



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ



Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Carrera Administración de Empresas

TEMA

El Clima Laboral y su Efecto en la Resiliencia Organizacional Post-Pandemia en
Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.

MODALIDAD:

Investigación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Crecimiento y Desarrollo Sostenible

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Emprendimiento, Competitividad y Sostenibilidad de las Organizaciones

AUTORAS:

Gema Katuska Zambrano Aguayo
Mónica Maribel Zambrano Zambrano

TUTOR:

Ing. Bolívar Camacho Delgado

Portoviejo, 2021

Tema

El Clima Laboral y su Efecto en la Resiliencia Organizacional Post-Pandemia en Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo investigativo en primer lugar a Dios que ha sido la fuerza esencial para poder llegar hasta este momento, con salud, conocimientos, fortaleza, paciencia para poder afrontar cada una de las adversidades que se dieron en todo este largo proceso. Al igual a mi abuelita que es una persona muy especial e importante que desde el cielo me apoyo y encaminó con su amor y bendición.

Dedicar este logro a mis padres y mis hermanos que siempre me apoyaron, me dieron su confianza y las fuerzas necesarias para seguir luchando esta meta y no recaer ante las dificultades que se iban presentando; por sus esfuerzos y consejos que permitieron culminar esta etapa de mi vida. Este logro va dedicado a todos ustedes que siempre fueron mi pilar fundamental en cada propósito que con su amor y paciencia se pudo lograr este anhelo.

Zambrano Aguayo Gema Katuska

Dedico este proyecto a Dios por guiarme y cuidarme en cada etapa de mi vida, dándome las fortalezas para continuar y no decaer en cada meta que me he propuesto. A mi madre y a mi padre que han sido un apoyo incondicional y que a lo largo de mi vida ha estado presente para velar por mi educación y bienestar, creyendo siempre en mí, sin dudar por ningún motivo que yo no pueda lograr mis metas. Sin ellos no hubiese logrado alcanzar mis metas y cumplir mis propósitos, han sido mi fortaleza y apoyo, por tal motivo les dedico este nuevo logro.

Zambrano Zambrano Mónica Maribel

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar siempre a Dios quien ha prevalecido en mi vida haciendo fuerte y dándome las fuerzas necesarias para lograr cada sueño, cada meta. Por darme vida y poder disfrutar de este momento con todas las personas que estuvieron ahí como; mi padre Daniel por su esfuerzo, confianza, amor, y apoyo incondicional así mismo a mi madre Edilsa, a mis hermanos Maikel y Yuleika; a mi abuelita Emma que desde el cielo me acompañó, a mi pareja Cristhian por estar siempre para mí y a todas las personas que estuvieron en este largo recorrido. A mi compañera de tesis por aportar con sus ideas, tiempo y ser complemento para lograr esta meta. Por último, a mi tutor el Ing. Bolívar Camacho y revisora la Ing. Johanna Gómez por su tiempo y dedicación para culminar con éxitos el trabajo de titulación.

Gracias totales.

Zambrano Aguayo Gema Katuska

Agradecerle en primer lugar a DIOS por permitirme vivir uno de los momentos más anhelados desde que se inicia la carrera hacia la excelencia académica, a mi madre Carmen y a mi padre Roque por su confianza, consejos y apoyo incondicional en todo lo que necesitaba para finalizar mis estudios universitarios y a mis hermanas Génesis y Raquel, por su apoyo moral que han estado presente en cada momento de mi vida. Por último, agradezco a mi compañera de tesis por su paciencia, apoyo y tiempo invertido durante meses para alcanzar esta meta juntas, a mi tutor Ingeniero Bolívar Camacho por todo el tiempo, esfuerzo, quién por su conocimiento y valiosa ayuda ha sido una guía en este proceso.

Gracias infinitas.

Zambrano Zambrano Mónica Maribel

Certificación de Tutor de Tesis

BOLIVAR CAMACHO DELGADO, DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI, EN CALIDAD DE TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

CERTIFICA

Por medio del presente certifico que como tutor del proyecto de titulación bajo la Modalidad de investigación: El Clima Laboral y su Efecto en la Resiliencia Organizacional Post-Pandemia en Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta, realizado por las estudiantes, Gema Katuska Zambrano Aguayo y Mónica Maribel Zambrano Zambrano ha sido culminada en su totalidad, analizada por el sistema anti plagio URKUND con un 1% de similitud (se adjunta certificación de anti plagio), y ha sido entregada a la ING. Johanna Gómez Rivadeneira, en calidad de revisor de la tesis para que emita el respectivo informe de revisión. Por lo que las estudiantes Gema Katuska Zambrano Aguayo y Mónica Maribel Zambrano Zambrano pueden hacer uso de la presente para los fines convenientes.

Portoviejo, 6 de octubre del 2021



**Ing. BOLIVAR OSWALDO CAMACHO DELGADO Mg.
TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Certificación de Revisora de Tesis



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
MANABÍ

Facultad de Ciencias
Administrativas y Económicas

johanna.gomez@utm.edu.ec

CERTIFICACIÓN DE REVISORA DE TESIS

JOHANNA SISSIBEL GÓMEZ RIVADENEIRA, DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, EN CALIDAD DE REVISOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

CERTIFICO

Que he revisado el proyecto de titulación, bajo la modalidad de: Proyecto de investigación, cuyo tema es: "El Clima Laboral y su Efecto en la Resiliencia Organizacional Post-Pandemia en Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.", realizado por las estudiantes, Gema Katuska Zambrano Aguayo y Mónica Maribel Zambrano Zambrano, mismo que cumple con el diseño metodológico propuesto, el rigor científico y las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Me permito indicar que las estudiantes, han cumplido con los debidos lineamientos del trabajo de titulación, la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

Por lo expuesto las estudiantes antes mencionadas, pueden hacer uso de la presente certificación para los fines pertinentes.

Portoviejo, 26 de Octubre 2021.



Firmado digitalmente por:
JOHANNA SISSIBEL
GÓMEZ
RIVADENEIRA

Ing. Johanna Sissibel Gómez Rivadeneira
REVISORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



Matriz:
Av. Urbina y Che Guevara
Portoviejo - Manabí - Ecuador



Conmutador:
(593-5) 2632692 - 2637774 -
2632677

www.utm.edu.ec

UNIVERSIDAD
ACREDITADA



Certificación de la Comisión de Revisión y Tribunal

Tenemos a bien certifica que el desarrollo del trabajo de titulación denominado EL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL POST-PANDEMIA DE NEGOCIOS MORACOSTA S.A. DE LA CIUDADA DE MANTA, de las autoras: Zambrano Aguayo Gema Katuska y Zambrano Zambrano Mónica Maribel: legalizada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, adjuntándose conforme a lo establecido en el reglamento interno de la facultad, como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial.

Para constancia firma:

Miembro Presidente

Miembro Tribunal

Miembro Tribunal

Declaración sobre derechos de autor

Se declara que el presente trabajo de investigación es una obra original, que ha sido desarrollada en Negocios Moracosta S.A. y está protegido por los derechos de autor conferidos por la ley. Se prohíbe la reproducción total o parcial bajo cualquier procedimiento sin la autorización de los autores.



Zambrano Aguayo Gema Katiuska
C.I. 1350649784



Zambrano Zambrano Monica Maribel
C.I. 1350792105

Índice de contenido

Tema.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Certificación de Tutor de Tesis.....	5
Certificación de Revisora de Tesis.....	6
Certificación de la Comisión de Revisión y Tribunal.....	7
Declaración sobre derechos de autor	8
Resumen.....	13
Summary	14
Introducción	15
Segunda Parte.....	19
1.- Tema:.....	19
2. Planteamiento del Problema.....	19
2.1 Antecedentes de la Investigación	21
2.2 Justificación de la Investigación	26
2.2.1 Justificación teórico metodológico:	26
2.2.2 Justificación social:	27
2.2.3 Justificación práctica:	28
2.3 Objetivos de la Investigación.....	29

	10
3. Marco Teórico.....	30
3.2 El clima laboral	31
3.2.1 <i>Importancia del Clima Laboral</i>	33
3.2.2 <i>Características del clima laboral</i>	34
• Diseño y estructura organizacional.	34
• El medio ambiente.....	34
• Los recursos humanos.	35
• Microclimas en las organizaciones.	35
3.2.3 <i>Conceptos relacionados con el clima laboral</i>	35
✓ Cultura Empresarial.	35
✓ Satisfacción laboral.....	35
✓ Compromiso en el trabajo.....	36
3.2.4 <i>Estrategias para obtener un buen clima laboral</i>	36
3.2.5 <i>Principales ventajas de tener un buen clima laboral AMITAI (2019)</i>	38
3.3 Resiliencia organizacional	39
3.3.4 <i>Importancia de la resiliencia organizacional</i>	42
3.3.5 <i>Etapas de la resiliencia organizacional</i>	43
3.3.6 <i>El impacto de la resiliencia en el ámbito laboral</i>	44
3.3.7 <i>Rasgos y áreas de aprendizaje de una organización resiliente</i>	44
3.4 Contextualización del objeto de estudio.....	46

	11
Organigrama Estructural	48
FODA.....	49
Negocios Moracosta S.A.....	49
4. Visualización del alcance de estudio.	50
5. Elaboración de Hipótesis y Definición de Variables	50
6. Desarrollo del diseño de la Investigación	51
7. Definición y selección de la muestra	52
8. Recolección de los datos.....	52
9. Análisis de los datos.....	52
Entrevista	53
10. Elaboración del reporte de resultados.....	71
PROPUESTA.....	72
Tema de la propuesta.....	72
Alcance de la propuesta.....	72
Objetivos	72
Objetivo General.....	72
Objetivos Específicos.....	72
Planteamiento de la propuesta.....	73
Ventajas de la propuesta.....	74
Recursos	74

	12
Presupuesto	75
Cronograma Valorado.....	76
Conclusiones	77
Recomendaciones.....	78
11. Referencias Bibliográficas	79
Anexos	83

Resumen

El sector comercial cumple un índice muy significativo dentro de la economía, es así como esta investigación se dirige al sector automotriz siendo este un área dedicada al desarrollo, diseño y ventas de vehículos.

El peligro mundial generada por la covid-19 puso frente a las empresas varios desafíos y retos, por ello este trabajo analizará la situación que vivió negocios Moracosta S.A.; conocer si las estrategias y métodos que se aplicaron dentro de la empresa favorecieron o no al crecimiento de esta.

El objetivo es conocer cómo afectó el clima laboral en la resiliencia organizacional de la empresa mediante resultados obtenidos por los colaboradores y gerente; conocer el plan emergente obtenido por la empresa para mantener y recuperar sus actividades comerciales ante la adversidad. Si bien es cierto la empresa tuvo una nueva visión de oportunidades llevándolo a poder alcanzar un mejor futuro.

Summary

The commercial sector complies with a very significant index within the economy, this is how this research is directed to the automotive sector, this being an area dedicated to the development, design and sales of vehicles.

The global danger generated by the covid-19 put companies in front of several challenges and challenges, this is how this work will analyze the situation that business Moracosta S.A lived through; know if the strategies and methods that were applied within the company or not favored its growth. The objective is to know how the work environment affected the organizational

resilience of the company through results obtained by the collaborators and manager; know the emerging plan obtained by the company to maintain and recover its commercial activities in the face of adversity. Although it is true, the company had a new vision of opportunities leading it to be able to achieve a better future.

Introducción

Desde siempre, el talento humano ha sido una parte esencial para lograr los objetivos planteados dentro de una empresa, además de ser partícipe de cada uno de los desafíos imprevistos por el hombre,; es por ello que en esta investigación se analizará los aspectos a considerar para obtener un buen clima laboral, teniendo presente que en toda empresa ya sea pequeña, mediana o grande es importante concentrarse en el estado físico y mental de todo el equipo de trabajo, incorporando salas de relajación laboral o reuniones que ayuden a la superación personal del trabajador con la finalidad de disminuir el estrés, la presión y tener clientes satisfechos por la buena atención o servicio que brinda la empresa.

Véliz Montero (2021) sostiene que vivimos tiempos inciertos. Sin llegar a sospecharlo, iniciamos el 2020 con una crisis insólita. Una enfermedad infecciosa se instaló en la salud del mundo entero y, con esto, el miedo se apoderó de nuestra existencia. Hoy la COVID-19 es parte del hacer humano, y su accionar roza con una incertidumbre crónica, que nos inmoviliza, remeciendo nuestras certezas y, poco a poco, resignificando y rediseñando nuestros propios proyectos de vida (p.11).

Una pandemia que no estaba prevista en el mundo llegó para darnos un giro drástico en nuestro diario vivir, en donde los hábitos de convivencia cambiaron y con ello las relacionales interpersonales y sobre todo el ambiente laboral.

Hernández (2014) afirma que el clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros.

El empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

Ante la opinión del autor se menciona que un ambiente estable lleno de armonía es lo primordial para que sus colaboradores puedan rendir al máximo con sus actividades diarias.

Bordas (2016) argumenta que el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aún reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.

Con relación a los pensamientos de Hernández y Bordas concordamos con respecto al clima laboral, que es un conjunto de condiciones e ideas diferentes que repercuten directamente en el comportamiento y desempeño de los colaboradores, siendo la motivación, actitudes, y aptitudes aspectos necesarios para la estabilidad y productividad de las organizaciones. El alcance de los objetivos planteados de una empresa se debe a un buen clima laboral fomentado en la participación de todos los miembros que la conforman.

Iturriaga (2020) destaca que permanentemente, nuestras organizaciones se encuentran previendo y enfrentando crisis, desde aquellas simples que llamamos emergencias hasta una catástrofe como una pandemia. Hoy el mundo enfrenta una crisis representada por una pandemia, una enfermedad epidémica que se extiende a varios países o regiones del mundo. Estamos enfrentándola y viviéndola sin haberla tenido en nuestro abanico de amenazas. Y por este motivo, con nulas previsiones para que estados, organizaciones y personas podamos mitigarla, lo cual nos sitúa en un escenario complejo e incierto. Conviene, pues, reflexionar sobre la resiliencia organizacional.

Como lo dice Iturriaga es bueno ponerse a pensar sobre la resiliencia organizacional y de qué manera esta nos ayudaría a que una empresa sea más productiva, que pueda enfrentar cualquier tipo obstáculo, puesto que la vida corre muy rápido.

Según Revilla (2015) la resiliencia organizacional “es la capacidad de los individuos para superar distintas situaciones difíciles que se les presentan, pudiendo mejorar sus condiciones luego de haber atravesado momentos que podrían haberlos afectado de manera negativa.”

Véliz Montero (2021) define que la resiliencia se basa en las zonas iluminadas del ser humano. Es decir, se valida desde las fortalezas, certezas y potencialidades que todos poseemos de una u otra forma. Frente al estrés inminente y demoledor que para muchos puede significar una derrota, para otros es una experiencia de fortalecimiento y desarrollo.

Como lo mencionan Revilla y Veliz la resiliencia es la capacidad de los individuos, ya sean las fortalezas, habilidades, y potenciales que ayudan a buscar alternativas para solucionar condiciones desfavorables, a su vez ser ingeniosos para convertirlas en oportunidades. Es así como las organizaciones deben conocer muy bien a cerca de este término para poder ser empleado de la mejor manera.

Es importante mencionar que al trabajador se lo debe hacer sentir parte de la empresa y que sus opiniones sean escuchadas, esto ayudará a generar mayor productividad y compromiso en ellos. No esta demás, que hay que manifestar que los incentivos favorecerían a realizar las actividades encomendadas a los trabajadores con mayor entusiasmo sintiéndose más apreciados.

Al estudiar la combinación de los términos planteados se llega a la problemática de la investigación basándose en el estudio del clima laboral y su efecto en la resiliencia organizacional post-pandemia en Negocios Moracosta S.A. y el aporte de autores relacionados con el tema de investigación, buscando ser claros y concretos para poder desarrollar un análisis con mayor precisión.

Segunda Parte

1.- Tema:

El Clima Laboral y su efecto en la Resiliencia Organizacional Post-Pandemia en Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.

2. Planteamiento del Problema

¿De qué forma afectaría la carencia de resiliencia organizacional en el clima laboral de Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta?

Dentro del entorno laboral siempre pueden existir múltiples alteraciones ya sean estos por factores internos o factores externos. Sin embargo, se busca siempre estrategias que puedan ayudar a solventar aquellos riesgos. En situaciones de elevada incertidumbre pone a prueba la habilidad, la capacidad inventiva y la flexibilidad para dar soluciones a uno o varios problemas sin que produzcan caídas significativas en los estándares establecidos por la entidad.

Organización Internacional del trabajo OIT (2020) deduce que la crisis ya ha repercutido ampliamente en el plano económico y en el mercado laboral, tanto en la oferta (producción de bienes y servicios) como en la demanda (consumo e inversión). Su incidencia adversa en la producción, que al principio solo afectó a Asia, se ha ampliado a las cadenas de suministro de todo el mundo. Todas las empresas, con independencia de su tamaño, deben afrontar graves problemas, en particular en los sectores de la aviación, el turismo y la hostelería, así como un grave riesgo de disminución de ingresos, aumento de la insolvencia y pérdida de

puestos de trabajo en determinadas esferas. El mantenimiento de la actividad empresarial será especialmente difícil para las PYMES.

Beltrán et.al. (2017) relacionan que las organizaciones de Ecuador y de América Latina han aprendido a lidiar con un ambiente inestable que complica el empleo de estrategias que aseguren el crecimiento, el bienestar y el desarrollo de planes a mediano y largo plazo, ya que, en el corto plazo, la cantidad de emergencias a atender complica la planeación.

De acuerdo con la Organización Internacional de Normalización ISO (2017) la resiliencia organizacional es la capacidad de una organización para absorber y adaptarse en un entorno cambiante para que pueda cumplir sus objetivos y para sobrevivir y prosperar. Agrega que, las organizaciones más resilientes pueden anticipar y responder a las amenazas y oportunidades, que surgen de cambios repentinos o graduales en su contexto interno y externo, y que, el aumento de la resiliencia puede ser una meta organizacional estratégica, y es el resultado de buenas prácticas empresariales y la gestión eficaz del riesgo.

Racines (2016) sostiene que está ampliamente comprobado que el clima organizacional, también denominado clima laboral, de una organización, en el contexto de las conductas y actitudes del personal, no solamente depende de las capacidades de los miembros, sean éstos funcionarios(as) o servidores(as), sino que también depende, en un grado significativo, de la estructura de la institución, las políticas, los objetivos estratégicos, los reglamentos internos y el contexto social en el que se desenvuelven.

Su situación adversa en la producción empresarial es alarmante; todas las empresas con independencia de su tamaño afrontan graves problemas, hoy en día nuestro país atraviesa por el riesgo económica y la epidemia, el talento humano es de vital importancia dentro de toda empresa es por ello, que en Negocios Moracosta S.A. se estudiará y analizará el efecto en la resiliencia organizacional en esta.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Las organizaciones del Ecuador como los demás países han padecido un sin número de adversidades que sin duda alguna han afectado directa o indirectamente a el rendimiento y productividad, la mayoría, se puede prevenir tomando las medidas que sean necesarias para poder así evitarlas, por otro lado, existe la covid-19, un acontecimiento que no fue previsto por el hombre y que tuvo un impacto significativo dentro de la economía de todos los países.

El impacto económico de la covid-19 podría afectar a la economía mundial de tres maneras principales: afectando directamente a la producción, creando trastornos en la cadena de suministro y en el mercado, y por su impacto financiero en las empresas y los mercados financieros. Sin embargo, mucho depende de la relación del público a la enfermedad.

Existen muchas empresas u negocios que no han sabido ser resilientes ante los obstáculos e imprevistos que se pueden presentar en el día a día.

Roldán (2017) sostiene que un negocio es una actividad económica que busca obtener utilidades principales a través de la venta o intercambio de productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. Puede incluir una o varias etapas de la cadena de producción tales como: extracción de recursos naturales, fabricación, distribución, almacenamiento, venta o reventa.

Al ser el negocio una fuente de ingreso para el emprendedor y su familia muchos entraron en incertidumbre, miedo y las ideas para salir a flote no surgían, es así como los

pequeños emprendimientos investigaron alternativas para poder tener estabilidad en medio de la variación.

Como afirma Sánchez Galán (2015) una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

Como lo afirma Sánchez una empresa es un conjunto de individuos que ayudan a cumplir un sinnúmero de actividades de manera positiva, buscando ser prósperos y proactivos en el desempeño.

Casi un año después del inicio de la pandemia, prácticamente todas las empresas del mundo se han visto afectadas por la COVID-19, pero el desempeño ha sido muy variable, incluso dentro de un mismo país o sector. Los datos recopilados por el Banco Mundial a través de las encuestas realizadas a empresas en más de 60 países ofrecen algunos indicios de por qué y cómo esto puede ser relevante para las políticas.

Cómo la COVID-19 afecta a las empresas en todo el mundo (en el período comprendido entre octubre de 2020 y enero de 2021, en comparación con los niveles previos a la pandemia). En una cuarta parte de las empresas, las ventas cayeron un 50%. En promedio, las ventas se redujeron un 27%. A pesar de la crisis, las empresas mantuvieron a sus trabajadores cerca del 65% de las empresas ajustó la nómina salarial reduciendo los horarios o los sueldos, u otorgando licencias. Debido a estos ajustes, solo el 11% de las compañías despidió personal.

Como expresa Thomas (2021) Después de desplomarse un 3,4% el año pasado durante lo peor de la crisis del COVID-19, la economía mundial está en camino de

crecer un 5,7% este año, dijo la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), recortando su pronóstico en un 0,1 punto porcentual. La rápida recuperación ha devuelto el producto interno bruto mundial a los niveles previos a la pandemia, aunque la actividad aún está rezagada en muchos países en desarrollo donde las tasas de vacunación siguen siendo bajas, dijo la OCDE.

La OCDE aconsejó a los bancos centrales que mantengan la política monetaria laxa, pero al mismo tiempo ofrezcan una guía clara sobre qué tan alto pueden tolerar el aumento de la inflación.

Un artículo publicado de la Universidad Técnica de Manabí por Quijano et.al. (2019) menciona que la resiliencia es uno de los principales aspectos que tienen el ser humano para desarrollar, capacidades positivas, mediante el margen de estados negativos, más aún cuando el sistema laboral tiende a fallar de manera significativa a empleados de los sistemas públicos y privados.

Dentro del entorno laboral, siempre existe parte del talento humano que, a pesar de exponerse ante varios factores de riesgos psicosocial, termina aceptando las condiciones y posteriormente adaptándose a las variaciones que se presentan de manera natural, por tal motivo se busca estrategias propicias para la creación de los planes de acción necesarios para resolver las nuevas situaciones por las que atraviesa.

Osorio Rodríguez (2016) menciona en su trabajo de grado que por su parte según Salomón (2012) describe que realizó un estudio acerca de la identificación de la resiliencia organizacional mediante la evaluación por competencias de 360° en el área de operaciones de la empresa Fundación del Centro C.A, en el estado de

Carabobo, se planteó como objetivo identificar la resiliencia organizacional mediante la evaluación por competencia 360°, entre los principales hallazgos de investigación se encontró primeramente que el personal tiene buen nivel de resiliencia, aún cuando algunos sujetos evidenciaron baja autoestima; en segundo lugar se evidenció la plena conveniencia de la utilización de la técnica de Evaluación por Competencias 360° para identificar individuos resilientes en el contexto organizacional.

La productividad de las organizaciones está relacionada con el bienestar de su talento humano y debe estar vinculado para el desarrollo de esta, utilizando así los recursos y oportunidades necesarias para poder lograr los objetivos siendo coherentes ante el tipo de sociedad que se vive.

Teniendo en cuenta un estudio relevante por Flores (2012) en donde afirma que, el clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral, tuvo como objetivo diagnosticar el Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la empresa objeto de estudio con el fin de determinar su influencia en la Satisfacción Laboral, a través de una investigación de tipo descriptiva basada en estudio de campo, del análisis de los resultados se concluye que la población estudiada se siente satisfecho con la organización donde trabajan ya que en la mayoría de las afirmaciones planteadas en el cuestionario aplicado demostró que es así, claro está que con leves desacuerdos en cuanto conflictos e incentivos, ya que en relación con la mayoría de las afirmaciones que se ubicaron entre un noventa y noventa y cinco por ciento, para estas dos últimas dimensiones se ubico en un veinte por ciento. Planteando así el logro de los objetivos, ya que se demuestra a lo largo de la investigación que el clima

organizacional influye en la satisfacción laboral, en tanto que si un personal tiene un clima sano en esa medida se sentirá satisfecho laboralmente.

Como lo señala Monzón (2020) por suerte hay empresas que han sabido adaptarse a esta crisis y dando un giro de 180 grados, han modificado su producción para poder hacer frente a los retos que se avecinaban. No estamos hablando de grandes compañías que disponían de fondos casi ilimitados, sino de pequeñas empresas locales, que incluso en algunos casos, estaban pasando por malos momentos económicos.

Uno de estos ejemplos Agon Swin, la empresa que producía prendas de natación propiedad de tres ex-nadadores olímpicos españoles. El parón de las competiciones por todo el mundo y una temporada estival todavía en ciernes provocó un acusado descenso de pedidos para AgonSwim. Sin embargo, la producción de la compañía no se detuvo, sino que aumentó y tras ponerse en contacto con las autoridades sanitarias, los 16 trabajadores de la compañía han pasado a hacer batas y mascarillas sanitarias.

Así como Agon Swin busco alternativas para salir adelante ante el peligro de la pandemia muchas empresas como: Amazon, Clorox, Microsoft, Apple, Tesla, Paypal, T-Mobile, entre otras, aplicaron ser resilientes y aprovecharon los retos en oportunidades.

2.2 Justificación de la Investigación

2.2.1 Justificación teórico metodológico:

En la búsqueda de información responsable para las variables, una investigación realizada por Nazaret (2016) en su trabajo de titulación de la Universidad de Carabobo (Bárbula) sostiene que en épocas de cambios constantes causados por la globalización de los negocios y por profundas crisis económicas y sociales como las que se han vivido y se viven todavía, hay empresas que presentan un desempeño superior a otras, que no sólo subsisten, sino que aún mejoran sus resultados.

Es así como el factor humano está en constante evolución, que a medida que cambian las percepciones o expectativas de las personas cambiará el comportamiento, lo que afecta positiva o negativamente al clima laboral en las empresas.

Zhang et.al. (2015) mencionan que existe una amplia diversidad de enfoques para el concepto de resiliencia, que conducen a una mayor capacidad del mismo, cuando su esencia está claramente delimitada, dado que el fin es el de superar las adversidades con rapidez y sin que influya negativamente en los comportamientos y/o la salud.(p. 76)

Coll Morales (2020) sostiene que crear un buen clima laboral en una empresa consiste en la realización de una serie de acciones y tareas que, en cierta forma, produzcan satisfacción en los empleados y propicien su motivación. Para ello, acciones como reconocer su trabajo o animarlos a trabajar más por su enorme capacidad son acciones que, sin darnos cuenta, favorecen a dicho clima laboral.

Como lo menciona Zhang el termino resiliencia es muy amplio y de acuerdo a la aplicación social resulta funcional, ya que desde su explicación incluye en su estructura una

innovadora e interesante propuesta que pretende explicar metodológicamente por qué algunas personas, poblaciones e instituciones son más resistentes a los retos y problemáticas que como especie estamos expuestos a padecer, por ello para logara una productividad satisfactoria Coll sostiene que lo más importante en un buen clima laboral es la motivación y trabajar juntos por un mismo objetivo.

Para determinar la relación de las variables que se estudiarán se aplicará la técnica de la entrevista, encuestas, y la matriz Foda, creada por Humphrey (1926-2005) que permitirán analizar la situación que presenta negocios Moracosta S.A. en el clima laboral y su efecto en la resiliencia organizacional post-pandemia.

2.2.2 Justificación social:

La situación en la que se vive por el Covid-19 pone frente a nosotros un mundo diferente, este impacto ha obligado a muchas empresas a reinventarse buscando nuevas estrategias para llegar al cliente y continuar con el negocio, la resiliencia es una condición que, estando presente tiene la fortaleza y la capacidad de adaptación, preparación, e innovación.

Al realizar la investigación se buscará un aporte social para contribuir a las empresas que no se adapten a los imprevistos, a su gestión administrativa y su talento humano; que buscan la manera de mejorar su clima laboral, es así como con los diferentes conceptos y teorías de autores referentes al tema encontrar soluciones a los problemas surgidos en post-pandemia y su efecto en la resiliencia organizacional.

La intención de esta investigación es identificar y estudiar los diferentes factores que hacen posible que las organizaciones logren recuperarse al pasar por complejas adversidades, teniendo como resultado la retroalimentación de estos factores que logre establecer que tan

dispuesta esta una organización para afrontar una dificultad y que tanta inestabilidad esta puede llegar a soportar antes de entrar a un punto en el cual ya no haya retorno.

2.2.3 Justificación práctica:

Proponer estrategias que activen la resiliencia organizacional como medio para mejorar el clima laboral de una organización puede ser el medio a través del cual las organizaciones puedan construir mejores lugares de trabajo que retengan a sus empleados y provoquen que aumente su productividad y eficiencia.

Esta investigación dará a conocer como Negocios Moracosta S.A. podría sobreponerse a circunstancias desfavorables en post-pandemia, ya sea a la adaptación de alteraciones, problemas para adaptarse al trabajo remoto, adaptación a medidas de distanciamiento social dentro de la empresa, el manejo de la resiliencia y su productividad, y conocer mediante el coeficiente el grado de resiliencia organizacional.

2.3 Objetivos de la Investigación

2.3.1 Objetivo General

Estudiar el Clima Laboral y su efecto en la Resiliencia Organizacional post-pandemia en Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar el clima laboral en Negocios Moracosta S.A.
- Identificar las estrategias de resiliencia organizacional adoptadas por la empresa investigada para mitigar los efectos post-pandemia.
- Determinar el efecto que tiene el clima laboral en la resiliencia organizacional de Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.
- Diseñar una propuesta de estrategia de resiliencia organizacional adaptables al clima laboral de negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.

3. Marco Teórico

3.1 Pandemia

Es una enfermedad que se extiende a muchos países y continentes, traspasa gran número de fronteras, supera el número de casos esperados y persiste en el tiempo; además, ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

Por orden de importancia en cuanto al grado de extensión de una enfermedad o el número de personas afectadas se habla de endemia, epidemia y pandemia (esta última cuando afecta a poblaciones de todo el mundo).

3.2 Epidemia

En su definición tradicional, se trata del brote de una enfermedad infecciosa que se propaga rápidamente, afectando a una gran proporción de personas en una misma región geográfica; es decir, se trata de una enfermedad que ataca a un país o gran parte de una comunidad, pero sin salir de un territorio. Para que una enfermedad sea considerada epidemia, la cantidad de afectados debe superar el número habitual de casos esperados.

3.3 Endemia

Es un proceso patológico que se mantiene a lo largo de mucho tiempo en una población o zona geográfica. Generalmente se trata de patologías infecciosas. La enfermedad se mantiene a lo largo de tiempo en un nivel estable, incluyendo variaciones estacionales.

Una endemia es una enfermedad localizada en un lugar determinado y con un alto número de personas afectadas. Algunos ejemplos pueden ser la malaria, presente en ciertos países tropicales o cálidos de África, América o Sudeste asiático, o el paludismo en ciertas zonas tropicales.

3.4 El coronavirus

El coronavirus es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como neumonía, síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y síndrome respiratorio agudo grave (SARS). Cabe destacar que la cepa de coronavirus (2019-nCoV) que ha causado el brote en China es nueva y no se conocía previamente.

3.4.1 Covid-19

COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Ambos eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

3.4.2 ¿Cómo se originó el coronavirus?

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recibió reportes de presencia de neumonía, de origen desconocido, en la ciudad de Wuhan, en China. Rápidamente, a principios de enero, las autoridades de este país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus. La enfermedad ha ido expandiéndose hacia otros continentes como Asia, Europa y América.

En cuanto a su comienzo, todavía no se ha confirmado el posible origen animal de la COVID-19.

3.5 El clima laboral

Bordas Martínez (2016) señala que “Uno de los factores fundamentales para generar un contexto adecuado. Un clima laboral que genere satisfacción y compromiso entre los empleados, es el líder o jefe inmediato, con su capacidad de influir, para bien o para mal, en dicho clima laboral”.

Un buen ambiente laboral se caracteriza por la capacidad que se tiene de enfrentar lo positivo y negativo. El rendimiento de toda actividad dentro de la empresa se debe a el capital humano.

González (2017) destaca que es imprescindible que el clima laboral sea lo más óptimo posible para que de esta forma el comportamiento del colaborador también sea bueno y cumpla con las tareas encomendadas por sus superiores, un ambiente de respeto y honestidad hará que los empleados tengan la misma consideración con su empleador, un ambiente caótico en cambio tendrá como resultado todo lo contrario.

Como se estableció en el parrafo anterior estar en un ambiente agradable permitirá un mejor desempeño en las actividades a realizar, haciendo incapie que el con controlar las emociones, sentimientos, ansiedades, entre otros factores pueden alterar el rendimiento de los colaboradores.

Martinez et.al. (2016) enfatiza que el clima laboral es la gestión importante para toda empresa, que empieza desde su dirección estratégica, siendo el líder quien con su capacidad genera un liderazgo para llegar a la satisfacción y compromiso entre sus empleados, ayudando a que se desarrollen como profesionales y con un carácter empresarial.

Guevara P. (2018) deduce que la gestión del clima organizacional, constituye en la actualidad, un compromiso y una responsabilidad compartida entre quienes administran las organizaciones y el talento humano que laboran en ella. Un clima organizacional adecuado puede generar mayor eficiencia en la gestión y satisfacción en el desempeño; por esto, resulta importante generar ambientes laborales adecuados, para que la gestión de las organizaciones brinde servicios de calidad.

Una empresa debe tener siempre un buen ambiente de ello depende mucho la productividad que esta puede llegar a tener con el pasar del tiempo, se genera comenzando por un excelente liderazgo que refleja la personalidad de un ambiente favorable, enfocado en la administración y en la atención de las necesidades de los trabajadores. Los dos autores mencionados concuerdan en que existen empresas que son mejores que otras diferenciándolas en las estrategias que tiene cada uno y la manera de ejercer sus cargos.

Los beneficios se dan en aprovechar las habilidades de los colaboradores y hacerlas prosperar, pero no siempre será bueno y es que existen algunos factores negativos como la ansiedad, miedo, estrés que hacen que el rendimiento de la empresa se vea afectada, es por ello por lo que se recomienda siempre buscar estrategias de motivación, innovación, trabajar en equipo y que sea agradable para todos, sin conflictos que pueden afectar a las emociones de los empleados.

3.5.1 Importancia del Clima Laboral

Villanueva et.al. (2017) menciona que, para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

La importancia es tener una descripción ambiental interna de todas las prácticas y procedimientos de una organización, establecer un conjunto de cualidades, atributos y propiedades sentidas o experimentadas por las personas que la conforman teniendo como

resultado la productividad de los individuos. El estilo del liderazgo influye mucho en el comportamiento del individuo, mediante sus habilidades para orientarlo a ejecutar con entusiasmo las actividades programadas y así lograr un trabajo en equipo.

Giraudier (2018) plantea las relaciones humanas en la empresa parten de un principio básico, el trabajo es un aspecto esencial de la vida humana.

A pesar de lo que puedan decir hombres y mujeres, una buena parte acaban disfrutando del trabajo que realizan. Se teme a la falta de trabajo porque es imprescindible para vivir; es la señal de que somos útiles a los demás.

3.5.2 Características del clima laboral

Universia (2016) expresa que las políticas de personal, así como la de recursos humanos consiguen mejorar el ambiente laboral, lo cual puede lograrse mediante la aplicación de técnicas específicas como lo son las escalas de evaluación de medición de clima laboral, ya que al ser este un fenómeno multidimensional, dinámico y complejo cuenta con varias características.

Detalla las siguientes características:

- **Diseño y estructura organizacional.** Comprende el tamaño que posee la organización, así como su organigrama y su conformación por parte de los niveles jerárquicos que intervienen en los distintos procesos que esta desarrolla.
- **El medio ambiente.** Incide en el trabajador de manera directa o indirecta, condicionando su comportamiento laboral y la relación con los elementos que debe frecuentar.

- **Los recursos humanos.** Es la forma en la que son gestionados y se encuentran relacionados directamente con los procesos organizacionales, por lo que de su adecuada gestión depende el desarrollo de la empresa.
- **Microclimas en las organizaciones.** Se presentan con una característica específica, la unidad, siendo percibidos por parte de los empleados, pero contando con distintas visiones de acuerdo con su ubicación dentro de la organización; el clima en una empresa puede darse a nivel grupal, divisional, individualmente o en toda la organización.

3.5.3 Conceptos relacionados con el clima laboral

Según Bordas Martínez (2016) “No debemos finalizar el capítulo relativo al concepto de clima laboral sin hablar de una serie de términos relacionados, como son los conceptos de cultura empresarial, satisfacción laboral y compromiso en el trabajo”. Por

✓ Cultura Empresarial.

Una de las definiciones más ampliamente compartidas, considera a la cultura organizacional como el conjunto de creencias, valores y modelos de conducta que son compartidos por la mayoría de los miembros de una organización y son distintos de la misma.

✓ Satisfacción laboral.

Por lo que se refiere al concepto de satisfacción laboral, comentar que en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones no siempre aparece clara la diferenciación entre clima y satisfacción laboral. En algunos casos se emplean como sinónimos o bien, se incluye la satisfacción laboral como una de las dimensiones del clima.

✓ **Compromiso en el trabajo.**

Por último, como concepto relacionado con el clima laboral hablaremos del compromiso en el trabajo, un concepto al que desde los años noventa se da creciente importancia en el diagnóstico y gestión del clima laboral.

3.5.4 Estrategias para obtener un buen clima laboral

Un ambiente de apoyo.

Si bien la motivación tiene como objetivo lograr que un empleado cumpla sus funciones, el apoyo es más fundamental. Los trabajadores son seres humanos, no recursos. Por lo tanto, el gerente o líder debe ser solidario; es decir, debe mostrar real preocupación por el colaborador en general y no solo por su desempeño en el trabajo.

Un ambiente de trabajo de apoyo reconoce el deseo de un empleado por el equilibrio entre el trabajo y su vida privada. Así, refuerza la relación de confianza entre el gerente y el empleado. Cuando los jefes departamentales respetan abiertamente a los colaboradores, estos no solo alcanzan un alto nivel de desempeño, sino que permanecen más tiempo en la compañía.

- **Flexibilidad en el lugar de trabajo.**

Una buena organización respeta las promesas de flexibilidad. Muchas empresas hoy en día tienen estrategias de trabajo flexibles que permiten a los empleados equilibrar sus vidas profesionales y personales. Swati Nathani, CBO de Team Pumpkin, asegura que "trabajo flexible" es mucho más que laborar desde casa. Explica que se trata de trabajar desde donde sea que el individuo necesite estar en un momento en específico.

- **Reconocer los logros de los trabajadores.**

Un buen clima laboral es clave para el éxito de cualquier compañía a largo plazo, así como para la retención de empleados. En lugar de centrarse en gran medida en los incentivos de motivación, se deben establecer un conjunto de objetivos claramente definidos

Posteriormente, cuando se cumplen esos objetivos, se debe celebrar el trabajo bien hecho. El reconocimiento de los logros de los trabajadores ayuda a crear un clima laboral positivo y también alienta a los empleados a sobresalir en sus tareas.

- **Dar autonomía a los colaboradores.**

Parte de la construcción de una base de apoyo es aprender a confiar en que los trabajadores utilizarán sus horas laborales para lograr sus objetivos. Al crear un fuerte sentido de autonomía, los empleados se sentirán más empoderados y tendrán más motivación e iniciativa.

- **Crear programas de aprendizaje y desarrollo.**

Muchas investigaciones sugieren que la capacitación de los trabajadores es responsabilidad de la organización y, al aplicarla, fomentará la productividad y el rendimiento laboral. Para ello, se debe gestionar un plan de estudio y proporcionar los recursos adecuados y el entorno que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo del empleado. Esta es una buena práctica para premiar a los colaboradores según el rendimiento.

- **Programar actividades fuera del trabajo.**

La realización de actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo fomenta la comunicación y las interacciones entre empleados. Este tipo de iniciativa promueve las relaciones sanas y amistades entre colegas.

Las empresas líderes en el mercado han aprendido una lección fundamental. Esto es, que alentar y fomentar un ambiente de trabajo que sea divertido y que inspire a los empleados a disfrutar de su trabajo puede generar enormes beneficios. Los trabajadores felices son empleados leales, y los individuos leales pueden hacer cosas increíbles. Esta es una de las claves del éxito de líderes de la industria como Google, Apple y el gigante de análisis de software SAS Institute.

3.5.5 Principales ventajas de tener un buen clima laboral AMITAI (2019)

- Mayor rendimiento.
- Se fortalece el equipo de trabajo y así, el trabajo que se desarrolla.
- Los empleados adquieren más confianza, lo que les permite enfrentarse a los retos que puede traer su entorno y responsabilidades.
- El trabajo deja de verse como mera responsabilidad, pues existe una mayor satisfacción en el cumplimiento de los deberes y una necesidad por hacer las cosas bien.
- Cada empleado se vuelve más aportante en los proyectos.
- La empresa tiende a crecer progresivamente.
- Los proyectos empresariales se adaptan más a los entornos competitivos.
- Se cumplen gran parte de los objetivos.
- Los empleados talentosos y de gran experiencia se mantienen en la empresa, mientras que los nuevos tienen la oportunidad de crecer.

3.6 Resiliencia organizacional

La resiliencia organizacional tiene muchos conceptos y definiciones refiriéndose principalmente en la capacidad que se tiene para mantener la estabilidad emocional y laboral en situaciones desfavorables; en el ámbito laboral una buena resiliencia permite que los empleados cumplan con eficiencia y eficaz las necesidades de los clientes.

Véliz Montero (2021) describe que hablar de resiliencia en las organizaciones, justo cuando enfrentamos el mayor de los retos a nivel empresarial de nuestra historia, es toda una aventura.

Se hace necesario e imprescindible, entender que el mundo cambió y con él, la forma de relacionarnos en el ambiente de los negocios.

Desde el punto de vista de Osorio (2016) El término Resiliencia a nivel internacional y de acuerdo a su aplicación social, resulta funcional, ya que desde su explicación incluye en su estructura una innovadora e interesante propuesta que pretende de inicio explicar metodológicamente el por qué algunas personas, poblaciones e instituciones son más resistentes a los diferentes retos y problemáticas que como especie, estamos expuestos a padecer; generalmente son poblaciones que se encuentran en pobreza extrema o en situaciones de alto riesgo.

La resiliencia es la adaptabilidad, la capacidad de dirección, el desarrollo, el sistema social y la interacción que se dirige a tener flexibilidad y emplear un liderazgo como clave enfocado a los beneficios de la empresa.

Beltrán (2017) alude que las personas con un alto nivel de resiliencia se encuentran mejor equipadas para superar los estímulos que generan estrés en el personal, otorgándoles

mayor estabilidad emocional en situaciones; en el ámbito laboral, la resiliencia les permite a los empleados cumplir con las necesidades que tiene el cliente.

Sanchez et.al. (2016) agrega que la resiliencia es un término que surge de la física en relación con la resistencia de los materiales así como con la capacidad de recuperación de los mismos al ser sometidos a diferentes presiones y fuerzas. En la actualidad consideramos que el concepto de resiliencia sigue siendo un constructo ambiguo, que necesita una mayor clarificación, sobre todo, en cuestiones referidas a su configuración teórica.

Toda persona resiliente posee habilidades para enfrentar con éxito alguna mutación o riesgo. Todo depende del modelo de practica que se lleva para poder mejorar resultados. Una empresa es resiliente cuando buscan alternativas de mejora para darle solución a las adversidades.

Ruiz (2020) da a conocer que cada vez más empresas están poniendo un cuidado especial en que sus empleados desarrollen una valiosa competencia llamada Resiliencia, que es la capacidad que tiene un individuo de reaccionar de forma positiva ante las adversidades y recuperarse de las mismas.

Este concepto ha cobrado relevancia en las organizaciones, ya que facilita la creación de escenarios para darle solución a varios tipos de conflictos. Ayuda a adaptarse con mayor facilidad a los cambios y a convertir las dificultades en oportunidades.

Hoy en día el término de resiliencia es muy común escucharlo y ponerlo en práctica en muchas organizaciones que desean superarse y estar precavidas antes cualquier inconveniente

con la finalidad de construir nuevas ideas, estrategias que ayuden a mejorar los niveles de competitividad y el proceso administrativo.

Como señala Arrabal Martín (2018) La resiliencia es un factor que afecta de manera directa en tres áreas:

Área emocional: en esta área, la resiliencia aporta organización, determinación, autocontrol y la capacidad de ser resolutivo cuando se plantean conflictos, de manera positiva y optimista.

Área espiritual: la resiliencia alimenta a la persona con una serie de filosofías, creencias, valores, principios y cierta fe, que sirven de apoyo más allá de ciertos factores externos, como pueden ser nuestros amigos, parejas, familiares o instituciones.

Área social: la resiliencia es alimentada cuando alimentamos nuestra vida social y familiar. Cuando interactuamos y nos apoyamos en otras personas nos sentimos mas fuertes y respaldados.

3.6.1 ¿Cómo funciona la resiliencia?

Para que un proceso de resiliencia sea satisfactorio ha de pasar por varias etapas que vamos a conocer a continuación.

La crisis.

Cuando hablamos de la crisis, nos referimos al punto o momento exacto en que la persona vive la situación traumática que le va a llevar a ese “renacimiento” interno.

El proceso de “duelo” post crisis.

Cualquier crisis de tal nivel es percibida por la mente como una “muerte” de todo lo que había sido hasta ese momento y, si no nos quedamos estancados en ese estado o bloqueados, un

renacimiento posterior. Por lo tanto, el proceso entre esa “muerte” simbólica y el renacimiento lo denominaremos como proceso de duelo.

La trascendencia.

Superado ese tiempo de postcrisis, avanzamos hacia el paso que podemos denominar como “trascendencia”. Este paso comienza con el despertar y la necesidad de ser mejor de lo que éramos antes de la crisis o la experiencia traumática vivida. Es un proceso profundo de superación personal que nos lleva a otro nivel de sabiduría.

3.6.2 ¿Cómo podemos saber si somos resilientes?

Existen diferentes maneras de poder saber si somos personas resilientes. Una de ellas es realizando un test de evaluación. Aunque hay que tener siempre en cuenta que un test no nos dará como respuesta la verdad absoluta ni certera al cien por cien, si es cierto que el resultado nos ayudará como guía en su mayor parte.

3.6.3 Importancia de la resiliencia organizacional

En la opinión de Veliz Montero (2021) La resiliencia distingue dos componentes: la resiliencia frente a la destrucción, es decir, la capacidad de proteger la propia integridad, bajo presión y, por otra parte, más allá de la resistencia, la capacidad de forjar un comportamiento vital positivo pese a las circunstancias difíciles.

En tiempos de transformación sociedad para todas las organizaciones es esencial conocer la importancia de la resiliencia organizacional; es un elemento que se dirige a la capacidad que tiene la empresa para poder superar riesgos. Aquellas empresas resilientes fortalecen su credibilidad, confianza y sobre todo su cultura organizacional para ser eficaz en el mundo empresarial.

3.6.4 Etapas de la resiliencia organizacional

Según Pérez (2017) La resiliencia en las organizaciones se aplica de distinta manera en cada una de ellas, puesto que no hay ninguna igual, de tal forma que la resiliencia que se aplica no es la misma para todas, pero, aun así, podemos identificar algunas etapas en común:

Preparación.

En esta etapa se adoptan las medidas preventivas que permitan a la empresa evitar o disminuir la probabilidad de que suceda un evento que provoque caos.

Evento que provoca la situación de riesgo.

Cualquier suceso político, económico, social, natural y ambiental que pudiera detonar una situación adversa.

Respuesta inicial.

Una vez que ha sucedido el evento negativo, deben actuar los equipos de respuesta inmediata: el área de atención a clientes, producción, mercadotecnia o relaciones públicas a fin de mantener la buena imagen corporativa.

Retraso en el impacto.

Es el tiempo en el cual podemos visualizar las posibles consecuencias a futuro del evento negativo.

Impacto y sus consecuencias.

Aquí se pueden palpar los efectos y consecuencias medidas en cuanto a los índices financieros, productivos, de ventas e imagen pública entre otros.

Preparación de la recuperación.

Es la presentación de la estrategia y las tácticas a seguir para solucionar lo ocasionado por el evento disruptivo.

Recuperación.

Se ponen sobre la mesa todos los recursos con que cuenta la empresa para solucionar la problemática generada.

Consecuencias a largo plazo.

Evaluar cuánto tiempo se llevará restaurar los efectos negativos para regresar fortalecidos y continuar vigentes hacia el éxito

3.6.5 El impacto de la resiliencia en el ámbito laboral

Desde el punto de vista de Equipo Navent (2018) Los profesionales que manejan elevados niveles de resiliencia son capaces de sobrellevar las adversidades con actitudes positivas, perseverancia, tenacidad. Existen cada vez más empresas que capacitan y contratan a sus empleados en el perfeccionamiento de la resiliencia con el propósito de que todos se superen día a día no sólo en las competencias técnicas sino en lo emocional para mejorar el clima laboral y enfrentar cualquier crisis.

3.6.6 Rasgos y áreas de aprendizaje de una organización resiliente

De acuerdo con Quer (2019) Aquellas organizaciones que tienen una cultura y un liderazgo empresarial sólido en todos los niveles y basados en la responsabilidad, la confianza y la agilidad son ejemplos a seguir. Otro gran rasgo de este tipo de organizaciones son las que además desean crecer, seguir siendo competitivas, se adaptan a las tecnologías emergentes y encuentran nuevas formas de gestionar las fuerzas de trabajo. La capacidad de

recuperación/resiliencia empresarial es la clave para liderar con éxito un cambio duradero y puede desarrollarse en varias áreas:

- **Estrategia.**

Identificando e invirtiendo en cambios significativos. Esto requiere la capacidad de diferenciar entre cambios valiosos y tendencias triviales de la industria que no llevan a ninguna parte.

- **Visión.**

Ser capaces de dirigir el resultado creativo de su empresa en productos de una manera que tenga sentido. Esto requiere visión y sentido del gusto.

- **Gestión de riesgos.**

La capacidad de identificar, evaluar y gestionar el riesgo al evitarlo, reducirlo, transferirlo, compartirlo o aceptarlo. La resiliencia no debe considerarse como una palabra más para la gestión de riesgos, ya que se trata principalmente de tomar riesgos y liderar el cambio.

- **Tolerancia a fallos.**

Construyendo procesos, herramientas y estructuras tales que esperas que fallen. Por ejemplo, construir cosas sin un solo punto de falla.

- **Clientes.**

Mantenerse en sintonía con los clientes para poder crear productos y servicios que necesiten.

- **Sustentabilidad.**

Prácticas que no dañan el medio ambiente o la calidad de vida de las comunidades en las que opera.

- **Finanzas.**

Administración y gestión de recursos financieros y liquidez de manera que pueda soportar un período de estrés.

- **Eficiencia.**

Reducir costes y mejorar la calidad al mismo tiempo.

- **Productividad.**

El vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.)

3.7 Contextualización del objeto de estudio

Negocios Moracosta S.A liderado por su presidente Roque Moreira, inició operaciones el 10 de julio del 2003 en la ciudad de Manta, empezando en el 2005 con telefonía, obteniendo desde entonces los siguientes valores corporativos: Responsabilidad, Calidad, Calidez, Credibilidad, Entusiasmo, Honestidad e integridad, Innovación, Mejoramiento continuo, Trabajo en equipo, Transparencia, y Respeto.

La empresa Moracosta S.A es una empresa familiar la cual a partir del 2006 se transformó en concesionaria, con la venta de vehículos, accesorios, repuestos y mantenimiento. Las marcas que más se distribuyen en dicho negocio son Chery y Dongfeng; cuenta con dos sucursales, una en la misma ciudad y otra en la ciudad de Portoviejo.

En sus últimos aspectos financieros destacados, Negocios Moracosta S.A. reportó cae de ingresos netos of 27,4% en 2020. Su Activo Total registró crecimiento negativo of 14,51%. El margen neto de Negocios Moracosta S.A. aumentó 0,27% en 2020.

La Contabilidad en esta empresa es una técnica que se encarga de cuantificar, medir y analizar las operaciones, la realidad económica y financiera, con el fin de facilitar la dirección y el control; presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática para las distintas partes interesadas. Dentro de la contabilidad se registran las transacciones, o suceso que afecte económicamente a la entidad.

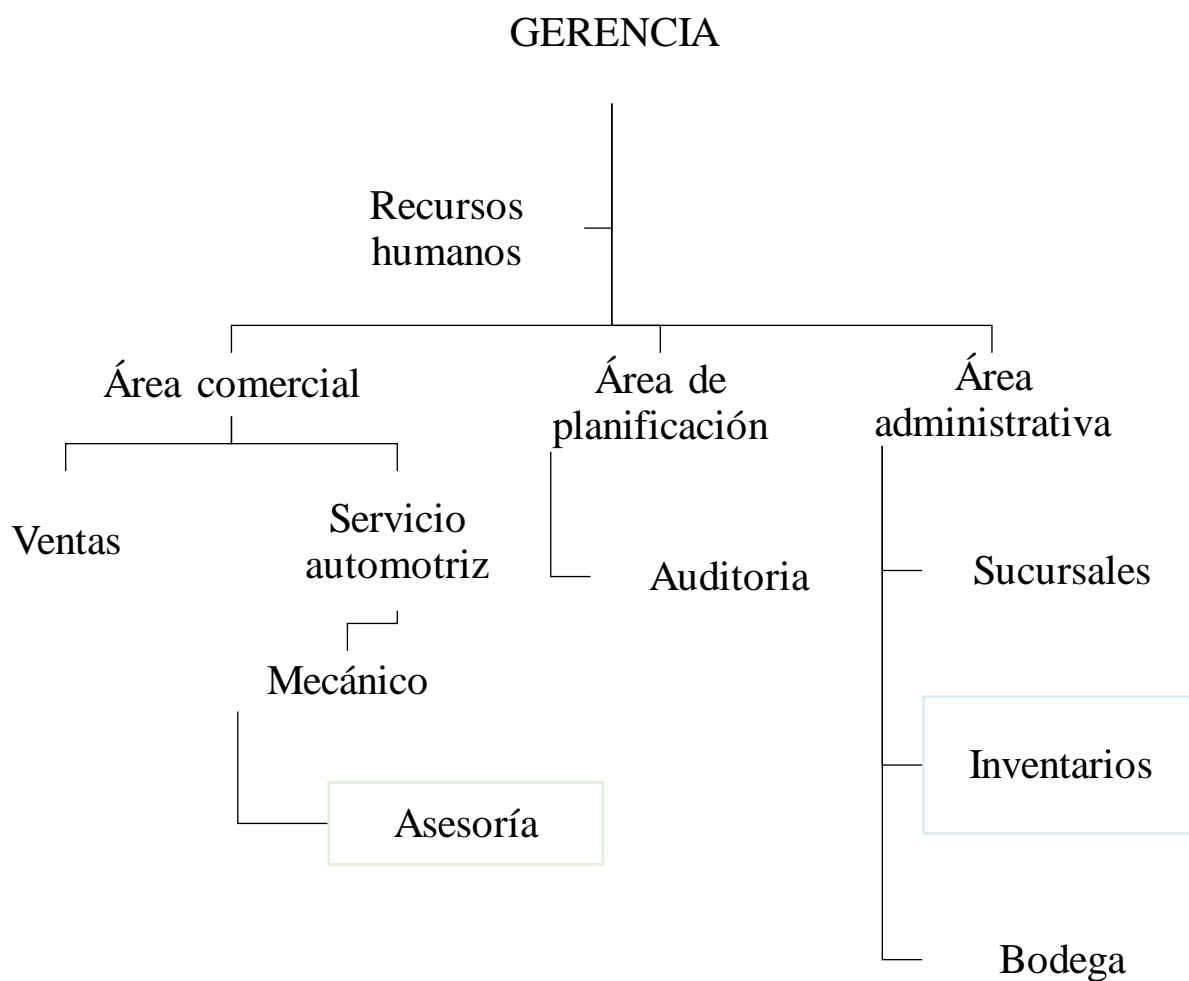
Moracosta S.A utiliza una contabilidad comercial para su desarrollo implicando un estudio del patrimonio de las entidades para el reflejo de sus resultados en estudios contables o financieros, que aportan el resumen de una situación económica, realizan una auditoria quimestral; dependiendo de los ingresos.

Tiene como misión comercializar vehículos, camiones, repuestos y servicios relacionados, garantizados a los altos estándares de calidad de los productos, servicios, herramientas y equipos. Contando además con personal altamente capacitado, lo cual permite satisfacer las necesidades de los clientes, para ser merecedores de su lealtad, confianza y respeto, aumentando a la vez la rentabilidad del negocio.


Su visión es ser una Empresa de prestigio, gracias a la eficiencia y rentabilidad en la comercialización de una gama de Vehículos, Camiones y Equipos de Telefonía móvil, al lograr ser el concesionario más grande Manabí y el mayor distribuidor de equipos de telefonía móvil. Contar con el mayor paso vehicular en talleres al ser recocida la garantía de sus servicios, en

base a la satisfacción de sus clientes. Brindar bienestar social y económico a sus colaboradores, clientes, proveedores e inversionistas y contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Organigrama Estructural



FODA**Negocios Moracosta S.A.**

 NEGOCIOS MORACOSTA S.A.	INTERNO	F	D
		<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los vehículos • Buena atención a los clientes • Canal de comercialización directo • Publicidad • Sucursales 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de oportunidad en Manta • Ubicación no visible • Personal no capacitado • Falta de incentivos • Precios elevados
EXTERNOS			
O		FO (Ofensivas)	DO (Adaptación)
<ul style="list-style-type: none"> • Tener nueva tecnología • Vanguardia con la tecnología • Alianza con otras empresas • Facilidad de pago • Servicio de asesoría y mecánica • Crecimiento de la empresa 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La calidad de los vehículos generaría alianza con otras empresas y así brindar una mejor atención a los clientes y generar plazas de empleo. ✓ La ubicación del local es aceptable para la comercialización, la asesoría, la mecánica que permitirá el crecimiento de la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En estos tiempos que se está recuperando poco a poco ofrecer promociones a los clientes fijos. ✓ Buscar la forma de incentivar a los colaboradores con un buen liderazgo y reconocimiento de sus aportes.
A		FA (Defensivas)	DA (Supervivencia)
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos competidores • Aumento de impuestos • Situación actual • Productos sustitutos • Inflación de precios 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La situación actual obliga a las empresas conllevar la crisis, como los impuestos e inflación. ✓ La calidad de los procesos, el mantenimiento y los vehículos generan nuevos competidores que hacen que la empresa mejore sus estrategias de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar al personal con conocimiento actualizados para ofrecer una mejor asesoría en la empresa. ✓ Dar soluciones de pago en tiempos de crisis.

4. Visualización del alcance de estudio.

Este trabajo de investigación se realizó con el método descriptivo con la finalidad de puntualizar las características del problema que se planteó.

5. Elaboración de Hipótesis y Definición de Variables

5.1 Hipótesis General

Las estrategias contribuirán en mejorar la Resiliencia Organizacional y el Clima Laboral post-pandemia de negocios Moracosta S.A.

5.2. Hipótesis Especificas

H1.- El desempeño de los colaboradores será el principal factor para analizar el crecimiento o decrecimiento de negocios Moracosta S.A.

H2.- Las estrategias empleadas en la resiliencia organizacional de negocios Moracosta S.A ayudan a mitigar los problemas obtenidos en post-pandemia.

5.3 Definición de Variables

Variable Independiente: El Clima Laboral

El clima laboral es el ambiente en donde se comparte con un grupo de individuos con diferentes cualidades, con el fin de desarrollar alguna actividad. Influye desde la relaciona entre empleados y empleador, un buen clima laboral incrementa la productividad, existen

ahorros, facilita la motivación, la comunicación, favorece al cumplimiento de los objetivos para llegar al éxito.

Variable Dependiente: La Resiliencia Organizacional

La resiliencia organización es la capacidad que se tiene para poder prepararse, anticiparse, y adaptarse a los cambios imprevistos con el fin de recuperarse y prosperar. Las empresas que son resilientes tienen adaptabilidad en las estrategias, liderazgo, confianza, transparencia e innovación adaptables con firmeza.

6. Desarrollo del diseño de la Investigación

a) Métodos:

Método Descriptivo. – Servirá para puntualizar las características de la población que se estudiará.

Método estadístico. - Consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

b) Técnicas:

No Experimental. – Basándose en los conceptos, sucesos, sin alterar el objetivo de la investigación, llevando muestreos de cada variable.

Cualitativa. - Evaluar e interpretar la información obtenida a través de las encuestas y entrevista.

Cuantitativo. - El propósito fundamental de la investigación es describir las características de Negocios MORACOSTA S.A y obtener una visión integral sobre los

fenómenos que intervienen en el desarrollo de resiliencia organizacional en la empresa, así como las implicaciones que tiene sobre el clima laboral.

7. Definición y selección de la muestra

Población. - Al hablar de población se entiende que es el conjunto total de individuos, que poseen características comunes de un lugar y un momento determinado, es así como esta investigación fue aplicada a 30 colaboradores de negocios Moracosta S.A. y a su gerente.

Muestra. - Al hablar de muestra decimos que es una porción representativa de una población es por ello por lo que como la población es mínima, la muestra será el total de esta.

8. Recolección de los datos

Entrevista semi – estructurada: Orientada al gerente de Negocios Moracosta S.A, considerando 11 preguntas abiertas.

Encuestas: Se realizarán 11 preguntas dirigida a 30 colaboradores de la sede principal de Negocios Moracosta S.A.

9. Análisis de los datos

Para esta investigación se considerará el programa de software SPSS y docs.google para reflejar los datos recopilados en Negocios Moracosta S.A

Entrevista

1.- ¿Cuándo y de qué manera la empresa se reactivó una vez terminado el estado de excepción en Manta?

La empresa abrió sus puertas el 21 de Junio considerando que tuvo un impacto positivo que a medida que se iba reactivando de manera paulatina las actividades comerciales una vez terminado el estado de excepción, esto para ir mejorando un poco más y tomando en cuenta que cada vez más personas cumplían el proceso de vacunación lo que determinaba en que se tuviera más confianza de salir a realizar nuestras gestiones tanto personales, bancarias y comerciales.

2.- ¿Qué tipo de medidas empleó para la reapertura de la empresa?

Bueno se optó medidas de bioseguridad con protocolos estrictos donde al ingreso de la empresa se tenía un pediluvio con desinfectante, túneles de desinsectación, termómetro para la temperatura, rociar alcohol en las manos, uso obligatorio de la mascarilla, distanciamiento, numero de aforo permitido en cada una de las oficinas y comprobando que cada uno de estos protocolos se cumpla a cabalidad.

3.- ¿Qué tipo de estrategias aplicó para atraer a los clientes después de la pandemia?

La pandemia no ha culminado aun y se sigue realizando estrategias de mercadeo, marketing por medio de redes sociales, campañas de meeling por WhatsApp, activaciones externas, colocando música en el establecimiento y transmitiendo la tranquilidad de que se atiende de una manera segura cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad.

4.- ¿La empresa en tiempos de pandemia en que porcentaje se vio afectada?

Aún se desconocen los datos totales, pero se podría considerar parcial a nivel local porque en los tiempos de pandemia el impacto fue bastante fuerte. Por tanto, las actividades comerciales en algunas empresas fueron nulas, en el caso de empresas de vehículos fue un 10% de capacidad normal.

5.- ¿Qué conoce usted acerca del clima laboral?

El clima laboral es realizado a través de una encuesta para medir el clima laboral de los colaboradores de las sucursales o la empresa en general, es decir, para analizar quienes los motivan, desmotivan, cuáles son los disparadores de motivación, que los impulsa a salir adelante, si existe un ambiente laboral en armonía. Es una buena herramienta para ayudar a complementar y dirigir el rumbo de una empresa o grupo de trabajo.

6.- ¿Cómo fue el ambiente laboral que se vivió en la empresa en tiempos de la pandemia?

Tiempos de pandemia se divide en el confinamiento total, donde no existían las relaciones interpersonales con los colaboradores, sino la relación era virtual y la relación persona vs persona era con los integrantes del domicilio. No obstante, la pandemia nos humanizo por todas las cosas que se veían en los medios de comunicación lo que indica que el clima laboral fue más humanitario y servicial.

7.- ¿Considera usted que el clima laboral de la empresa afecto en la resiliencia organizacional en el tiempo de pandemia?

La pandemia nos hizo pensar y ver la vida desde una perspectiva diferente a la que estábamos acostumbrados mirarla, entonces termina afectando, pero poco a poco se está normalizando y todo empieza a tomar forma nuevamente.

8.- ¿Cuenta con las herramientas necesarias para brindar un buen ambiente laboral a sus colaboradores?

La empresa cuenta con herramientas necesarias, autonomía en decisiones y realizar acciones de mejora para que los colaboradores tengan un ambiente acogedor y estable.

9.- ¿Tiene conocimiento de lo que es la resiliencia organizacional?

La resiliencia organizacional es poder empoderar y nutre al equipo de trabajo en tener la capacidad para enfrentar situaciones adversas y salir reforzados de ellas, en el entorno laboral la resiliencia es una referencia a la capacidad de los colaboradores, es decir, como superar dificultades, conflictos y sobrecarga de trabajo porque si se lleva de buena manera termina siendo resiliente al equipo.

10.- ¿De qué manera asimilo los cambios dados en su empresa a causa del Covid-19?

Los cambios a veces son difíciles de aceptar, pero se entendió el contexto y poco a poco se fue dando la adaptación al tiempo que se estaba viviendo. Actualmente se vive el tiempo de volver a la normalidad generando cambios positivos y negativos.

11.- ¿Considera usted que las estrategias que adoptó para mitigar los efectos post-pandemia ayudarían para el crecimiento de la misma?

Han sido útiles, pero son relativas ya que la pandemia nos ha enseñado que debemos estar atentos a los cambios posibles que se puedan generar para adaptarnos a los mismos, reinvertirse y buscar para hacer negocios de una forma distinta. Y si las estrategias que se adoptaron sirven para el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Tabla 1

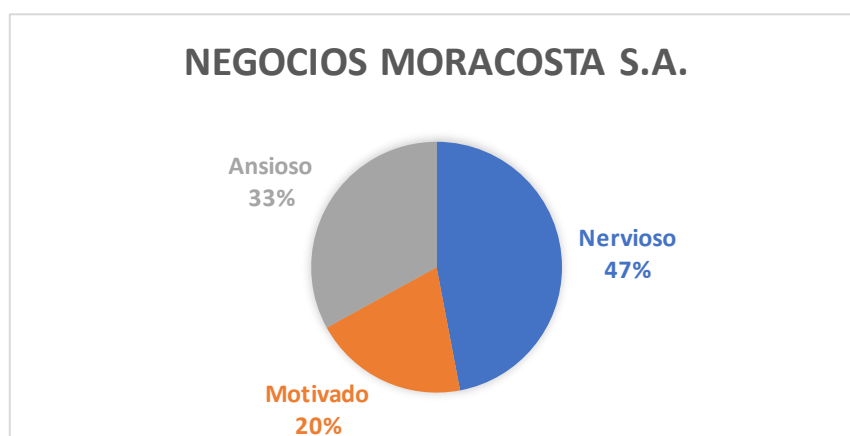
¿Cómo se sintió usted al momento que la empresa retomó sus actividades?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Nervioso	14	47
Motivado	6	20
Ansioso	10	33
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 1

¿Cómo se sintió usted al momento que la empresa retomó sus actividades?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

De acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores de Negocios Moracosta S.A. el 47% de ellos indicaron que se sentían nerviosos al momento en que retomó sus actividades por factores como miedo a infectarse o miedo a perder el trabajo por no dar el 100% en sus labores, de ellos el 20% se sintió motivado porque el gerente trataba de mantenerlos activos y que se sientan en ambiente y el 33% se sentía ansioso por los resultados en que ellos aportaban a la empresa.

Interpretación

Es normal y natural que el 47% se sintió nervioso más aún a inicios de la epidemia donde estuvieron con restricciones y expectativas; los colaboradores de la empresa Moracosta S.A. sintieron nervios ante el retorno de las actividades de la empresa, poniendo frente a ellos nuevas reformas laborales, nuevas actividades que tenían que cumplir a cabalidad.

Tabla 2

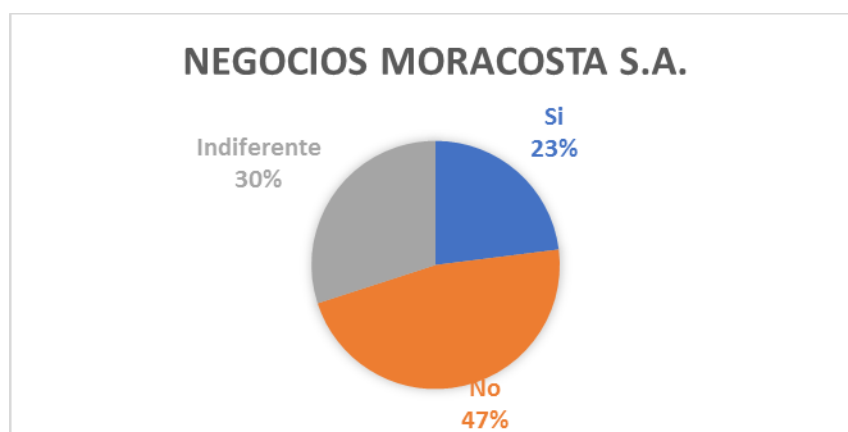
¿Al momento en que reabrió la empresa usted aportó con ideas de innovación para la recuperación de esta?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	7	23
No	14	47
Indiferente	9	30
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 2

¿Al momento en que reabrió la empresa usted aportó con ideas de innovación para la recuperación de esta?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

Según el resultado de la encuesta realizada a los colaboradores de Negocios Moracosta S.A. el 47% de ellos indicaron que no aportaron con ideas para recuperación de la empresa porque se sentían nerviosos por la situación que se estaba viviendo, de ellos el 30% no les pareció interesante aportar a la empresa y el 23% se sentían motivados y aportaron con buenas ideas para recuperación de la empresa.

Interpretación

Ante los resultados obtenidos se puede observar que los colaboradores no aportaron con ideas para mejorar la productividad de la empresa esto en consecuencia de que quizás no sean escuchadas, de no estar seguros de que puedan ayudar a crecer, o de que no se le brinde la oportunidad de mostrar sus habilidades.

Tabla 3

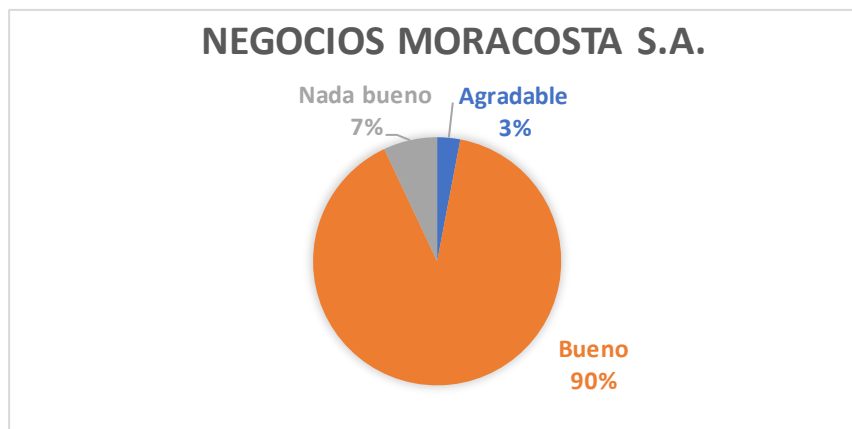
¿Cómo ha sido el clima laboral en la empresa en tiempos de pandemia?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Agradable	1	3
Bueno	27	90
Nada bueno	2	7
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 3

¿Cómo ha sido el clima laboral en la empresa en tiempos de pandemia?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

Del resultado de la encuesta realizada a los colaboradores de Negocios Moracosta S.A. el 90% mencionan que el ambiente laboral en estos tiempos de pandemia ha sido bueno debido a que el jefe les motivaba a diario, los compañeros en su mayoría eran más comprensibles y se ayudaban mutuamente, de ellos el 7% opinan que el ambiente es normal, nada nuevo y el 3% consideran que el clima laboral en tiempos de pandemia era agradable.

Interpretación

Para los colaboradores en cierta forma han sentido un clima laboral bueno ante la situación que se está pasando, puesto que han buscado actividades creativas y pudieron haber implementado estrategias que hallan ayudado a mejorar la comunicación interna, que sirva para realizar un buen trabajo y obtener en un buen ambiente laboral.

Tabla 4

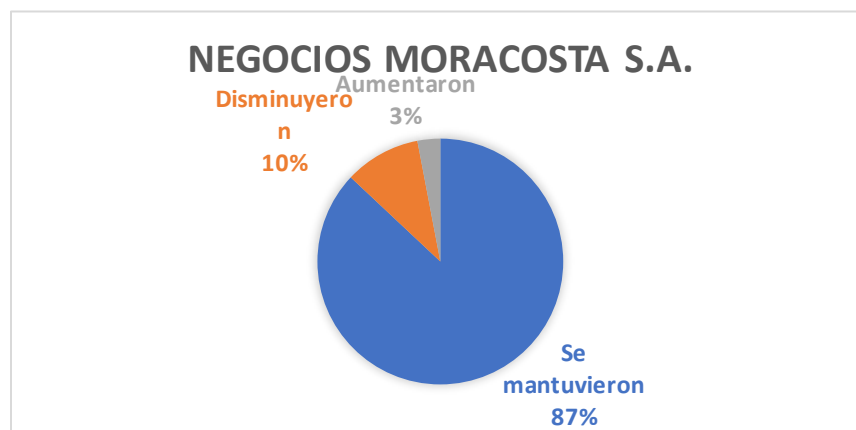
¿Cómo considera que las ventas estuvieron después de la reapertura?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Se mantuvieron	26	87
Disminuyeron	3	10
Aumentaron	1	3
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 4

¿Cómo considera que las ventas estuvieron después de la reapertura?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de Negocios Moracosta S.A. el 87% de los encuestados indicaron que las ventas se mantuvieron con la diferencia de aplicar la seguridad pertinente por el Covid-19, de ellos el 10% creen que las ventas disminuyeron, pero sin tanta diferencia y el 3% piensan que las ventas aumentaron porque a pesar de la emergencia sanitaria los clientes seguían llegando a la empresa.

Interpretación

Ante los resultados de las encuestas las ventas se mantuvieron porque la empresa actuó enseguida para que de cierta forma su actividad comercial no recaiga y a medida que se iba reactivando el comercio buscaban estrategias de comercialización. Los colaboradores en ciertas medidas apoyaban las decisiones para obtener buenos resultados ante los nuevos desafíos.

Tabla 5

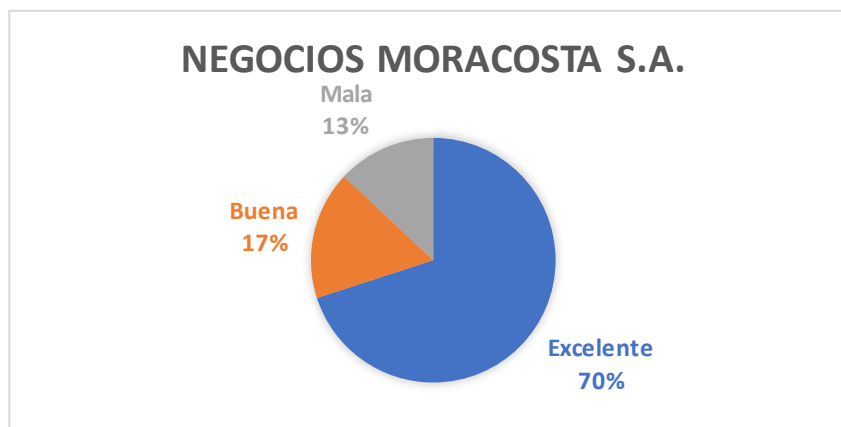
¿Califique las condiciones del área en donde desarrolla sus actividades?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Excelente	21	70
Buena	5	17
Mala	4	13
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 5

¿Califique las condiciones del área en donde desarrolla sus actividades?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

Según los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de Negocios Moracosta S.A. el 70% de los encuestados mencionan que el área en donde se desempeñan es excelente porque están en lo que les gusta, además de que se sienten a gusto con el jefe, el 13% de ellos califican su área de trabajo como mala porque no se sienten identificados con el perfil de la empresa y el 17% califican su área de trabajo como buena donde están a gusto y tienen como desempeñarse.

Interpretación

Como reflejan los resultados los colaboradores pueden desempeñar muy bien sus actividades porque se encuentran en un buen ambiente laboral en donde cuentan con lo necesaria para que sus habilidades sean desarrolladas con mucha motivación y entusiasmo.

Tabla 6

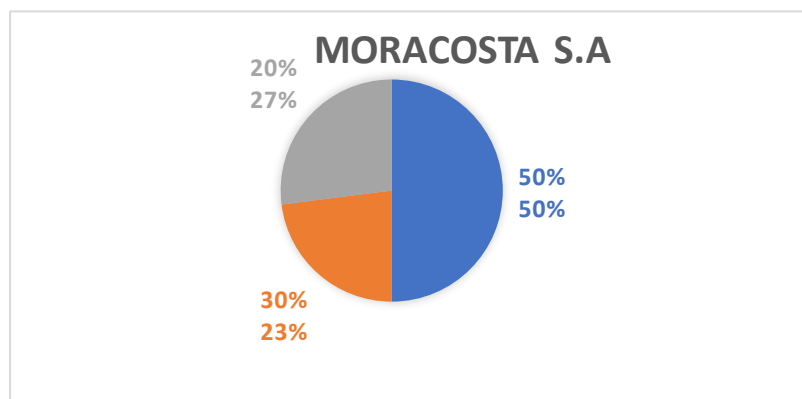
¿En qué grado le afectó los cambios que se dieron en la empresa a causa del covid-19?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
50%	15	50
30%	7	23
20%	8	27
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 6

¿En qué grado le afectó los cambios que se dieron en la empresa a causa del covid-19?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

Del total de los encuestados 15 colaboradores que corresponden a un 50% mencionan que se vieron afectados un 50% ante los cambios previsto, 7 de ellos que corresponde al 23% respondieron una afectación del 30% y 8 que corresponde al 27% respondieron que les afectó un 20%.

Interpretación

Como resultado de la encuesta se puede deducir que los trabajadores se sintieron muy afectados ante el intercambio de convivencia que se generó durante la epidemia.

Tabla 7

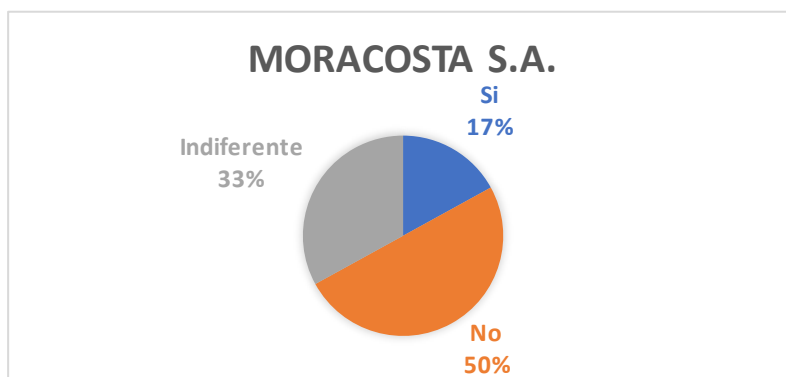
¿Conoce usted a profundidad el termino de Resiliencia Organizacional?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	5	17
No	15	50
Indiferente	10	33
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 7

¿Conoce usted a profundidad el termino de Resiliencia Organizacional?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A

Analisis

De los encuestados 15 de ellos que representa el 50% respondieron que no conocen sobre el termino de resiliencia organizacional, 10 que corresponde al 33% respondieron que se encuentran indiferente y 5 con un porcentaje de 17% respondieron que si conocen del termino.

Interpretacion

En vista de que el 50% de los encuestados no conocen del tema de resiliencia organización se puede analizar que no estan capacitados con algunos terminos fundamentales y que en cierta forma se presentan sin previo aviso dentro del entorno empresarial y/o personal.

Tabla 8

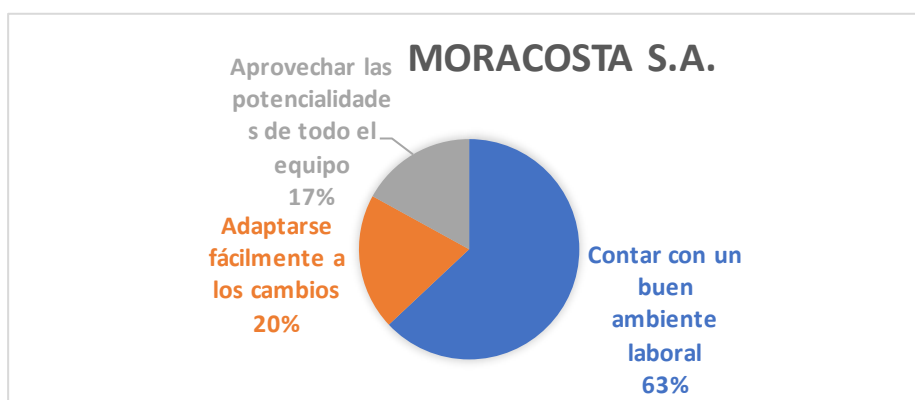
¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que hace resiliente a la empresa?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Contar con un buen ambiente laboral	19	63
Adaptarse fácilmente a los cambios	6	20
Aprovechar las potencialidades de todo el equipo	5	17
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A

Figura 8

¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que hace resiliente a la empresa?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A

Análisis

Del total de los encuestados 19 de ellos que corresponden al 63% respondieron que lo que hace resiliente a una empresa es contar con un buen ambiente laboral, 6 que corresponde al 20% mencionaron que es adaptarse fácilmente a los cambios y 5 de ellos que corresponde al 17% respondieron que aprovechar las potencialidades de todo el equipo es ser resilientes en una empresa.

Interpretación

En vista de la carencia del término de resiliencia los colaboradores respondieron que lo que hace resiliente a una empresa es un buen clima laboral y aunque es una parte esencial esta no permite que la empresa pueda afrontar un aprieto con facilidad.

Tabla 9

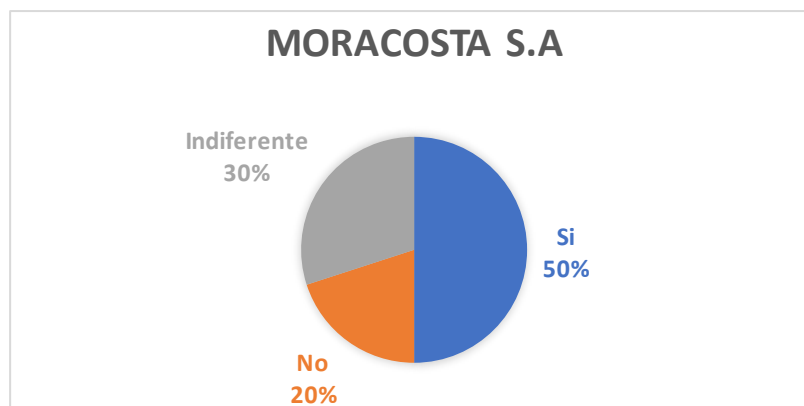
¿Cree usted que las estrategias que se emplearon en la empresa ayudarán a mitigar los efectos post-pandemia?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	15	50
No	6	20
Indiferente	9	30
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A

Figura 9

¿Cree usted que las estrategias que se emplearon en la empresa ayudarán a mitigar los efectos post-pandemia?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

Del total encuestado 15 de los colaboradores con un 50% respondieron que si creen que las estrategias aplicadas ayudarán mitigar los efectos post-pandemia, 9 con un 30% se encuentran indiferente ante las estrategias y 6 con un 20% responden que aquellas estrategias planteadas no ayudarán a mitigar los efectos de la pandemia.

Interpretación

Los colaboradores confían en las estrategias empleadas por el gerente y su equipo para lograr resurgir en la actividad comercial y que de cierta forma pueden ser utilizadas para mejorar la productividad de la empresa y a su vez ayudará para mitigar cualquier problema.

Tabla 10

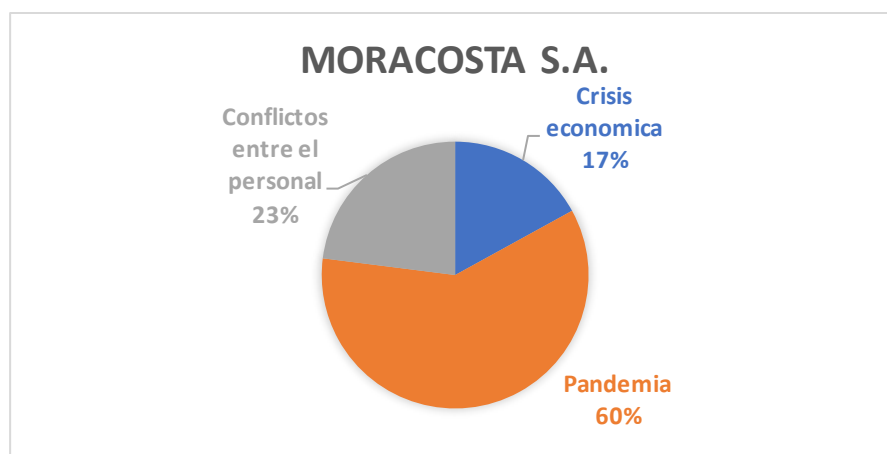
¿Cuál ha sido la situación más difícil que ha atravesado la empresa?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Crisis económica	5	17
Pandemia	18	60
Conflictos entre el personal	7	23
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 10

¿Cuál ha sido la situación más difícil que ha atravesado la empresa?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

Del total de los encuestados 18 de ellos con un porcentaje del 60% menciono que la crisis más difícil que ha pasado la empresa ha sido la pandemia, 7 con un 23% menciona que ha sido por conflictos entre el personal y 5 con un 17% ha sido la crisis económica.

Interpretación

Sin duda alguna el covid-19 afectó a muchas personas, negocios, empresas y para Moracosta fue una situación muy difícil de asimilar pues ellos no estaban preparados ante este desequilibrio.

Tabla 11

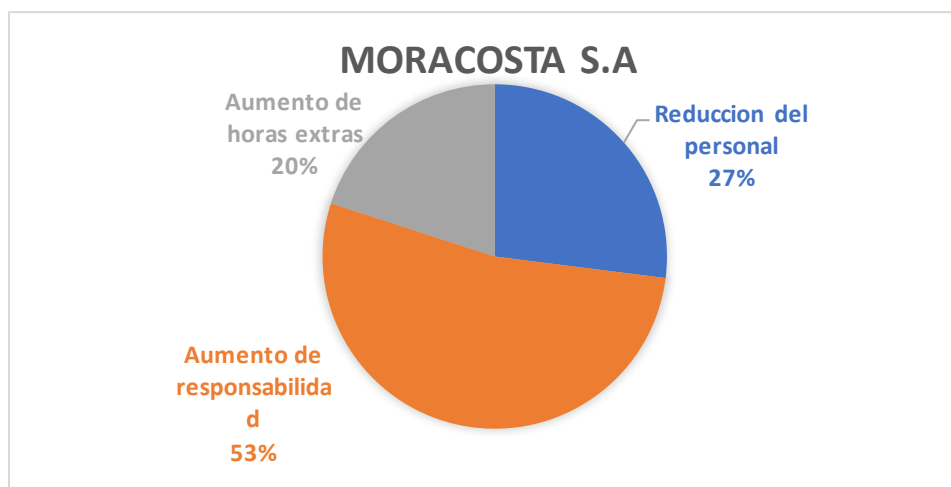
¿Cuál ha sido la decisión más drástica que ha tomado la gerencia?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Reducción del personal	8	27
Aumento de responsabilidad	16	53
Aumento de horas extras	6	20
TOTAL	30	100%

Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Figura 11

¿Cuál ha sido la decisión más drástica que ha tomado la gerencia?



Nota: Elaborado por los investigadores a los colaboradores de negocios Moracosta S.A.

Análisis

Del total de los encuestados 16 de los colaboradores con un 53% respondieron que la decisión más drástica ha sido la de aumentar responsabilidades, 8 con 27% piensan que ha sido la reducción del personal y 6 con un porcentaje del 20% sostiene que las horas extras ha sido una decisión mal tomada.

Interpretación

Con los resultados obtenidos se puede entender que los colaboradores sienten aumento de responsabilidades; quizás por la reducción del personal, la transformación interna o la carencia de resiliencia en la empresa.

10.Elaboración del reporte de resultados

Una vez obtenido los resultados de las encuestas se puede determinar lo siguiente:

Entre las preguntas tres y cinco se logra alcanzar el primer objetivo que es analizar el clima laboral en negocios Moracosta S.A. la cual se obtuvo respuestas favorables en donde los colaboradores se sienten bien con el ambiente que se vivió en la empresa puesto que trabajaron más en equipo y en compañerismo. Esto se logra también con las condiciones del área en que se realizan cada una de sus actividades.

La respuesta al segundo objetivo la encontramos en la pregunta ocho en donde muestra las estrategias o alternativas que la empresa optó, donde los colaboradores mencionaban que el contar con un buen ambiente laboral ayuda a ser resiliente. También se puede determinar en la pregunta tres de la entrevista en donde el gerente hace énfasis en las medidas tomadas para poder brindar confianza a sus colaboradores y clientes.

Con relación al objetivo tres las preguntas a considerar fueron; primera, segunda, seis, diez, y once en donde se puede analizar que para la empresa la pandemia fue una de las adversidades más difíciles que ha atravesado, así como también su ambiente laboral tuvo un giro inesperado haciendo que sus empleados se sintieran con nerviosismo al reactivar las actividades, a su vez permitió que trabajaran más como equipo, ser más serviciales, y que las estrategias empleadas lograran un nivel alto de productividad en la empresa.

Para el último objetivo se elaboró una propuesta de mejora detallada a continuación.

PROPUESTA

Tema de la propuesta

Estrategias de resiliencia organizacional adaptables al clima laboral de Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.

Alcance de la propuesta

La siguiente propuesta está dirigida hacia los colaboradores en general con la finalidad de mejorar las falencias que existe la resiliencia organizacional y que pueden afectar al clima laboral y sus actividades en Negocios Moracosta S.A. De esta forma contribuir al desarrollo y crecimiento de todo el equipo incluyendo a los clientes, proveedores, accionistas, sociedad en general, y así obtener del diseño de las estrategias una ayuda para mitigar las advertencias o imprevistos en la empresa, ser eficientes, eficaz, y lograr ser la mejor opción del mercado automotriz.

Objetivos

Objetivo General

Plantear estrategias de resiliencia organizacional adaptables al clima laboral de Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.

Objetivos Específicos

- Establecer el modelo de evaluación del clima laboral de Negocios Moracosta S.A. (encuesta)
- Agregar estrategias de resiliencia organizacional que ayuden al talento humano a mejorar un clima laboral óptimo y así estar preparados ante una amenaza.

Planteamiento de la propuesta

A partir del diagnóstico extraído de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevista se puede determinar las siguientes estrategias que ayudarían a superar cualquier ruina en negocios Morcosta S.A.

- Dar capacitaciones mensualmente a sus empleados que ayuden a contribuir con el crecimiento de la empresa
- Anualmente realizar un diagnóstico de las emociones, habilidades, capacidades, entre otros a sus colaboradores para estar en un buen ambiente y a su vez cuidar la salud mental y física del equipo.
- La conciliación laboral; permitiendo horas flexibles, trabajar cómodamente para una mayor satisfacción y contribuir en el desarrollo interpersonal y laboral.
- Mantener un ambiente sólido para que todo el equipo sea solidario entre sí, que exista un solo compromiso para llegar al objetivo conjuntamente.
- Acceder a la oportunidad de ideas innovadoras dada por sus empleados y que estas puedan ser escuchadas para rendimiento y productividad de las actividades de la empresa.
- Ser siempre positivos ante cualquier adversidad.
- Tener paciencia, creatividad y saber controlar las emociones son claves esenciales para llegar ser resilientes y lograr resultados positivos y óptimos.
- Plan estratégico actualizado para mitigar futuras amenazas e imprevistos.

Ventajas de la propuesta

Evaluar el clima laboral y la resiliencia organizacional ofrece muchos beneficios a la empresa que están directamente vinculado al buen funcionamiento de esta, entre las cuales:

- ✓ Permite identificar las necesidades del empleado que afectan directamente el ambiente laboral.
- ✓ Fortalecimiento del trabajo en equipo y efectividad del trabajo para crecimiento progresivo de la empresa.
- ✓ Se llevan a cabo los objetivos y proyectos empresariales dentro de entornos competitivos.
- ✓ Descubrimiento del grado de eficiencia de la comunicación interna.

Recursos

Para la medición del ambiente laboral realizada por los tesisistas se tomó como factor principal a las opiniones de los colaboradores de Negocios Moracosta.

Presupuesto

ELABORACIÓN DE TESIS						
MESES						
GASTOS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Internet	8		8	10	7	7
Refrigerio				3		
Movilidad				17		
SUB TOTAL	\$8		8	30	7	7
TOTAL						\$60

Cronograma Valorado

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES																								RECURSOS		COSTO TOTAL		
	(Tiempo en que se estima ejecutar cada una de las actividades)																								HUMANOS	MATERIALES			
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE								
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS												
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
Elaboración del anteproyecto																									Tesista y Tutor	Computadora	5,00		
Revisión y aprobación del anteproyecto																									Tesista y Tutor	Computadora	5,00		
Elaboración del marco teórico																										Tesista y Tutor	Computadora	5,00	
Planificación y construcción de metodología																										Tesista y Tutor	Computadora	5,00	
Recolección de información																									Tesista y Tutor	Computadora	10,00		
Procesamiento de datos																											Tesista y Tutor	Computadora	5,00
Análisis de datos																											Tesista y Tutor	Computadora	5,00
Formulación y elaboración de la propuesta																											Tesista y Tutor	Computadora	5,00
Redacción y elaboración de la propuesta																											Tesista y Tutor	Computadora	5,00
Redacción y elaboración del trabajo final																											Tesista y Tutor	Computadora	5,00
Presentación del trabajo final																									Tesista y Tutor	Computadora	5,00		
TOTAL																										60,00			

Conclusiones

- Al realizar un análisis del clima laboral de negocios Moracosta se observó que el ambiente ha sido bueno esto en consideración de que entre todos los colaboradores se apoyaban para poder realizar las actividades de manera óptima a pesar del nervio, y ansiedad que sienten por el covid-19.
- La pandemia no ha terminado, sin embargo, la empresa optó por hacer uso de las redes sociales, campañas, promociones, entre otros para que de esta manera el negocio siga el rumbo que estaba encaminando.
- Al realizar el estudio de campo y ante los resultados de las encuestas y entrevista se puede determinar que fomentar el compromiso ha sido una estrategia esencial para solventar los problemas e integrar a todo el personal.
- La covid-19 afectó a toda la población en general más aun a el sector comercial. No obstante, ayudó a que el clima sea servicial y humanitario entre todo el equipo de Moracosta. Al diseñar estrategias de resiliencias permitirá desarrollar colaboradores más resilientes.

Recomendaciones

- Se recomienda analizar a fondo los factores motivacionales y capacitar a sus colaboradores para que estén prevenidos; aunque la epizootia haya generado controversia ante la manera de trabajar Moracosta maneja un ambiente favorable para sus colaboradores.
- Seguir manejando el marketing, ser innovadores en redes sociales ayudará a que la empresa mantenga a sus clientes y obtener a futuros potenciales que aportaran al crecimiento de esta.
- Realizar un seguimiento anual de todo el equipo para conocer su nivel de emociones, conocimientos, conflictos, entre otros factores que ayuden a determinar las falencias que se presenten dentro de la empresa y así poder mitigarlas en equipo.
- Adoptar las estrategias planteadas para crear personas resilientes, capacitados, con ganas de superación, que aporten con ideas nuevas para el desarrollo eficiente y eficaz de cada una de sus actividades.

11. Referencias Bibliográficas

- AMITAI. (04 de 03 de 2019). *amitai*. Obtenido de <https://www.amitai.com/es/beneficios-clima-laboral/>
- Arrabal Martín , E. M. (2018). *Resiliencia*. España : ELEARNING S.L.
- Banco Mundial . (17 de 02 de 2021). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- Beltrán Panta , S. F., & Topón Codena, J. P. (2017). *repositorio.ug.edu.ec*. Obtenido de Universidad de guayaquil : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20703/1/EMPASTADOS.pdf>
- Bordas Martínez , M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral* . UNED .
- Coll Morales , F. (12 de 05 de 2020). *economipedia.com* . Obtenido de clima laboral : <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Equipo Navent . (30 de 01 de 2018). *bumeran*. Obtenido de El impacto de la resiliencia en el ámbito laboral : <https://www.bumeran.com.pe/noticias/impacto-la-resiliencia-ambito-laboral/>
- Flores. (2012). *mosorio.pdf*. Obtenido de Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4763/1/mosorio.pdf>
- García del Castillo , J. A., García del Castillo , A., López Sánchez, C., & C. Dias , P. (2016). *Health and addictions*. Obtenido de redalyc.org : <https://www.redalyc.org/pdf/839/83943611006.pdf>

- García Govia , M. E., & Quiroga , Y. (2012). *importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Obtenido de Universidad Autónoma de Tamaulipas:
https://scholar.google.com.ec/scholar?q=importancia+del+clima+laboral&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
- Giraudier , M. (2018). *cómo gestionar el clima laboral* .
- González Reyes , J. V. (2017). *docplayer.es*. Obtenido de <https://docplayer.es/79121909-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-ciencias-humanas-y-de-la-educacion-carrera-de-psicologia-industrial-modalidad-presencial.html>
- Guevara P. , X. (2018). *repositorio.uasb.edu.ec*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Guillem Monzón , G. (21 de 04 de 2020). *OTP* . Obtenido de <https://evaluacionpsicosocial.com/covid-19-resiliencia/>
- Hernández , E. (24 de 05 de 2014). *la estrella de panamá*. Obtenido de <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Hu, T., Zhang, D., & Wang, J. (2015). *a meta -analysis of the trait resilience and mental health*. Obtenido de *personality and individual differences*.
- ISO. (2017). Resiliencia Organizacional. *Ideas de las ciencias* .
- Iturriaga , A. (2020). *vicepresidente de raco Wind Consultores* . Obtenido de la resiliencia organizacional en tiempos de la covid-19 .
- Jessica, B. F. (2017). *Universidad de Guayaquil* . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20703/1/EMPASTADOS.pdf>

Martinez , & Torres , H. (2016). *gestion estrategica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educacion a Distancia.

Morales, F. (2021). *clima laboral* . *Economipedia*.

OIT. (18 de 03 de 2020). *Organizacion internacional del trabajo*. Obtenido de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf

Osorio Rodríguez , M. N. (06 de 2016). *mosorio.pdf* . Obtenido de

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4763/1/mosorio.pdf>

Osorio, M. N. (junio de 2016). *riuc.bc.uc.edu.ve*. Obtenido de Universidad de Carabobo:

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4763/1/mosorio.pdf>

Pérez, J. (07 de 03 de 2017). *gestiopolis.com*. Obtenido de Qué es la resiliencia organizacional:

<https://www.gestiopolis.com/que-es-la-resiliencia-organizacional/>

Quer , A. (22 de 01 de 2019). *growlia.com* . Obtenido de [https://growlia.com/por-que-es-](https://growlia.com/por-que-es-importante-desarrollar-la-resiliencia-empresarial/)

[importante-desarrollar-la-resiliencia-empresarial/](https://growlia.com/por-que-es-importante-desarrollar-la-resiliencia-empresarial/)

Quijano Velazque , N., & Alcivar Quijano , M. (18 de 10 de 2019). *Universidad Tecnica de*

Manabi. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/resilencia-trabajador.html>

Quiroga , Y. (2016). *eumed.net*. Obtenido de Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad: pdf

Racines Cárdenas , V. (2016). *repositorio.puce.edu.ec*. Obtenido de facultad de psicología :

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10597/TESIS%20FINAL%20SIN%20ANEXOS%20VALERIA%20RACINES..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Revilla. (2015). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20703/1/EMPASTADOS.pdf>
- Roldán , P. N. (31 de 07 de 2017). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/negocio.html>
- Ruiz. (2020). *Ruiz healy times*. Obtenido de <https://ruizhealytimes.com/sin-categoria/la-importancia-de-la-resiliencia-en-las-organizaciones/>
- Salomón . (2012). *mosorio.pdf*. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4763/1/mosorio.pdf>
- Sánchez Galán , J. (02 de 12 de 2015). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Thomas , L. (21 de 09 de 2021). *asomifecuator*. Obtenido de <https://asomifecuator.com/emergencia-sanitaria/impacto-covid-19-nacional-y-mundial/>
- Trigine, F. G. (2012). *Clima laboral* . Madrid : Ediciones diaz de santos .
- Universia . (07 de 01 de 2016). *Cracterísticas de un buen clima laboral*. Obtenido de <http://noticias.universia.com.do/consejos-profesionales/noticia/2016/01/07/1135191/caracteristicas-buen-clima-laboral.html>
- Véliz Montero , F. (2021). *Reciliencia Organizacional 2°ed*. GEDISA.
- Villanueva Silvia , G., García Oliver , M., & Hernández Cruz , L. (03 de 07 de 2017). *repository.uaeh.edu.mx*. Obtenido de la importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/2380/2384>

Anexos



Zoom Meeting You are viewing YULIKA ZAMBRANO's screen View Options

Archivo Inicio Insertar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Buscar

3. **Contextualización del objeto de estudio**

Negocios MORACOSTA S.A. ideado por su presidente Roque Morera, inicio operaciones el 10 de julio del 2003 en la ciudad de Maita, empezando en el 2005 con telefonías, obteniendo desde entonces los siguientes valores corporativos: Responsabilidad, Calidad, Calidez, Credibilidad, Entusiasmo, Honestidad e integridad, Innovación, Mejoramiento continuo, Trabajo en equipo, Transparencia, y Respeto.

La empresa MORACOSTA S.A. es una empresa familiar la cual comenzó con la venta de telefonías hasta el 2006 que fue donde tuvo mayor boom, de esa fecha en adelante se transformó en concesionaria con la venta de vehículos, accesorios, repuestos y mantenimiento. Los autos que más se distribuyen en dicho negocio son Chevy y Dongfeng; cuenta con dos sucursales, una en la misma ciudad y otra en la ciudad de Petenango.

Tiene como misión comercializar vehículos, camionetas, repuestos y servicios relacionados, garantizar a los altos estándares de calidad de los productos, servicios, herramientas y equipos. Contando además con personal altamente capacitado, lo cual permite satisfacer las necesidades de los clientes, para ser reconocidos de su lealtad, confianza y respeto, aumentando a la vez la rentabilidad del negocio.

Su visión es ser una Empresa de prestigio, gracias a la eficiencia y rentabilidad en

Mute Stop Video Security Participants Chat Share Screen Record Reactions End

PREGUNTAS TESIS - ZAMBRANO AGUAYO MARIEL JESUS

Esta encuesta está dirigida a los colaboradores de negocios Moracosta S.A con el propósito de conocer el efecto del clima laboral y la resiliencia organizacional post-pandemia, con el fin de obtener información para el trabajo de titulación en el desarrollo de nuestra tesis.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Administración de Empresas

ENCUESTA

3.- ¿Cómo se sintió usted al momento que la empresa retomo sus actividades?

a) Nervioso

b) Motivado

c) Con expectativa

d) Ansioso

4.- ¿Al momento en que reabrió la empresa usted aportó con ideas de innovación para la recuperación de esta?

Español (Ecuador) Concentración 11:52 26/07/2021

ZAMBRANO AGUAYO GEMA KATILSKA - ZAMBRANO ZAMBRANO MONICA MARIBEL (AN-09) - Guardado en Este PC -

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación teórico metodológico:

En la búsqueda de información responsable para las variables, una investigación realizada por Nazaret (2016) en su trabajo de titulación de la Universidad de Carabobo (Bárbara), sostiene que en épocas de cambios constantes causados por la globalización de los negocios y por profundas crisis económicas y sociales como las que se han vivido y se viven todavía, hay empresas que presentan un desempleo superior a otras, que no sólo subsisten, sino que aún mejoran sus resultados.

Es así como el factor humano está en constante evolución, que a medida que cambian las percepciones o expectativas de las personas cambiará el comportamiento, lo que afecta positiva o negativamente al clima laboral en las empresas.

Zhang et al. (2015) mencionan: Observamos que existe una amplia diversidad de enfoques para el concepto de resiliencia, que conducen a una mayor capacidad del mismo, cuando su esencia está claramente delimitada, dado que el fin es el de superar las adversidades con rapidez y sin que influya negativamente en los comportamientos y/o la salud (p. 76)

El término resiliencia a nivel intencional y de acuerdo con su aplicación social, resulta funcional, ya que desde su explicación incluye en su estructura una innovadora e interesante propuesta que pretende de inicio explicar metodológicamente el por qué algunas personas, poblaciones e instituciones son más resistentes a los diferentes retos y problemáticas que como especie, estamos expuestos a padecer.

Concentración 100%

con ello se aplicarán la técnica de la entrevista, encuestas, matriz FODA, para determinar cuál ha sido el efecto que el clima laboral ha causado en la resiliencia organizacional en negocios Moracosta S.A. post-pandemia para sobrellevar la crisis sanitaria mundial que se vive. Se recopilará información bibliográfica actualizada de autores relacionados con el tema de investigación, buscando ser claros y concretos para poder desarrollar un análisis con mayor precisión.

2. BASES TEÓRICAS

(Sanchez, 2017); considera que el clima laboral es un elemento que tiene la capacidad de afectar de manera positiva o negativa el rendimiento del capital humano de una organización, es decir, la capacidad productiva de los trabajadores, así como también la utilización de las potencialidades y habilidades que poseen; si el capital humano se encuentra en condiciones desfavorables, entonces el potencial de estos no se desarrollara de manera adecuada en beneficio de la empresa.

La importancia del clima laboral es tener una descripción ambiental interna de todas las prácticas y procedimientos de una organización, establecer un conjunto de cualidades, atributos y propiedades sentidas o experimentadas por las personas que la conforman teniendo como resultado la productividad de los individuos. El estilo del liderazgo influye mucho en el comportamiento del individuo, mediante sus habilidades para orientarlo a ejecutar con entusiasmo las actividades programadas y así lograr un trabajo en equipo.

E74					
50	TERCERA PARTE	Presupuesto.- El presupuesto es consistente con los recursos empleados.		X	
51		Cronograma Valorado.- Establece actividades y tiempo de manera ordenada, secuencial, cronológica y lógica de la investigación.		X	

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

```

    graph TD
      GERENCIA --> RecursosHumanos[Recursos humanos]
      RecursosHumanos --> AreaComercial[Área comercial]
      RecursosHumanos --> AreaPlanificacion[Área de planificación]
      RecursosHumanos --> AreaAdministrativa[Área administrativa]
      AreaComercial --> Ventas
      AreaComercial --> ServicioAutomotriz[Servicio automotriz]
      AreaPlanificacion --> Auditoria
      AreaAdministrativa --> Sucursales
      AreaAdministrativa --> Inventarios
      ServicioAutomotriz --> Mecanico[Mecánico]
    
```

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
COMISIÓN DE TITULACIÓN ESPECIAL
INFORME DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO

NOMBRE DEL TRABAJO: El Clima Laboral y su Efecto en la Resiliencia Organizacional Post-Pandemia en Negocios Moracosta S.A. de la ciudad de Manta.

AUTORES: ZAMBRANO AGUAYO GEMÁ KATIUSKA
 ZAMBRANO ZAMBRANO MONICA MARIBEL

FECHA DE APROBACIÓN:
 TUTOR: Ing. Bolívar Camacho Delgado
 REVISOR: Ing. Johanna Gomez Rivadeneira

PARTES	ESTRUCTURA	N/A	CUMPLE	NO	OBSERVACIONES
	Hoja1				

laboral".

Un buen ambiente laboral se caracteriza por la capacidad que se tiene de enfrentar lo positivo y negativo. El rendimiento de toda actividad dentro de la empresa se debe a el capital humano.

González (2017) Por tanto es imprescindible que el clima laboral sea lo más óptimo posible para que de esta forma el comportamiento del colaborador también sea bueno y cumpla con las tareas encomendadas por sus superiores, un ambiente de respeto y honestidad hará que los empleados tengan la misma consideración con su empleador, un ambiente caótico en cambio tendrá como resultado todo lo contrario.]

Como se estableció en el párrafo anterior estar en un ambiente agradable permitirá un mejor desempeño en las actividades a realizar, haciendo incapaz que el con controlar las emociones, sentimientos, ansiedades, entre otros factores puedan alterar el rendimiento de los colaboradores.

Martínez et al. (2016) El clima laboral es la gestión importante para toda empresa, que empieza desde su dirección estratégica, siendo el líder quien con su capacidad genera un