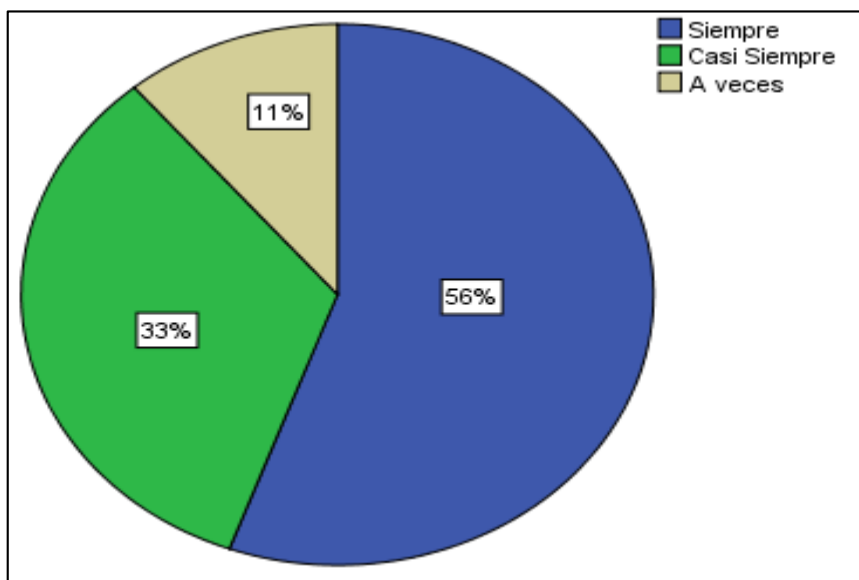
La mayoría de administrativos indican que a veces son escuchados en la empresa florícola sus ideas; cuando estas están discrepantes a la de sus superiores, lo que muestra que hay una gerencia parcialmente autoritaria. En necesario que la gerencia tome en cuenta las ideas y opiniones de los trabajadores en caso estas sean adversas a los pensamientos de gerencias.

**16) ¿La empresa permite su participación con sus opiniones para la toma de decisiones?**

**Tabla N° 17 Toma de decisiones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	5	55,6	55,6	55,6
Casi Siempre	3	33,3	33,3	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 16 Toma de decisiones**

Elaborado por: Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal administrativo encuestado indica que un 56% manifiestan que siempre les dejan participar para la toma de decisiones de la empresa el 33% casi siempre y el 11% a veces.

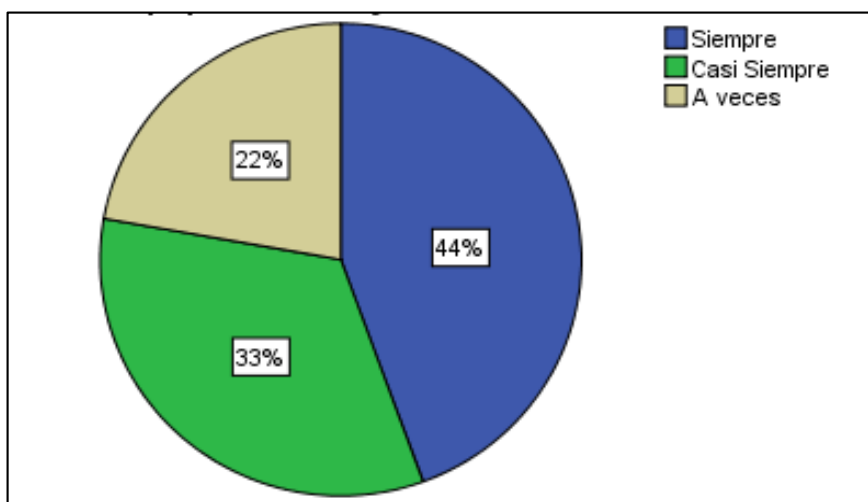
Una mayoría de administrativos manifiestan que en la empresa si les toman en cuenta en la toma de decisiones en la junta administrativa de florícola, esto muestra que en lo que respecta a la participación del personal en la toma de decisiones. Se deberá en la florícola mantener este tipo de acciones participativas en las que las opiniones de los trabajadores sean tomadas en cuenta para la toma de decisiones.

**17) ¿Usted siente que se encuentra en un buen equipo de trabajo dentro de la florícola?**

**Tabla N° 18 Equipo de Trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	44,4	44,4	44,4
Casi Siempre	3	33,3	33,3	77,8
A veces	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Quimbita. J



**Gráfico N° 17 Equipo de Trabajo**

**Elaborado por:** Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal administrativo encuestado indica que un 44% siempre están de acuerdo con los equipos de trabajo, el 33% casi siempre y el 22% a veces.

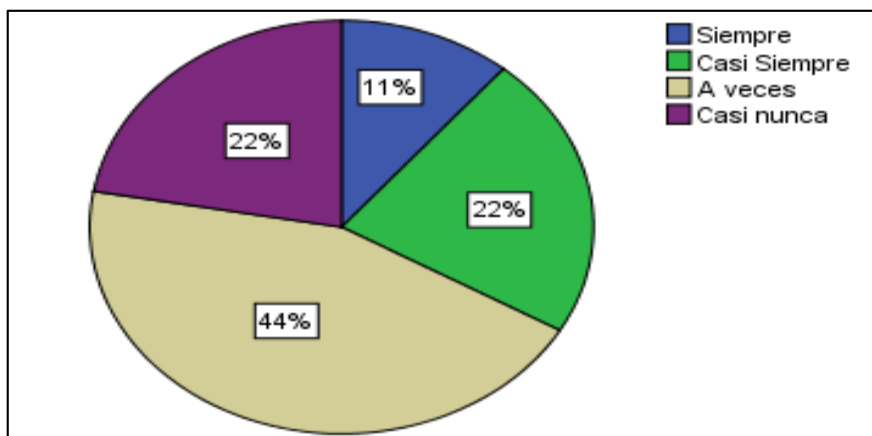
La mayoría de empleados administrativos en lo que respecta al trabajo colaborativo en equipo mencionan que están en buenos equipos en los cuales logran establecer acciones en beneficio de la empresa florícola. Lo que muestra que los empleados administrativos de la florícola “Ever Green Roses S.A.”, cuentan con buenos equipos de trabajo, se deberá seguir manteniendo y fortaleciendo esos grupo de trabajo.

**18) ¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?**

**Tabla N° 19 Actividades Recreativas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	1	11,1	11,1	11,1
Casi Siempre	2	22,2	22,2	33,3
A veces	4	44,4	44,4	77,8
Casi nunca	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 18 Actividades Recreativas**

Elaborado por: Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal administrativo encuestado indica que un 44% indican sus ideas recreativas para el bienestar de la empresa, el 22% con una igualdad de casi siempre y casi nunca el 11% siempre.

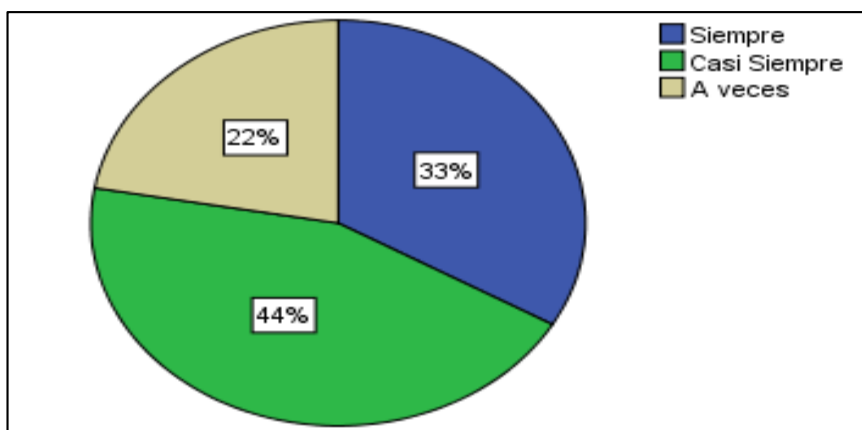
Para la mayoría de los administrativos se ofrece escasos espacios de recreación para los trabajadores de la florícola “Ever Green Roses S.A.”, lo que indica que los empleados están conscientes que necesitan mayores espacios de este tipo entre los grupos de trabajo de la empresa. Es necesario que se considere la factibilidad de proporcionar espacios de recreación para todos los empleados ya que no están satisfechos por el poco espacio que existe para eventos sociales.

### 19) ¿La mayoría de compañeros están preocupados por sus propios intereses?

**Tabla N° 20 Propios Intereses**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	4	44,4	44,4	77,8
A veces	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 19 Propios Intereses**

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado indica un 44% que casi siempre los con compañeros están preocupados por sus propios intereses, el 33% siempre y el 22% a veces.

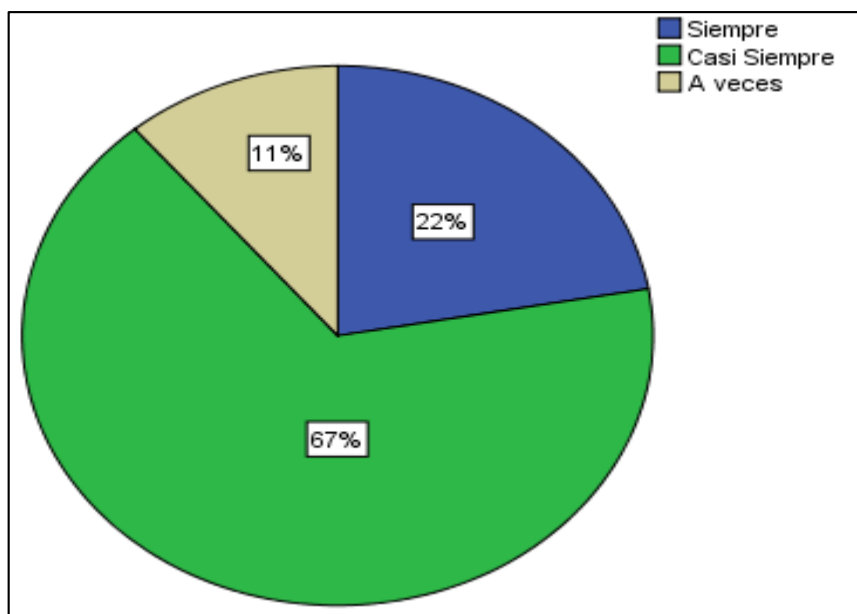
A pesar que existe un buen compañerismo, una gran parte de ellos indican que cada uno vela sus propios intereses este podría ser un factor negativo para la florícola, lo que demuestra que hay una competencia personal. Es recomendable que la gerencia tome cartas en el asunto para que las actitudes de los trabajadores no perjudiquen el accionar de las actividades dentro de la empresa.

## 20) ¿El pago de sus honorarios los recibe a tiempo?

**Tabla N° 21 Honorarios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	2	22,2	22,2	22,2
Casi Siempre	6	66,7	66,7	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 20 Honorarios**

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal Administrativo encuestado indica un 67% que la empresa paga sus honorarios casi siempre a tiempo, el 22% siempre y el 11% a veces.

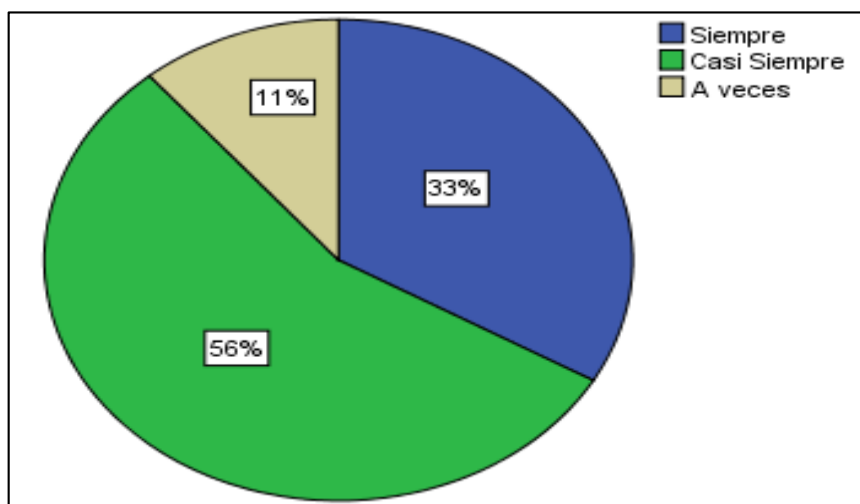
Una gran parte de los empleados administrativo indican que están parcialmente de acuerdo con los tiempos de cancelación de los honorarios en la florícola “Ever Green Roses S.A.”, lo que muestra que existe una insatisfacción en el período de pago que aplica la empresa. Es necesario cumplir con los pagos puntuales para que esto no genere molestias en los empleados.

**21) ¿El clima organizacional de la empresa florícola es el apropiado para las actividades laborales?**

**Tabla N° 22 Clima Organizacional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	5	55,6	55,6	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 21 Clima Organizacional**

Elaborado por: Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal administrativo encuestado indica un 56% que casi siempre el clima organizacional de la empresa florícola es el apropiado para las actividades laborales el 33% siempre y el 11% a veces.

Para el personal administrativo el clima organizacional que existe en la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.”, es parcialmente adecuado para el desarrollo de las actividades, lo que indica que el buen ambiente es parcial en las áreas de trabajo. Es necesario que el gerente conozca a fondo las necesidades y puntos de vista de los trabajadores para mejorar clima organizacional.

22) ¿Existe reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas de la empresa?

Tabla N° 23 Coordinación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	44,4	44,4	44,4
Casi Siempre	4	44,4	44,4	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

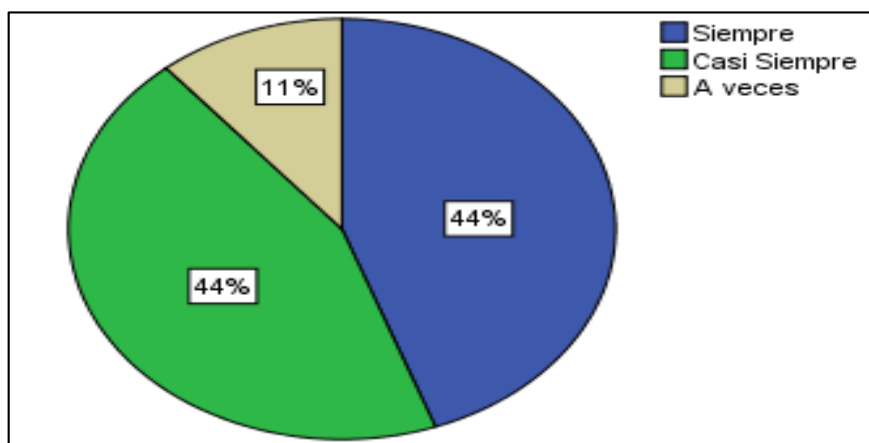


Gráfico N° 22 Coordinación

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado indica que con igual porcentaje del 44% siempre y casi siempre existen reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas de la empresa y un 11% a veces.

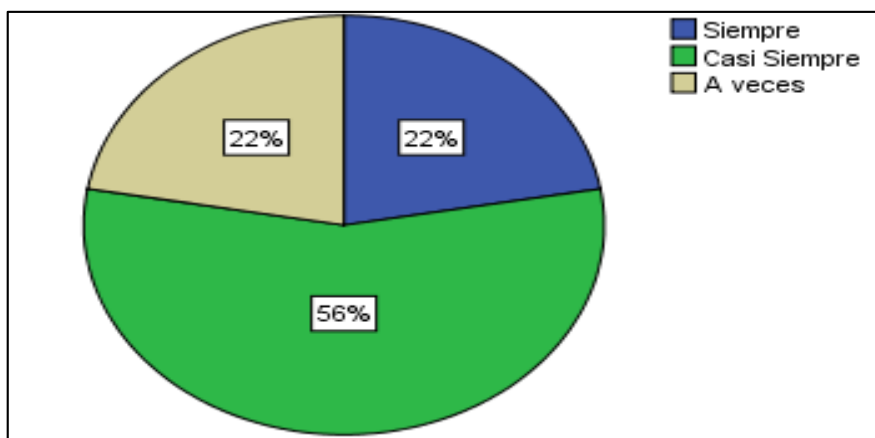
La mayoría de los administrativos menciona que la coordinación que existe entre las áreas es adecuada porque se trabaja en conjunto bajo una planificación y acción oportuna ante un suceso en las instalaciones de la florícola. Esto muestra que la coordinación que existe en la empresa ayuda a la respuesta rápida ante un inconveniente que se determine en la florícola.

### 23) ¿En la empresa se reconoce el trabajo bien realizado?

**Tabla N° 24 Trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	2	22,2	22,2	22,2
Casi Siempre	5	55,6	55,6	77,8
A veces	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**GRÁFICO N° 23 Trabajo**

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado indica que un 56% casi siempre el personal reconoce el trabajo bien realizado de la empresa y con igual porcentaje del 22% siempre y a veces se preocupan del trabajo.

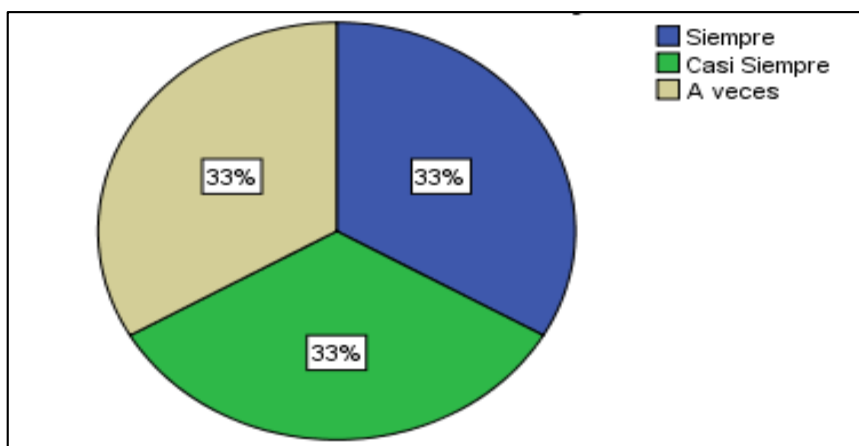
Gran parte de los empleados indican que los reconocimientos por el trabajo bien realizado son parciales en la empresa florícola, lo que evidencia que los trabajadores no se sienten en su totalidad conformes con ese accionar de la empresa. Es actividad de gerencia el realizar y desarrollar un plan de reconocimiento para los trabajadores de la empresa.

## 24) ¿Los reconocimientos e incentivos son distribuidos de forma justa?

**Tabla N° 25 Incentivos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	3	33,3	33,3	66,7
A veces	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 24 Incentivos**

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal administrativo encuestado indica una igualdad del 33% del siempre casi siempre y a veces existen los reconocimientos e incentivos son distribuidos de forma justa al personal.

El sentimiento por la distribución de los incentivos es parcialmente el adecuado para la mayoría de los administrativos, lo que indica que existe inconformidad sobre los incentivos y como estos son distribuidos a los beneficiarios. Se pone en consideración que la gerencia tome parámetros adecuados para la repartición de los incentivos para no generar malestar entre el personal de la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.”.

## 11.2. Encuesta dirigido al personal operativo de la empresa “Ever Green Roses S.A.”

### 1) ¿Usted se encuentra satisfecho al realizar su trabajo?

Tabla N° 26 Satisfecho

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	13	21,3	21,3	21,3
Casi Siempre	33	54,1	54,1	75,4
A veces	15	24,6	24,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

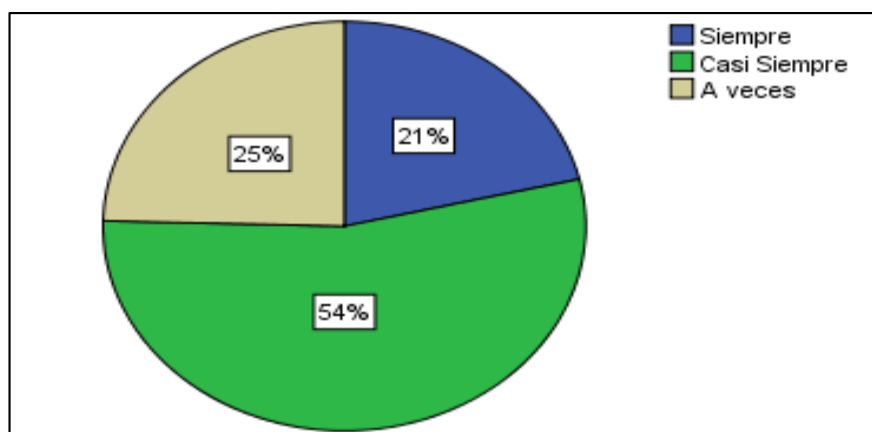


Gráfico N° 25 Satisfecho

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

Un 54% del personal operativo encuestado indica que casi siempre se encuentra satisfecho de realizar su trabajo, el 25% menciona que a veces y un 21% expresa que siempre está satisfecho con lo que realiza en la florícola.

Gran parte del personal operativo de la florícola “Ever Green Roses S.A.”, está de acuerdo con el trabajo que viene desarrollando en la empresa, lo que demuestra que existe una buena generación de desempeño porque el personal se siente conforme con su tareas diarias.

2) ¿El trabajo que viene desempeñando en la empresa está acorde a sus capacidades?

Tabla N° 27 Desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	25	41,0	41,0	41,0
A veces	17	27,9	27,9	68,9
Casi nunca	10	16,4	16,4	85,2
Nunca	9	14,8	14,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

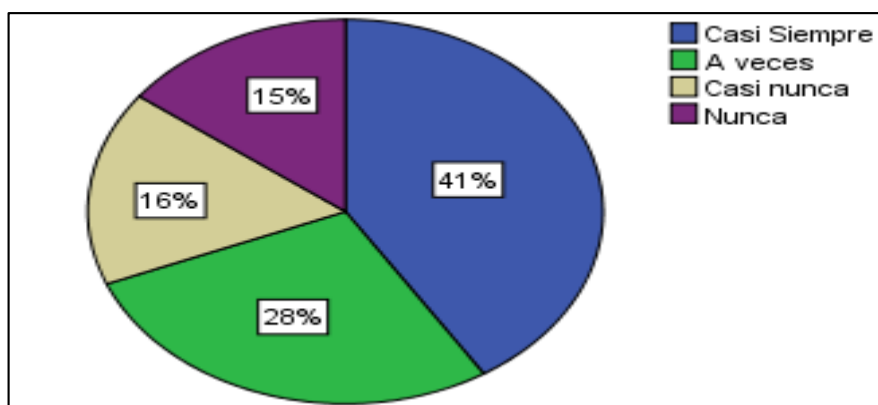


Gráfico N° 26 Desempeño

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El 41% personal operativo encuestado manifiesta que casi siempre el trabajo viene desempeñando en la empresa está acorde a sus capacidades, un 28% indica que a veces, el 16% establece que casi nunca y el 15% expresa que nunca.

Los trabajadores de las áreas operativas en su mayoría mencionan que están de acuerdo que sus capacidades están acorde con las actividades del puesto de trabajo que desempeñan en la florícola “Ever Green Roses S.A.”, lo que demuestra que la empresa aplica un correcto proceso de selección de personal para las áreas operativas de la empresa.

3) ¿El sueldo que percibe actualmente en la empresa florícola cumple con su expectativa?

Tabla N° 28 Sueldo actual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	14,8	14,8	14,8
Casi Siempre	17	27,9	27,9	42,6
A veces	31	50,8	50,8	93,4
Casi nunca	3	4,9	4,9	98,4
Nunca	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

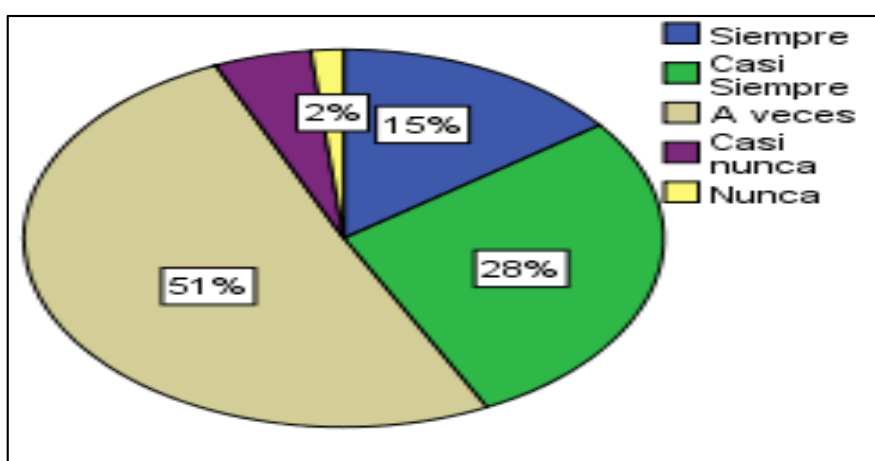


GRÁFICO N° 27 Sueldo actual

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El 51% del personal operativo encuestado establece que a veces el sueldo cumple con su expectativas, un 28% menciona que casi siempre, el 15% indica que siempre y tan solo el 2% manifiesta que nunca el sueldo cumple sus expectativas.

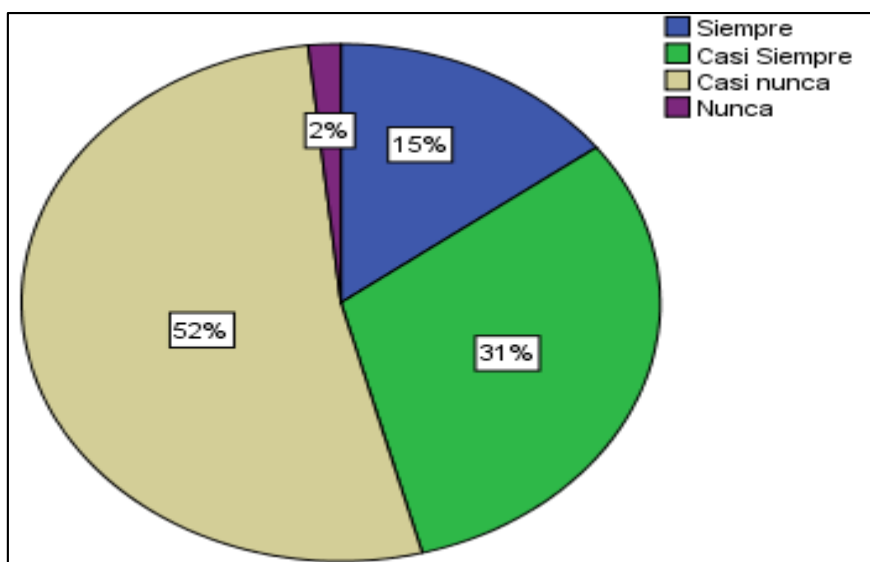
Gran parte de los trabajadores de las áreas operativas no se encuentran totalmente satisfechos con el rubro del sueldo que perciben. Lo que indica que el valor que la empresa cancela está de acuerdo con la ley, los colaboradores no ven suficiente este valor. Se identifica que la empresa cancele el salario básico unificado estipulado y los beneficios correspondientes de ley.

#### 4) ¿Los pagos a los trabajadores de la empresa los realiza puntualmente?

**Tabla N° 29 Pago a trabajadores**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	14,8	14,8	14,8
Casi Siempre	19	31,1	31,1	45,9
Casi nunca	32	52,5	52,5	98,4
Nunca	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**GRÁFICO N° 28 Pago a trabajadores**

Elaborado por: Quimbita. J

#### **Análisis e Interpretación**

El personal operativo encuestado indica un 52% manifiestan que a veces los pagos los realizan puntualmente, el 31% casi siempre, el 15% siempre y el 2% nunca.

La mayoría de las personas que trabajan en el área operativa esta inconformes por el retraso en el pago de sus remuneraciones, esto demuestra que la empresa no cumple el pago a tiempo y esto le puede generar que el nivel de desempeño baje y la satisfacción laboral disminuya y genera inconveniente para la florícola “Ever Green Roses S.A.”.

5) ¿Está de acuerdo con los beneficios de ley que la empresa otorga a sus trabajadores?

Tabla N° 30 Beneficios de Ley

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	14,8	14,8	14,8
Casi Siempre	33	54,1	54,1	68,9
A veces	19	31,1	31,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

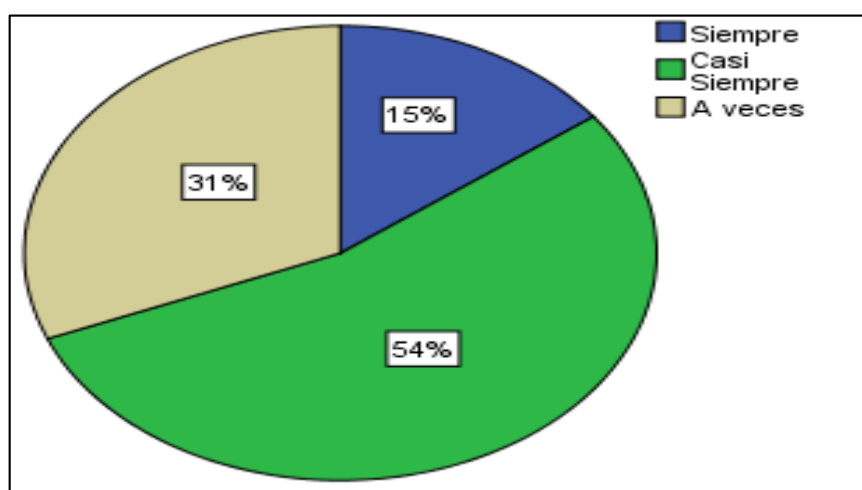


Gráfico N° 29 Beneficios de Ley

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal Operativo encuestado indica un 54% manifiestan que está de acuerdo con los beneficios de ley el 31% a veces y el 15% siempre.

Gran parte del personal operativo está de acuerdo con los beneficios de ley que la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.”, proporciona a sus trabajadores, lo que significa que la organización está acorde con la ley y vela por el bienestar de los empleados. Esto ayuda a que el personal labore con la predisposición para desempeñar de mejor maneras las tareas designadas.

6) ¿Existe el trabajo en equipo entre usted y sus compañeros?

Tabla N° 31 Trabajo en Equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	14	23,0	23,0	23,0
Casi Siempre	28	45,9	45,9	68,9
A veces	17	27,9	27,9	96,7
Casi nunca	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

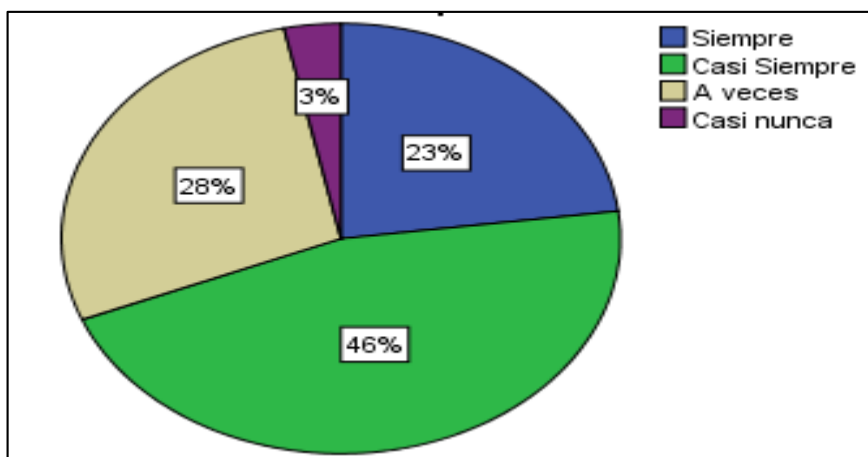


GRÁFICO N° 30 Trabajo en Equipo

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal operativo encuestado indica un 46% manifiestan que casi siempre existe trabajo entre compañeros, el 28% a veces, el 23% siempre y el 3% nunca.

El trabajo en equipo que realizan los trabajadores del área operativa indican es su mayoría que es adecuado lo que hacen para trabajar en conjunto lo que demuestra que las áreas de cultivo, fumigación, poscosecha, mantenimiento si se organizan cuando lo requieren. Es necesario que se siga impulsando las actividades en conjunto entre las áreas.

7) ¿Usted está de acuerdo con las cargas de trabajo que le han establecido los supervisores para su área de trabajo?

Tabla N° 32 Cargas de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	14,8	14,8	14,8
Casi Siempre	18	29,5	29,5	44,3
A veces	28	45,9	45,9	90,2
Casi nunca	4	6,6	6,6	96,7
Nunca	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

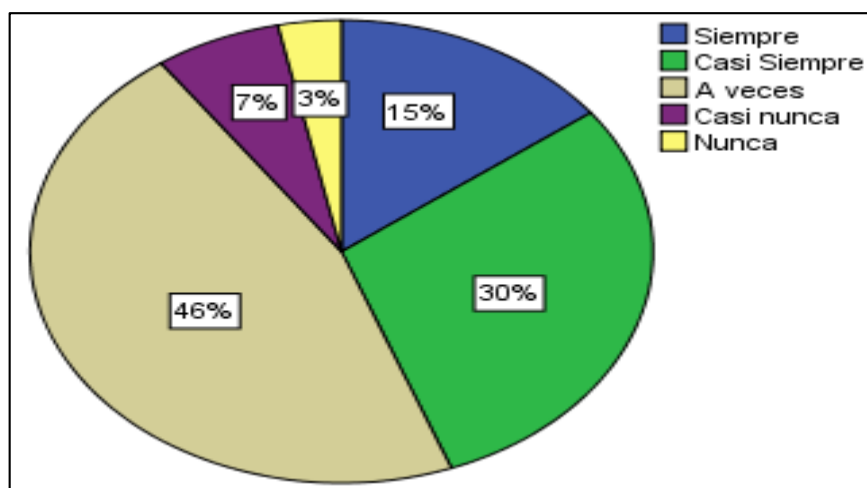


GRÁFICO N° 31 Cargas de Trabajo

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal operativo encuestado indica un 46% manifiestan que a veces están de acuerdo con las cargas de trabajo que le han establecido los supervisores para su área de trabajo, el 30% casi siempre, el 15% siempre, el 7% casi nunca y el 3% nunca.

La mayoría de los trabajadores operativos están poco de acuerdo con las cargas laborales que los supervisores les designan para realizar diariamente, lo que indica que existe un sobre carga de trabajo para los empleados en especial para los del área de cultivo. Es recomendable que el jefe de producción desarrolle o planifique las tareas para los trabajadores, de este modo no se sobre cargue de trabajo y genera insatisfacción.

8) ¿Existe una coordinación de las actividades laborales entre las áreas de la empresa?

Tabla N° 33 Áreas de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	18	29,5	29,5	29,5
Casi Siempre	25	41,0	41,0	70,5
A veces	12	19,7	19,7	90,2
Casi nunca	5	8,2	8,2	98,4
Nunca	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

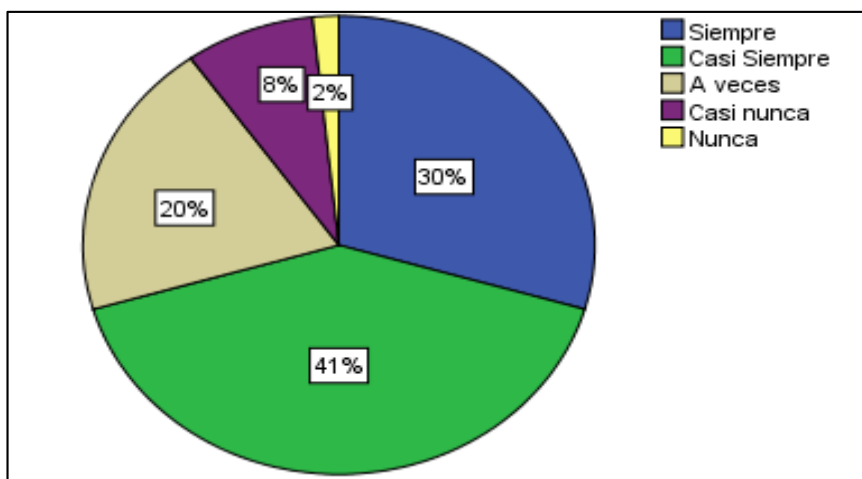


GRÁFICO N° 32 Áreas de la empresa

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal operativo encuestado indica un 41% manifiestan que casi siempre existe una coordinación de las actividades laborales entre las áreas de la empresa, el 30% siempre, el 20% a veces, el 8% casi nunca y el 2% nunca.

El trabajo colaborativo que los empleado de la empresa florícola “Ever Green Roses S.A.”, vienen desarrollando es adecuado ya que se trabaja en conjunto con las demás áreas operativas de la empresa, lo que indica que la buen compañerismo permite una coordinación apropiada para un buen desempeño. Se identifica que se deberá seguir aprovechando la buena coordinación existente para realizar tareas que estaban postergadas.

9) ¿La empresa le ofrece oportunidades para destacarse en el trabajo?

Tabla N° 34 Oportunidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	7	11,5	11,5	11,5
Casi Siempre	36	59,0	59,0	70,5
A veces	18	29,5	29,5	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

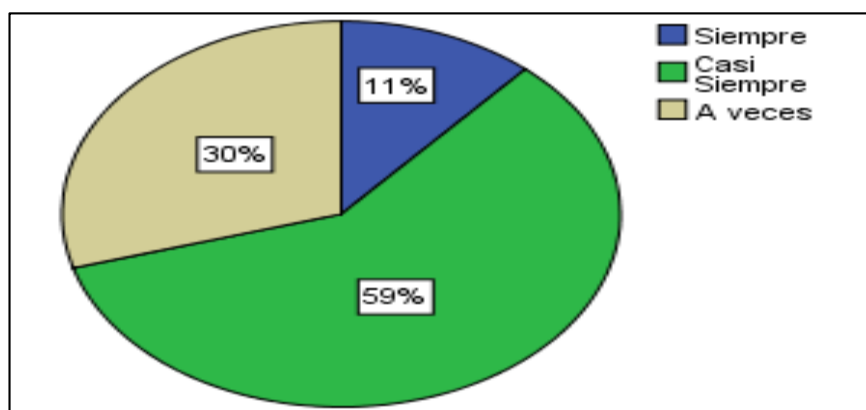


Gráfico N° 33 Oportunidades

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal operativo encuestado indica un 59% manifiestan que casi siempre la empresa le ofrece oportunidades para destacarse en el trabajo, el 30% a veces y el 11% siempre.

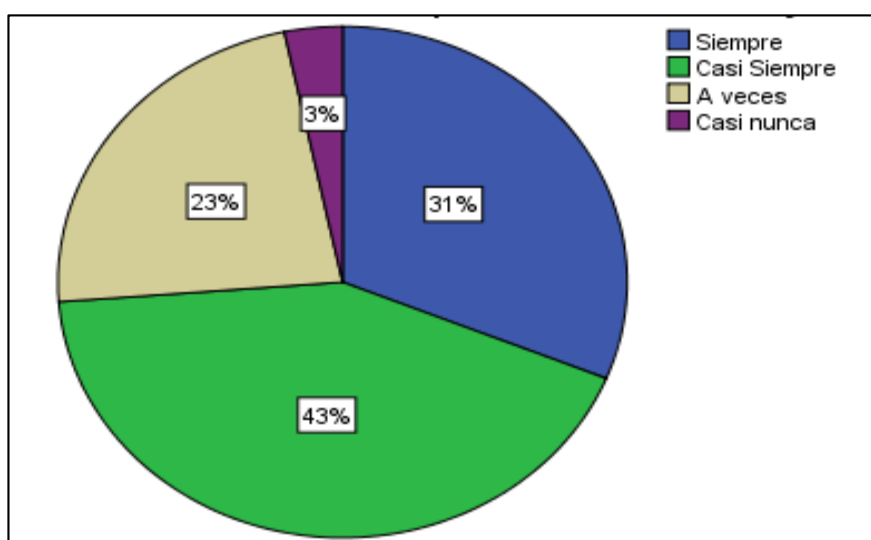
La empresa tiene para la gran mayoría de trabajadores operativos oportunidades de destacarse y mejorar su desempeño laboral día tras día, lo que muestra que en la empresa existe la apertura para poder seguir escalando de puesto en el área de trabajo. Se deberá seguir proporcionado este tipo de oportunidades a los trabajadores porque así se mantendrá labores de calidad.

**10) ¿La florícola le proporciona de las herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo?**

**Tabla N° 35 Proporciona Herramientas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	19	31,1	31,1	31,1
Casi Siempre	26	42,6	42,6	73,8
A veces	14	23,0	23,0	96,7
Casi nunca	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 34 Proporciona Herramientas**

Elaborado por: Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal operativo encuestado indica un 43% manifiestan que casi siempre la florícola le proporciona de las herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo, el 31% casi siempre el 23% a veces y el 3% casi nunca.

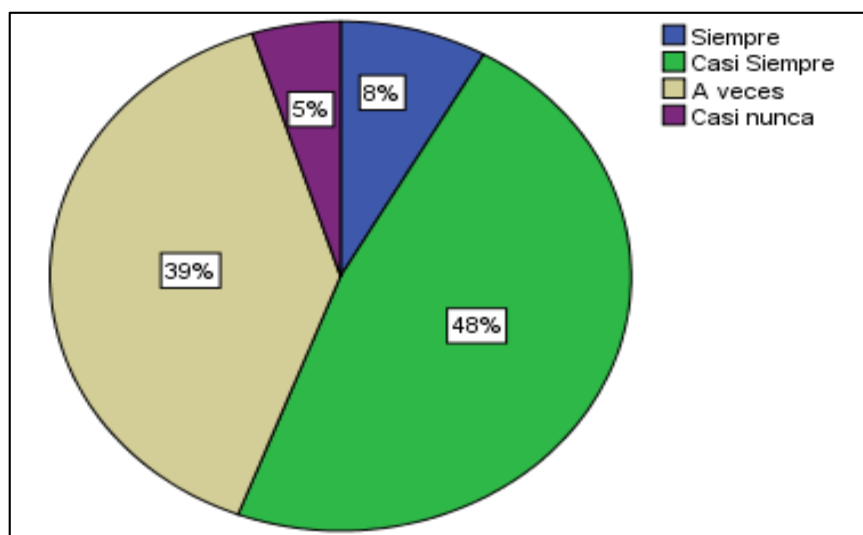
La empresa para la mayoría de trabajadores si entrega los materiales y herramientas necesarios para el desempeño de las actividades dentro de la empresa, lo que indica que los empleados cuentan con lo necesario para sus tareas. Esto demuestra que la florícola “Ever Green Roses S.A.”, si se interesa por el desempeño adecuado y apropiado de los trabajadores.

**11) ¿La relación con sus superiores es adecuada para el desarrollo normal de las actividades?**

**Tabla N° 36 Desarrollo de actividades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	5	8,2	8,2	8,2
Casi Siempre	29	47,5	47,5	55,7
A veces	24	39,3	39,3	95,1
Casi nunca	3	4,9	4,9	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 35 Desarrollo de actividades**

Elaborado por: Quimbita. J

### **Análisis e Interpretación**

El personal operativo encuestado indica un 48% manifiestan que casi siempre la relación con sus superiores es adecuada para el desarrollo normal de las actividades, el 39% a veces, el 8% siempre y el 5% casi nunca.

Gran parte de los trabajadores de las áreas operativas indica que tienen una buena relación con los supervisores y que esto les ayuda para las consultas de actividades que ello no las comprenden, lo que indica que la comunicación que existe entre jefe inmediato es buen. Se considera que la empresa debe seguir incentivando este tipo de relación que beneficie a la satisfacción laboral de los trabajadores.

## 12) ¿Existe represión o autoritarismo de parte de sus jefes?

Tabla N° 37 Represión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	6	9,8	9,8	9,8
Casi Siempre	24	39,3	39,3	49,2
A veces	24	39,3	39,3	88,5
Casi nunca	6	9,8	9,8	98,4
Nunca	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

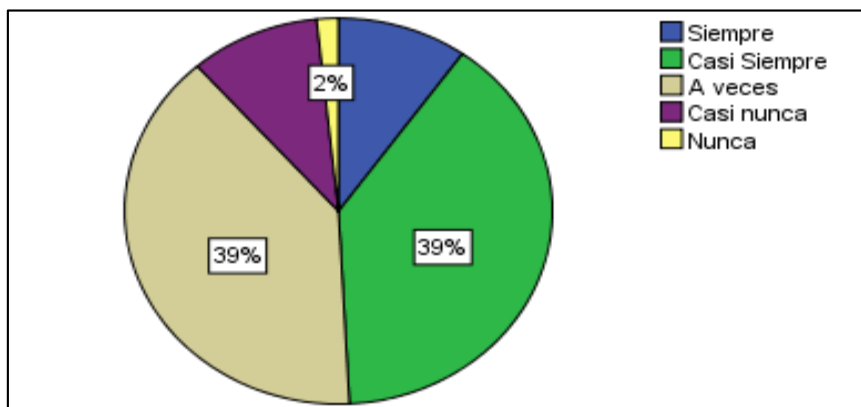


Gráfico N° 36 Represión

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal Operativo encuestado indica un 39% manifiestan que casi siempre y a veces existe represión de parte de sus jefes y con una igualdad del 2% del siempre, casi nunca y nunca existe represión.

La mayoría de empleados opina que a pesar de la coordinación que existe el personal supervisor es represivo y eso genera en algunos casos molestias y no proporciona un ambiente laboral adecuado para un buen desempeño, lo que demuestra que el autoritarismo a veces no es el que los trabajadores necesitan para realizar sus actividades. Deberá la gerencia capacitar al personal sobre alta dirección en donde se considere el manejo del talento humano.

### 13) ¿Recibe apoyo de sus supervisores para realizar una tarea difícil para usted?

Tabla N° 38 Supervisores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	8	13,1	13,1	13,1
Casi Siempre	18	29,5	29,5	42,6
A veces	32	52,5	52,5	95,1
Casi nunca	3	4,9	4,9	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J

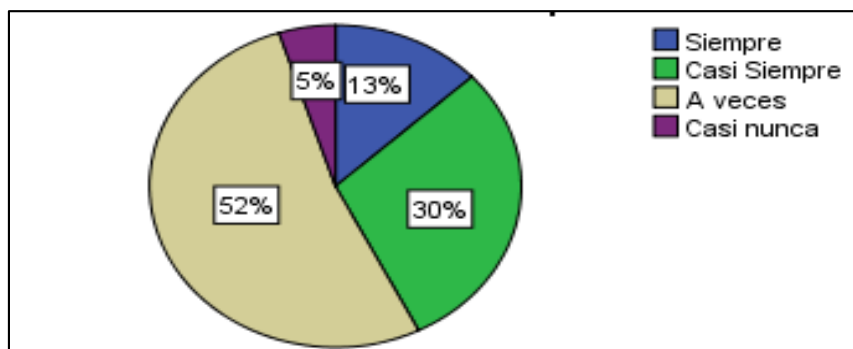


Gráfico N° 37 Supervisores

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal operativo encuestado indica un 52% manifiestan que a veces recibe apoyo de sus supervisores para realizar una tarea difícil, el 30% casi siempre, el 13% siempre y el 5% casi nunca.

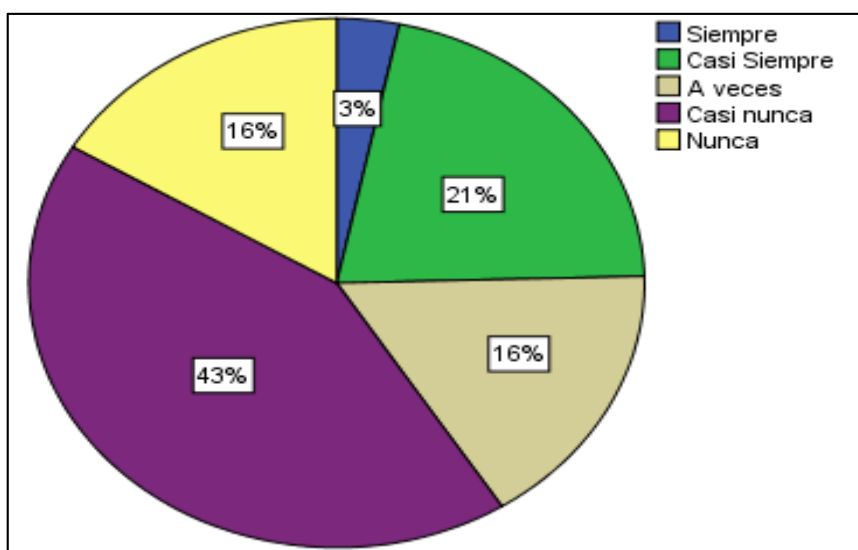
El personal operativo en su mayoría manifiesta que son escasas las veces que reciben ayuda de los supervisores encargados en alguna tarea que sea difícil, lo que significa que el supervisor no proporciona soluciones a los trabajadores en un tarea difícil de realizar.

#### 14) ¿Usted puede participar en las decisiones de la empresa?

**Tabla N° 39 Decisiones de la Empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	2	3,3	3,3	3,3
Casi Siempre	13	21,3	21,3	24,6
A veces	10	16,4	16,4	41,0
Casi nunca	26	42,6	42,6	83,6
Nunca	10	16,4	16,4	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**Gráfico N° 38 Decisiones de la Empresa**

Elaborado por: Quimbita. J

#### Análisis e Interpretación

El personal operativo encuestado indica un 43% manifiestan que casi nunca se puede participar en las decisiones de la empresa, el 21% casi siempre, con una igualdad del 16% a veces y nunca y el 3% del siempre.

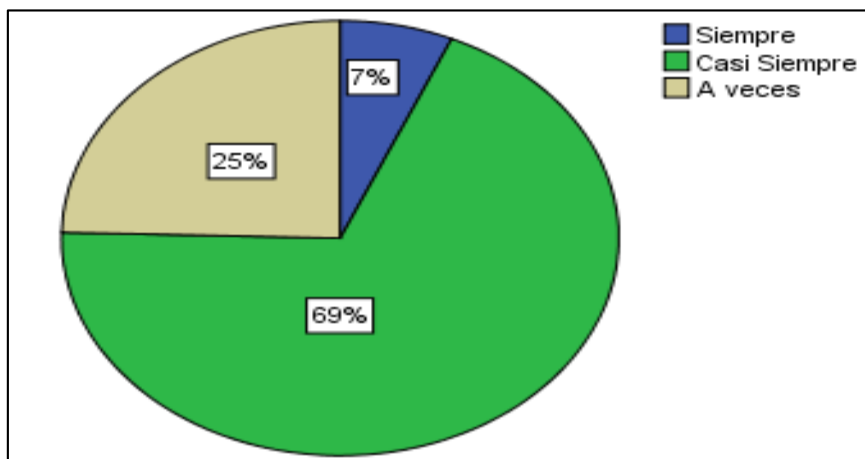
Para una mayoría de los trabajadores operativos sus opiniones no son consideradas en la toma de decisiones, es más la participación es escasa, lo que demuestra que los empleados están parcialmente relegados para dar ideas. Esto genera que los trabajadores piensen que son de poca importancia para la empresa y se podría generar en problemas de desempeño.

### 15) ¿Existe un buen nivel de satisfacción laboral dentro de la florícola?

**Tabla N° 40 Satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	6,6	6,6	6,6
Casi Siempre	42	68,9	68,9	75,4
A veces	15	24,6	24,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Elaborado por: Quimbita. J



**GRÁFICO N° 39 Satisfacción**

Elaborado por: Quimbita. J

### Análisis e Interpretación

El personal operativo encuestado indica un 69% manifiestan que casi siempre existe un buen nivel de satisfacción laboral, el 25% a veces y el 7% siempre.

Una mayoría de empleados operativos mencionan que en gran parte existe una satisfacción laboral apropiada al momento de realizar las actividades dentro de las instalaciones de la florícola “Ever Green Roses S.A.”, lo que significa que los trabajadores si se siente a gusto de trabajar en “Ever Green Roses S.A.”, se deberá seguir manteniendo ese nivel de satisfacción en los trabajadores.

### **11.3. Clima organizacional y Satisfacción Laboral de la empresa Florícola Ever Green Roses S.A**

En la empresa florícola Ever Green Roses mediante una observación y la opinión de los que forman parte de la misma, se pudo determinar que posee el siguiente clima organizacional y satisfacción laboral:

En la empresa existe una excelente organización en la realización de las tareas diarias, y así les hace más fácil alcanzar los objetivos planteados por la empresa. Además todas las áreas llevan un registro de actividades y materiales a utilizar diariamente, es por ende que los resultados de su trabajo son positivos

El gerente siempre se encuentra predispuesto ayudar cuando le necesitan, designa las tareas y se preocupa que las instrucciones estén bien claras ya que de ello depende el desarrollo adecuado de las mismas. Además se los incentiva a los trabajadores que tengan sus propias iniciativas de tal manera que se mejoren su rendimiento laboral.

Las capacitaciones que realiza la empresa son cada seis meses y un año, los temas que se les imparte son de gran interés para los que forman parte de la empresa, como temas de salud, relaciones familiares, y trabajo en equipo y sobre todo las responsabilidad con las que deben realizar sus actividades.

La comunicación que existe entre los empleados que forman parte de la empresa es correcta puesto que los mensajes que emite los jefes de cada área de la empresa se transmite con claridad y de esa manera no existe malos entendidos, además el compañerismo dentro de la empresa en especial en las áreas de cultivo y postcosecha es impresionante, ya que la ayuda es mutua entre empleados.

Se pudo detectar que los trabajadores en ocasiones no se sienten conformes en su puesto de trabajo, ya que el gerente no incentiva ni reconoce el trabajo que es realizado con eficiencia, y que muchos de los empleados en el área de fumigación se preocupan solo en sus propios interés, también se pudo evidenciar que son muy pocas veces que se organiza actividades de recreación y socialización entre empleados lo que desmotiva al personal.

Las actividades no se las reparten equitativamente en especial en la área de fumigación, y lo más preocupante es que no reciben ayuda de sus compañeros y peor aún de sus superiores. Además que las ideas de los trabajadores no son consideradas para la toma de decisiones y los pagos de sus salarios en ocasiones es impuntual lo que ocasiona que exista una desmotivación en el personal.

La empresa cuenta con las herramientas y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades, pero carece de infraestructura para el mantenimiento de los mismos, y el manejo de los fungicidas no es la adecuada puesto que cuentan con las medidas de seguridad necesarias para su mantenimiento.

#### 11.4. Informe de resultados encontrados

La empresa florícola Ever Green Roses S.A, luego de haber aplicado el cuestionario de preguntas Litwin y Stringer obtuvimos los siguientes resultados.

<b>FACTORES POSITIVOS</b>	
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
El 56% del personal encuestado menciona que la empresa productora de rosas mantiene una buena organización en el desarrollo de las actividades diarias.	El personal operativo se siente conforme con las capacitaciones que se imparten de acuerdo al puesto de trabajo que desempeñan y que la empresa aplique un correcto proceso de selección de personal.
Los empleados encuestados de la Florícola Ever Green Roses S.A, menciona que existe una buena comunicación entre los jefes departamentales, esto muestra que el clima organizacional entre el personal administrativo es adecuado.	Un 46% del personal indican que está de acuerdo en trabajar en equipo, lo que demuestra que las áreas de cultivo, fumigación, postcosecha, mantenimiento si se organizan cuando lo necesitan.
El gerente si se preocupa en determinar que las responsabilidades de la empresa y las obligaciones del trabajador estén claras para que de esa manera tenga un buen desarrollo de las mismas.	El personal encuestado está de acuerdo que se trabaje en conjunto con las demás áreas operativas de la empresa, lo que indica que el buen compañerismo permite una coordinación apropiada para un buen desempeño.
<b>FACTORES NEGATIVOS</b>	
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
No existe un agradable ambiente de trabajo por eso es necesario que se genere mayor énfasis al cuidado del ambiente laboral dentro de la florícola.	Los colaboradores no se sienten conformes con el pago del salario y requieren que la empresa cancele el salario básico unificado estipulado los beneficios de ley.

El personal administrativo indica que no tienen un reconocimiento por el trabajo bien realizado, lo que evidencia que los trabajadores no se sienten en su totalidad conformes con el accionar de la empresa.	El personal operativo está inconformes por el retraso del pago de sus remuneraciones, esto puede generar que el nivel de desempeño baje y la satisfacción laboral disminuya.
El compañerismo en la competencia no es la adecuada, lo que se debe a que algunos jefes y auxiliares administrativos toman sus actividades muy personal e individual.	Los trabajadores no están de acuerdo actividades laborales que les asignan diariamente, lo que indica que existe un sobre carga de trabajo para los empleados.
Los empleados no cuentan con espacios de recreación entre los grupos de trabajo de la empresa.	No reciben ayuda de los supervisores encargados en algunas tareas de dificultad, lo que significa que el supervisor no proporciona soluciones a los trabajadores.
Existe inconformidad sobre los incentivos y como estos son distribuidos a los beneficiarios.	Las ideas de los trabajadores no son consideradas en la toma de decisiones, es más la participación es escasa dentro de la empresa.

### 11.5. Análisis correlacional

El análisis correlacional indica la fuerza de relación entre los datos cuantificados, los mismos que describen la correlación positiva o negativa de acuerdo a la relación de los datos recolectados de las variables. Es una técnica estadística de relación entre dos o más variables.

En donde se establecen los siguientes parámetros para la relación:

0.01 – 0.05= Relación fuerte

0.05 – 0.03= Relación moderada

0.01 - -0.01= Relación débil

La correlación es caso de la investigación se utilizó para determinar la relación de la satisfacción laboral con el clima organizacional de la empresa “Ever Green Roses S.A.”

1.1. Correlación del instrumento clima organizacional y satisfacción laboral.

Satisfacción Laboral															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
¿Usted se encuentra satisfecho al realizar su trabajo?		¿El trabajo que viene desempeñando en la empresa está acorde a sus capacidades?	¿El trabajo que percibe actualmente en la empresa florícola cumple con su expectativa?	¿Los pagos a los trabajadores de la empresa realizan puntualmente?	¿Está de acuerdo con los beneficios de ley que la empresa otorga a sus trabajadores?	¿Existe el equipo entre usted y sus compañeros?	¿Usted está de acuerdo con las cargas de trabajo que le han establecido los supervisores para su área de trabajo?	¿Existe una coordinación de las actividades laborales entre las áreas de la empresa?	¿La empresa ofrece oportunidades para destacarse en el trabajo?	¿La florícola proporciona de las herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo?	¿La relación con sus superiores es adecuada para el desarrollo normal de las actividades?	¿Existe represión o autoritarismo de parte de sus jefes?	¿Recibe apoyo de sus supervisores para realizar una tarea difícil para usted?	¿Usted puede participar en las decisiones de la empresa?	¿Existe un buen nivel de satisfacción laboral dentro de la florícola?
<b>Clima organizacional</b>															
¿Su jefe esta disponibles cuando lo necesita?	0,01018814	0,00970299	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,00999947	0,00970299	0,01018814	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,00999947	0,00970299	0,01018814	0,01018814
¿En la empresa las tareas de las áreas de trabajo están bien definidas y organizadas?	0,06900949	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,06900949	0,06900949
¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,16800548	0,14824013	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,16800548	0,14824013	0,09685022
¿A su criterio está de acuerdo con la organización sobre la toma de decisiones?	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486
¿La empresa se preocupa de que usted tenga claro sus responsabilidades y obligaciones en su área de trabajo?	0,01018814	0,00970299	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,00999947	0,00970299	0,01018814	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,00999947	0,00970299	0,01018814	0,01018814
¿Usted necesita solicitar permiso en la florícola para la realización de las actividades dentro de la empresa?	0,05217791	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,06900949	0,06900949
¿Le permiten en la empresa tener iniciativa para un mejor rendimiento laboral?	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,16800548	0,14824013	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,16800548	0,14824013	0,09685022
¿Está de acuerdo que en la florícola se dé mayor importancia al trabajo bien realizado, que al que está mal realizado?	0,00710342	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486	0,010486
¿En la empresa florícola existe un buen ambiente de amistad entre trabajadores?	0,00926195	0,00970299	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,00999947	0,00970299	0,01018814	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,00999947	0,00970299	0,01018814	0,01018814
¿El trabajo que realizo contribuye directamente con los objetivos de la empresa?	0,06900949	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,06900949	0,06900949
¿Los problemas organizacionales de la florícola son por qué las personas no asumen las responsabilidades del trabajo?	0,13446972	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,16800548	0,14824013	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,16800548	0,14824013	0,09685022
¿En la empresa le permiten alcanzar mejores puestos de trabajo a través de un mejor desempeño?	0,010486	0,05760793	0,01881792	0,010486	0,010486	0,00544465	0,010486	0,05760793	0,01881792	0,010486	0,010486	0,00544465	0,010486	0,00544465	0,010486
¿Existe una competencia sana entre los compañeros de trabajo?	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921
¿Cuándo existe una designación de un trabajo difícil cuenta con la ayuda de los jefes y compañeros?	0,01018814	0,00970299	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,00999947	0,00970299	0,01018814	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,00999947	0,00970299	0,01018814	0,01018814
¿En la florícola se les alienta a manifestar sus pensamientos a pesar de ser disidente o discrepante con las ideas de sus jefes?	0,06900949	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,06900949	0,06900949
¿La empresa permite su participación con sus opiniones para la toma de decisiones?	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,1127357	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,1127357	0,1127357	0,13835745	0,1185921
¿Usted siente que se encuentra en un buen equipo de trabajo dentro de la florícola?	0,00905612	0,08214463	0,02683296	0,01544812	0,00772789	0,00905612	0,00905612	0,00905612	0,00905612	0,00905612	0,00905612	0,00905612	0,00905612	0,00905612	0,00905612
¿Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses?	0,06641158	0,60239399	0,50177635	0,1132862	0,05882168	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,07412131	0,06900949	0,06641158	0,06641158
¿La mayoría de compañeros están preocupados por sus propios intereses?	0,06641158	0,00970299	0,00873269	0,00489031	0,02619807	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,1127357	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,06641158	0,06641158
¿El pago de sus honorarios los recibe a tiempo?	0,00452806	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,00452806	0,00452806	0,00452806	0,00452806	0,00452806	0,00452806	0,00452806	0,00452806
¿El clima organizacional de la empresa florícola es el apropiado para las actividades laborales?	0,00566008	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,1127357	0,13835745	0,00566008	0,08214463	0,02683296	0,01544812	0,00772789	0,00905612	0,06900949	0,07412131
¿Existe reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas de la empresa?	0,00658627	0,07412131	0,06900949	0,06389768	0,06900949	0,08584108	0,06900949	0,07412131	0,60239399	0,50177635	0,1132862	0,05882168	0,07412131	0,13835745	0,1185921
¿En la empresa se reconoce el trabajo bien realizado?	0,00788981	0,1185921	0,1127357	0,0790614	0,1185921	0,1127357	0,13835745	0,1185921	0,1127357	0,00788981	0,1132862	0,05882168	0,07412131	0,13835745	0,1185921
¿Los reconocimientos e incentivos son distribuidos de forma justa?	0,01018814	0,09901362	0,0754677	0,01569728	0,00902378	0,03079729	0,12662402	0,017681	0,00699693	0,03305377	0,02634901	0,10932035	0,03644012	0,27240821	0,00361167

Elaborado por: Quimbita J.

El nivel de correlación que muestra los ítems del instrumento aplicado a los trabajadores y empleados administrativos la satisfacción laboral con el clima organizacional de la empresa “Ever Green Roses S.A.”, la correlación existe en más del 0.01 – 0.05, con el 99% de correlación entre las percepciones de los que forman parte de la misma.

La participación del equipo en la satisfacción laboral tiene una estrecha relación con las responsabilidades que se manejan dentro del clima organizacional de la florícola. Lo que indica que existe una correlación entre estas variables.

En la oportunidad para destacarse dentro de la satisfacción laboral está en relación con el tener iniciativa por el trabajador dentro del clima organizacional de la empresa florícola. Lo que demuestra que existe una correlación entre estas variables.

La coordinación del personal operativo en la satisfacción laboral se relaciona con el manejo de problemas en las responsabilidades dentro del clima organizacional de la empresa florícola. Lo que indica que existe una correlación del más del 0.001.

El desempeño laboral de los trabajadores de las áreas de cultivo, poscosecha, fumigación, mantenimiento en la satisfacción laboral está en relación con contar con la ayuda o predisposición del jefe inmediato dentro del clima organizacional de la empresa florícola. Lo que demuestra que existe una correlación entre estas variables.

La disponibilidad de las herramientas necesarias para las actividades diarias del personal operativo en la satisfacción laboral se relaciona con el manejo de los criterios en las responsabilidades y funciones que cada empleado realiza dentro del clima organizacional de la empresa florícola. Lo que demuestra que existe una correlación altamente considerable.

El los beneficios sociales que los trabajadores de las áreas de cultivo, poscosecha, fumigación, mantenimiento percibles en la satisfacción laboral está en relación con contar con la ayuda y la comunicación de la empresa florícola. Lo que demuestra que existe una correlación entre estas variables.

### 1.1. Nivel de confiabilidad

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento que se pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach.

Para el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado en la empresa “Ever Green Roses S.A.”, el nivel de confiabilidad se lo analizó a través del dato estadístico del Alfa de Cronbach. El mismo que

**Estadísticos de fiabilidad clima organizacional**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	24

**Estadísticos de fiabilidad satisfacción laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	15

Elaborado por: Quimbita. J

El nivel de confiabilidad que el instrumento alcanzó es del 99% para el clima organizacional, en la satisfacción laboral alcanzó el 98%, lo que demuestra que los ítems utilizados dan una notoria confianza en los que respecta a la información recolectada sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional “Ever Green Roses S.A.”, la percepción de los trabajadores y empleados administrativos de la empresa florícola es lo que se analizó.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 14.1 CONCLUSIONES

- El clima organizacional dentro de la Empresa Florícola Ever Green Roses S.A muestra debilidad según se determinó en la investigación realizada, donde se observó que no existe una adecuada comunicación entre el personal. Además, la empresa no proporciona espacios de recreación a sus empleados, lo que genera inconformidad y un inadecuado ambiente laboral.
- Con la aplicación de los instrumentos de los autores de Litwin y Stringer y el (J.D.I.), se logró determinar los factores positivos de la empresa en lo que se refiere a la satisfacción laboral y la influencia del clima organizacional, que son las relaciones interpersonales, trabajo en equipo e identificación y compromiso, mientras que los factores negativos es autoritarismo de los supervisores y la carga de trabajo.
- En la empresa Florícola Ever Gren Roses S.A no existe un liderazgo eficaz, puesto que las tareas asignadas al personal no están adecuadamente organizadas. Además, los supervisores no proporcionan soluciones viables a las actividades de dificultad encomendadas.

## 14.2. RECOMENDACIONES

- La empresa carece de un clima organizacional adecuado por lo cual se debe organizar actividades de recreación donde tanto el personal administrativo y el personal operativo puedan mejorar su relación personal y de esta manera se logren trabajar en equipo con el fin de obtener resultados positivos dentro de la florícola.
- Con el fin de eliminar los factores negativos encontrados mediante la investigación realizada es recomendable impartir charlas y capacitaciones a todo el personal de la empresa con el propósito de mejorar las relaciones entre empleados y optimizar el desempeño laboral de cada uno.
- Se recomienda tomar en cuenta la opinión de los trabajadores con el propósito de generar nuevas ideas que beneficien al desarrollo y crecimiento de la empresa. Además, mejorar la planificación de los pagos con el fin de no generar inconformidad en los empleados.

### 13. BIBLIOGRAFÍA

- A nuñez, M. C. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional. s.f.: Academic Search EBSCO.
- Albaro, M. (2016). Gestion de talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje. Primera edición: Bloomington: Leberly Drive.
- Alelú, M. (18 de Noviembre de 2010). Métodos de investigación .
- Alles, M. (2009). Construyendo Talento, programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones (Tercera Edición). Buenos Aires: Granica.
- Álvarez, C. E. (2005). Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. rosario - colombia: Universidad del Rosario, 2006.
- Andrade, G. (21 de Septiembre de 2015). Presto, cultural-laboral. Recuperado el 12 de Enero de 2018, de <http://www.prestro.com/3-nuevas-herramientas-para-medir-clima-y-cultura-laboral/>
- Barros, P. (2011). Intrumentos de para evaluar el clima organizacional. s.f.: revista Cubana de Salud.
- Campos, S. (18 de 02 de 2012). Incidencia de la gestion Administrativa.
- Carrera, P. (19 de 04 de 2012). Cultura Organizacional.
- Chiavenato, I. (2009). Gestion del talento humano. Mexico: McGraw Hill.
- Cuesta, A. S. (2016). Gestión de talento humano (Decima Edición). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Editorial, C. (2006). Caracterizacion de las PYMES de Bogotá mediante el uso de informacion secundaria. Bogotá: Universidad Santo Tomas.
- Etkin, J. (2007). Cultura Organizacional. Guayaquil: Universidad Nacional del Litoral.
- Fayol, H. (2008). Fundamentos de la admición (Tercera edición) . Mexico D. F.: Pearson.
- Hannoun, G. (2011). Satisfaccion laboral. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Hernandez, F. y. (2003). metodologia de la investigacion. Interceramic.
- Matheson, B. C. (2006). Una herramienta para medir el clima organizacional. s.f, 37.
- Mendez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia, El IMCOC, UN metodo de analisis para su intervención. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mendoza, K. (04 de 06 de 2013). Gestion Administrativa.

- Noboa, A. (2011). Clima organizacional en las instituciones públicas. Bogotá: Universidad del Norte.
- Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Univ Pontifica Comillas.
- Pantoja, J. (16 de 08 de 2015). Cuestionario de Litwin y Stringer. Obtenido de <https://tuvntana.files.wordpress.com/2014/08/test-clima-laboral-de-litwin-stringer.doc>
- Pérez, J. (2012). Diccionario de Administracion y Finanzas. España: grupo editorial océano S.A.
- Pérez, L. M. (2014). “El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño. quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Reyes, T. (22 de 07 de 2016). Gestion administrativa y su incidencia en la calidad .
- Rodríguez, I. (23 de Mayo de 2015). cultura organizacional. Obtenido de <http://www.uned.ac.cr/academica/images/material/10.pdf>
- Sanz, M. J. (2015). Introducción a la investigación de mercados. madrid: ESIC Editorial.
- Sara Benguría. (14 de Diciembre de 2010). Métodos de investigación en educación especial. Madrid: PPU.
- Scribd. (12 de julio de 2017). [www.oocities.org/](http://www.oocities.org/). Obtenido de <http://www.oocities.org/>
- Stephen, R. p. (2004). Comportamiento organizacional. Mexico D. F.: Pearson .
- Stephen, R. p. (2004). Comportamiento Organizacional. Mexico D. F.: Pearson.
- Stringer, H. L. (2008). Motivacion y clima organizacional. California: the University of California.
- Torrecilla, O. (2006). Administración I. Madril: Ucongreso.
- Torres, C. A. (2006). Metodología de la investigación:. mexico: Pearson Educación.
- Torres, C. A. (2006). Metodología de la investigación: para administració. mexico: Pearson Educación.
- Torres, C. A. (2006). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Mexico D.F.: Pearson Educación.
- Troya, E. (22 de Enero de 2015). El clima organizacional es una inquietud de siempre. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>
- Urcelay, J. (2006). La responsabilidad social de las empresa en la gestión de las Pymes. Mexico: EOI empresarial.