



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PREVIO A OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE INVESTIGACIÓN

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y SU INCIDENCIA SOBRE EL CLIMA LABORAL
EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS CORREA MIÑO,
EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

MODALIDAD DE TITULACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

EMPRENDIMIENTO, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

ALUMNOS

LISBETH KAROLYNA MORAN MINDIOLA
JOAN ESTIVEN BALCAZAR ALTAMIRANO

TUTOR

ING. YOURY REZABALA

REVISOR

ING. KLEBER FERRIN

PERIODO ACADÉMICO

MAYO – SEPTIEMBRE 2021

TEMA

**FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y SU INCIDENCIA SOBRE EL CLIMA
LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS
CORREA MIÑO, EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA.**

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado con todo corazón a nuestros padres que con mucho esfuerzo y valentía nos brindaron el apoyo para poder culminar con nuestros estudios y han sabido formarnos con buenos valores, sentimientos y hábitos.

A nuestra hija Klhoe Fransheska que es nuestro principal motor de vida y el impulso para día a día salir adelante pese a las adversidades de la vida, y es la personita a la que más amamos en el mundo.

A quienes hoy en día ya no están en lo terrenal sin embargo sentimos su apoyo desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecimiento enorme a Dios que nos guía y protege en el camino, sobre todo por la fortaleza que nos ha brindado para seguir adelante. A nuestra familia por su comprensión y apoyo constante en los buenos y malos momentos.

Y a todas las personas que de buen corazón aportaron con la realización y el cumplimiento de este trabajo.

CERTIFICADO DEL TUTOR



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
MANABÍ

Facultad de
Ciencias
Administrativas
y Económicas
youry.rezabala@utm.edu.ec

CERTIFICACIÓN DE TUTOR DE TESIS

YOURY ALEXANDER REZABALA ENCALADA, 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 TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

CERTIFICA

Por medio del presente certifico que, como tutor del proyecto de titulación bajo la Modalidad de **Investigación**, titulado **“FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y SU INCIDENCIA SOBRE EL CLIMA LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS CORREA MIÑO, EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA”**, realizado por los estudiantes **LISBETH KAROLYNA MORAN MINDIOLA** y **JOAN ESTIVEN BALCAZAR ALTAMIRANO**, ha sido culminado en su totalidad, analizada por el sistema antiplagio URKUND con un **6% de similitud**, y ha sido entregado al Ing. Klever Ferrin Morales, en calidad de revisor de la tesis para que emita el respectivo informe de revisión.

Por lo que los estudiantes **LISBETH KAROLYNA MORAN MINDIOLA** y **JOAN ESTIVEN BALCAZAR ALTAMIRANO**, puede hacer uso del presente para los fines convenientes.

Portoviejo, 26 de mayo de 2022



Firmado digitalmente por
**YOURY ALEXANDER
REZABALA ENCALADA**

**YOURY A. REZABALA ENCALADA
TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
CERTIFICADO DEL TUTOR	V
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL	VI
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR.....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIV
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I.....	5
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Objetivos de la investigación	7
1.2.1. Objetivo general	7
1.2.2. Objetivos específicos	7
1.3. Justificación de la investigación	8
1.3.1 Justificación teórica-metodológica	8
1.3.2 Justificación social	9
1.3.3 Justificación práctica.....	9
1.4 Delimitación de la investigación.....	11
1.4.1. Temporal	11
1.4.2. Geográfica.....	11

1.4.3 Organizacional	11
1.4.4 Teórica	11
CAPÍTULO II.....	12
Marco Teórico.....	12
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.1.1. Antecedentes de la Administración según Angabi como se citó en Esparza & García (12).....	12
2.1.2. Antecedentes de la Administración según Arena (13).....	13
2.1.3. Antecedentes del clima laboral según Rodríguez, Niño y Cárdenas (14).....	13
2.2 Contextualización del objeto de estudio	14
Capítulo III.....	16
Desarrollo del diseño de investigación	16
3.1 Tipo de investigación	16
3.1.1. Investigación descriptiva.....	16
3.2 Diseño de la investigación	16
3.2.1. No experimental	16
3.3. Población.....	17
3.4. Muestra.....	17
3.3 Técnicas de recolección de información	18
3.3.1. Encuesta	18
3.3.2. Entrevista	21
3.3.3. Observación	23

3.4. Método de la investigación	23
3.5 Análisis de los datos.....	24
3.6. Análisis de resultados	25
3.6.1. Resultados de la encuesta.....	25
3.6.2. Discusión de la encuesta	43
3.6.3. Resultados de la entrevista.....	44
3.6.4. Discusión de la entrevista	45
Capítulo IV:.....	46
Propuesta.....	46
4.1. Tema de la propuesta	46
4.2. Justificación de la Propuesta	46
4.3. Objetivos de la Propuesta.....	47
4.3.1. Objetivo General	47
4.3.2. Objetivos Específicos.....	47
4.4. Alcance.....	47
4.5. Responsables	48
4.6. Análisis de Factibilidad.....	48
4.6.1. Factibilidad Social	48
4.6.2. Factibilidad Administrativa	48
4.7. Recursos	48
4.8. Desarrollo de la propuesta.....	49
4.8.1. Identidad Corporativa	49

4.8.1. Misión Propuesta	50
4.8.2. Visión Propuesta	50
4.8.3. Objetivos Estratégicos Propuestos	50
4.8.4. Valores Institucionales Propuestos	50
4.8.5. Estructura organizativa del área administrativa	51
4.9. Descripción de puestos de trabajo del Área Administrativa	53
Área.....	54
Programa	54
Actividad.....	54
Objetivos	54
Recursos y materiales.....	54
Frecuencia	54
Recursos Humanos.....	54
Nº1. Capacitación en competencias profesionales para mejorar el desempeño del personal del área administrativa de la empresa.	54
Convocar a los trabajadores a la capacitación de competencias profesionales.....	54
1. Determinar de qué forma influye la capacitación en las competencias profesionales en el personal del área administrativa de la empresa.....	54
1. Persona que impartirá el curso.	54
Trimestral.....	54
Capacitar a los colaboradores en capacitación de competencias profesionales.....	54
Nº2. Gestión del Trabajo en equipo para obtener el bienestar laboral.	54
Reunir a los trabajadores a la capacitación de Trabajo en Equipo.	54
1. Reconocer las debilidades de los empleados.	55
2. Evitar los subgrupos dentro de la empresa.	55
3. Crear una atmósfera de simpatía entre los empleados.	55

1. Persona que impartirá el curso.	55
2. Lápices, marcadores, hojas de papel blanco, área de ejecución de la actividad.....	55
Llevar a cabo la capacitación de Trabajo en equipo.	55
Monitorear el desempeño laboral en equipos de trabajo.....	55
Nº3. Llevar a cabo una capacitación de inteligencia emocional a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral.....	55
Dictar charlas de inteligencia emocional.	55
1. Identificar las estrategias para que los trabajadores logren un buen desempeño laboral.....	56
2. Incentivar a los trabajadores a través de un premio como empleado del mes.	56
1. Especialista en Coaching emocional.....	55
2. Lápices, marcadores, hojas de papel blanco, área de ejecución de la actividad.....	55
Implicar a todos los empleados en los objetivos estratégicos del área administrativa.	55
Motivar a que realicen las actividades laborales orientadas a resultados.	56
Motivar a que cada uno coopere con su equipo de trabajo brindando soluciones creativas... 56	
Nº4. Realizar un entrenamiento ontológico (o entrenamiento del ser) para mejorar el desempeño laboral.....	56
Dar conocimiento a los trabajadores el plan de capacitación enmarcado al coaching Ontológico.....	56
1. Impartir ¿qué es el coaching ontológico?	57
2. Capacitar a los empleados con el fin de que sepan enfocar y definir su vida en función al coaching ontológico.	57
1. Especialista en Coaching ontológico.	56
2. Lápices, marcadores, hojas de papel blanco, área de ejecución de la actividad.....	56
Aplicar la capacitación coaching ontológico a los empleados del área administrativa.	57
Llevar a cabo reuniones conjuntas entre jefes y colaboradores en cuanto a su desempeño laboral luego de haber realizado la capacitación.....	57
4.11. Estrategia de mejoramiento de desempeño laboral adaptadas al contexto de la empresa.	58

Conclusiones	59
Recomendaciones.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de investigación	23
Tabla 2. Sexo.....	25
Tabla 3. Edad.....	26
Tabla 4. Grado de educación académica	27
Tabla 5. Parroquia	28
Tabla 6. Políticas, normativas y funciones	29
Tabla 7. Certidumbre.....	30
Tabla 8. Motivación por el trabajo.	31
Tabla 9. Valores	32
Tabla 10. Capacidad de gestión.....	33
Tabla 11. Sobrecarga de trabajo	34
Tabla 12. Desgaste emocional.....	35
Tabla 13. Agotamiento físico	36
Tabla 14. Excelencia de la organización	37
Tabla 15. Productividad laboral	38
Tabla 16. La empresa le facilita el acceso a la información necesaria.....	39
Tabla 17. Conocimiento de algún plan de capacitación	40
Tabla 18. Capacitación para el desempeño específico de sus funciones.....	41

Tabla 19. Frecuencia en que la empresa realiza el plan de capacitación	42
Tabla 20. Identidad Corporativa de la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño	49
Tabla 21. Plan de capacitación	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo.....	25
Gráfico 2. Edad.....	26
Gráfico 3. Grado de educación académica.....	27
Gráfico 4. Parroquia	28
Gráfico 5. Políticas, normativas y funciones.....	29
Gráfico 6. Certidumbre.....	30
Gráfico 7. Motivación por el trabajo.	31
Gráfico 8. Valores	32
Gráfico 9. Capacidad de gestión.....	33
Gráfico 10. Sobrecarga de trabajo.....	34
Gráfico 11. Desgaste emocional.....	35
Gráfico 12. Agotamiento físico	36
Gráfico 13. Excelencia de la organización	37
Gráfico 14. Productividad laboral	38
Gráfico 15. La empresa le facilita el acceso a la información necesaria.....	39
Gráfico 16. Conocimiento de algún plan de capacitación.....	40
Gráfico 17. Capacitación para el desempeño específico de sus funciones	41
Gráfico 18. Frecuencia en que la empresa realiza el plan de capacitación	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Estructura Organizativa Propuesta</i>	52
---	----

RESUMEN

El clima laboral es considerado como un factor determinante ya que influye de forma positiva o negativa en la satisfacción y productividad que el trabajador deba tener para su desarrollo eficiente. Las funciones administrativas aceptadas por los diversos autores a lo largo del desarrollo de la teoría general de la administración son: planeación, organización, integración, dirección y control cada función de gestión requiere un conjunto de acciones en su aplicación. Los gerentes deben administrar con cuidado las funciones administrativas para que su combinación resulte en operaciones armoniosas y estables para lograr las metas. Los procesos administrativos cuentan con herramientas para mejorarlos y hacerlos más efectivos, tales como B. Dirección por Objetivos y Toma de Decisiones, por lo que son temas muy importantes en el desarrollo empresarial. El proceso de Toma de Decisiones aplicado a la empresa, logra el desarrollo óptimo de los colaboradores, así mismo da a la empresa bases sólidas para su desarrollo, ya que de este proceso dependen grandes cambios organizacionales y mejoras. Además, la cultura es un campo magnético que reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades organizacionales, contiene la información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Cuando las personas están comprometidas y son responsables en el trabajo, es porque la cultura se lo permite, por lo que el clima organizacional es propicio. Un ambiente de trabajo positivo crea una atmósfera de entusiasmo y motivación que ayuda a mejorar el desempeño de la empresa. Un buen clima organizacional hace que los empleados sean más felices y fomenta el sentido de pertenencia a la empresa, haciéndolos sentir valorados, lo que lleva a una respuesta positiva, que se traduce en un mayor desempeño.

Palabras claves: funciones administrativas, clima laboral

ABSTRACT

The work environment is considered a determining factor since it has a positive or negative influence on the satisfaction and productivity that the worker must have for their efficient development. The administrative functions accepted by the various authors throughout the development of the general theory of administration are: planning, organization, integration, direction and control, each management function requires a set of actions in its application. Managers must carefully manage the administrative functions so that their combination results in harmonious and stable operations to achieve goals. Administrative processes have tools to improve them and make them more effective, such as B. Management by Objectives and Decision Making, which is why they are very important issues in business development. The Decision-Making process applied to the company, achieves the optimal development of the collaborators, likewise gives the company solid foundations for its development, since great organizational changes and improvements depend on this process. In addition, culture is a magnetic field that brings together the entire being of the organization and all those who work in it, what people do in their organizational activities, it contains information about values, principles, rituals, ceremonies and the leaders themselves. of the organization. When people are committed and responsible at work, it is because the culture allows it, so the organizational climate is conducive. A positive work environment creates an atmosphere of enthusiasm and motivation that helps improve company performance. A good organizational climate makes employees happier and fosters a sense of belonging to the company, making them feel valued, which leads to a positive response, which translates into higher performance.

Keywords: administrative functions, work environment

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema “Las Funciones administrativas y su incidencia sobre el clima laboral en la Compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana”.

De acuerdo a González (2015), el proceso administrativo es aquel conjunto de funciones que tienen como propósito final, la consecución de los objetivos de una empresa. Por otra parte, el clima laboral según (Lucas & Ureta, 2019) refieren que es considerado como un factor clave ya que influye de forma positiva o negativa en la productividad de los empleados y de la organización. Por ello, es fundamental conocer la percepción que tienen los empleados acerca del ambiente laboral en el que se van a desempeñar ya que dicha percepción se ve afectada por distintos factores sean estos fisiológicos, psicológicos, sociales, económicos, etc.

El presente estudio está enfocado en Analizar las funciones administrativas y su incidencia sobre el clima laboral en la compañía de servicios Técnicos Especializados Correa Miño, el cual es una empresa dedicada a la realización de ensayos físicos, químicos y otros ensayos analíticos de todo tipo de materiales y productos: ensayos acústicos y de vibraciones. Su objetivo primordial es incrementar los estándares de calidad de cada de las empresas de ramo Petrolero, Naval, Metalmecánica, Aeronáutica, Automotriz, etc., las cuales buscan mantenimiento preventivo mediante la aplicación de los diferentes métodos de ensayos no destructivos, cumpliendo con las exigencias de códigos, normas y especificaciones nacionales e internacionales.

Para llevar a cabo de forma eficaz esta investigación, es necesario que cumpla con los siguientes apartados:

Capítulo I: Planteamiento del problema, Antecedentes de la Investigación, Justificación de la Investigación, Objetivos de la investigación y Delimitación de la Investigación.

Capítulo II: Conformado por el Marco Teórico referencial, revisión de la literatura, perspectivas y enfoques teóricos, así como también conceptos alusivos al tema de estudio.

Capítulo III: Se encuentra constituido por el desarrollo del diseño de la investigación: Tipos de investigación, diseño de la investigación, métodos de investigación, técnicas de recolección de la información, recolección y análisis de datos, elaboración del análisis de resultados. Y, finalmente:

Capítulo IV: Conformado por la Propuesta, Conclusiones, Recomendaciones, Anexos y Bibliografía.

CAPÍTULO I

1.1. Planteamiento del problema

Las funciones administrativas o también llamado el proceso administrativo es un conjunto de etapas jerárquicamente a través las cuales se efectúa la administración. Chiavenato citado en Gonzales (2020) definen a la organización como “la función administrativa con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o departamentos” (p.33). Este proceso es fundamental para que una empresa u organización se desarrolle de la mejor manera.

Estas funciones fluyen entre sí para poder alcanzar los objetivos propuestos creando estrategias para poder utilizarlas de manera eficiente y eficaz. Según Briones (2017), la gestión administrativa se caracteriza por ser sistémica, al ser portadora de acciones que están conjuntamente orientadas al cumplimiento de los objetivos a través de la consecución de los típicos pasos de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Para Münch (2014) las funciones administrativas comprenden una serie de fases, etapas o funciones, cuyo reconocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios las técnicas y los enfoques de gestión.

Gracias al proceso administrativo la empresa puede conocer su situación actual y le permite determinar qué camino es el más adecuado para poder alcanzar el éxito, gracias a este proceso se hace la división del trabajo a través de departamentos que enfocan su atención en el área determinada para poder controlar de manera organizada los recursos de la empresa tanto técnicos como materiales (Romero & Salazar, 2017). En la actualidad la importancia de un adecuado Proceso Administrativo aplicado en las organizaciones es de vital importancia para el funcionamiento de la organización.

Por otra parte, el clima laboral es el conjunto de características percibidas por cada uno de los trabajadores de una empresa u organización en su entorno, los cuales determinan su

comportamiento. La estructura o el ambiente físico en el que se trabaja, las relaciones personales entre trabajadores, el liderazgo por parte administrativa o altos rangos, las normas que existen dentro de la organización y los incentivos que brindan son características principales que intervienen en el buen clima laboral.

Para Chiavenato (2009) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Mantener un ambiente laboral sano garantizará que los trabajadores tengan un rendimiento efectivo y sea de mayor ventaja a la empresa, es ese valor agregado que una empresa puede brindarle a sus trabajadores, debido a que el elemento más importante de una empresa es el factor humano. (Orellana & Portalanza, 2014) aseguran que el clima organizacional es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones, y permite que el talento humano se vincule con los sistemas organizativos.

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

El clima laboral impacta en el logro de las metas y los resultados de la empresa y también en el bienestar laboral de las personas que intervienen ahí, es por esta razón que las organizaciones de hoy deben asegurarse que este ambiente donde se desenvuelven sus empleados sea adecuado a fin de ejercer sus funciones de forma eficiente. Actualmente la empresa de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño no posee un clima laboral apropiado ya que se ha evidenciado la ausencia de planes de desarrollo laboral, así como también el hecho de que los empleados no se encuentran desempeñando de forma eficiente sus funciones laborales puesto que desconocen sus funciones, deberes y responsabilidades, así como las políticas y normativas de la organización. Aunado a ello, se ha evidenciado un grado de desgaste emocional importante que a su vez afecta a la productividad en su desempeño laboral.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar las funciones administrativas y su incidencia sobre el clima laboral en la compañía de servicios Técnicos Especializados Correa Miño, en el Cantón Francisco de Orellana.

1.2.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente las variables de las funciones administrativas y clima laboral.
- Diagnosticar las funciones administrativas designadas en las distintas áreas.
- Determinar el clima laboral en las áreas administrativas.
- Proponer estrategias de mejora continua para obtener un mejor desempeño de los colaboradores de la empresa.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica-metodológica

Con la siguiente investigación se podrán llenar vacíos de conocimiento relacionados con el análisis de las funciones administrativas como el planear, organizar, controlar y sobre todo el coordinar en una empresa que presta servicios de calidad y control a las empresas petrolera, aeronáutica, automotriz, naval e industria en general. La información que se obtenga servirá para apoyar teorías relacionadas con estas variables y la relación entre ellas. Adicionalmente, se ofrece la posibilidad de una exploración profunda sobre las empresas relacionadas con las certificaciones o inspecciones de máquinas o herramientas que se utilizan en las empresas petroleras con el fin de sugerir recomendaciones para futuros estudios.

El clima laboral en las empresas es fundamental ya que está asociado directamente con la capacidad de producir de cada uno de los colaboradores y así obtener un gran beneficio económico en la empresa, según lo expresa Chiavenato (2011) nos menciona que: “el concepto de clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento.” (P.120)

En la investigación se diseñarán instrumentos como el cuestionario y guía de entrevistas para recolectar datos sobre las funciones administrativas haciendo hincapié en su incidencia sobre el clima laboral en la empresa de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño con la finalidad de estudiar la población o la muestra de la investigación. Cabe acotar que, estos instrumentos de recolección de información pueden ser utilizado por otros investigadores que quieran realizar estudios similares.

1.3.2 Justificación social

Al implementar las recomendaciones propuestas al final de la investigación y de utilizarse los resultados para mejorar las funciones administrativas en la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño la organización podrá tener condiciones óptimas para generar más ingresos que le permitirán estar al día con sus impuestos, lo que implica por ende el uso adicional recursos para el Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Francisco de Orellana para inversiones públicas de carácter social en la localidad km 8 vía Lago Agrio.

Además, si la empresa mejora su situación económica al tomar en cuenta los resultados de la investigación, podrá estar también solvente con las aportaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, lo que permitirá que sus trabajadores y sus familias estén protegidos y así no representarán una carga social para el cantón y el país.

1.3.3 Justificación práctica

La exportación de crudo y derivados que en los últimos 10 años ha oscilado entre un 43 y 66% del total de exportaciones del país y entre un 43 y 59% del presupuesto general del constituye la fuente fundamental de la economía del Ecuador. El país en sus 40 años de explotación petrolera, mantiene un historial muy malo para la economía nacional como para el impacto hacia los ecosistemas naturales (Calderón, 2021).

Servicios Técnicos Especializados Correa Miño es una compañía creada para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores de la industria en general, sea esta Petrolera, Naval, Metalmecánica, Aeronáutica, Automotriz, etc., con el objetivo de incrementar los estándares de la calidad de cada una de las organizaciones que han puesto su confianza en el mantenimiento preventivo a través de la puesta en marcha de los diferentes métodos de ensayos no destructivos, cumpliendo con las exigencias de códigos, normas y especificaciones nacionales e internacionales.

Las funciones administrativas de la empresa, tienen como finalidad indicar en qué campos se va a laborar y dónde se aplicarán los esfuerzos, además de resolver el problema sobre cómo hacer las tareas en cada una de estas áreas para alcanzar los objetivos predefinidos siendo estos a mediano y largo plazo. El hablar de clima laboral rápidamente lo podemos relacionar como la satisfacción del empleado y su relación entre sus compañeros de trabajo incluso con sus superiores, ya que cualquier factor puede intervenir en la productividad o el desenvolvimiento del empleado en su entorno social.

El clima laboral es aquel que interviene directamente en la conducta de los empleados, y de estos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral.

Los resultados de la investigación podrán ser utilizados por la empresa de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño para resolver problemas relacionados con las funciones administrativas que en ella emerge, debido a que es una empresa prestigiosa por la excelencia y calidad del servicio que ofrece y debe considerar el arduo trabajo en equipo de sus colaboradores y brindarles un buen clima laboral incentivándolos de alguna u otra manera para aprovechar su productividad.

1.4 Delimitación de la investigación

1.4.1. Temporal

El tiempo en que se desarrollará el proyecto será desde el momento que el anteproyecto sea aprobado por parte de la Comisión encargada de su revisión.

1.4.2. Geográfica

El presente proyecto de investigación se desarrollará en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, región amazónica del Ecuador.

1.4.3 Organizacional

El proyecto se llevará a cabo en la empresa de Servicios técnicos especializados Correa Miño “SETE”.

1.4.4 Teórica

Las funciones administrativas se reparten jerárquicamente en toda la empresa, según Fayol (1998) La capacidad de las personas de los niveles inferiores constituye la capacidad profesional y la capacidad esencial de la directiva constituye la capacidad administrativa, respecto se asciende en la escala jerárquica dentro de la organización, aumentan las funciones administrativas, y en la parte baja predominan las funciones técnicas.

Mientras que para Gonçalves (2009) el clima laboral, es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes de la Administración según Angabi como se citó en Esparza & García (2019)

La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro. Sin embargo, el significado de esta palabra sufrió una radical transformación.

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

Toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

2.1.2. Antecedentes de la Administración según Arena (1990).

Una descripción detallada y exhaustiva de los autores consultados que han contribuido en administración resultaría no sólo extensa, sino complicada en su elaboración; sin embargo, es necesario atender los trabajos más representativos.

El proceso Administrativo se inicia con el hombre inteligente, variando su intensidad de acuerdo con la etapa y sobre todo en función de los elementos disponibles; de tal suerte se encuentra vestigios en Egipto, China, Grecia, Roma y demás pueblos de la antigüedad, así como en las comunidades indígenas de América; aun cuando, en casi toda las civilizaciones citadas se confunden con el gobierno y la religión, debido a la trascendencia de ambas y la relativa importancia de los negocios comerciales e industriales.

En cuanto al antecedente Administrativo, desde muchos años atrás, el hombre ha venido surgiendo con muchas necesidades y a medida que ha venido enfrentándose con diversas situaciones en el ámbito empresarial, se ha venido aportando muchas ideas que han dado solución y respuestas a muchas inquietudes, llamándolo así el trabajar correctamente, haciendo uso de un buen funcionamiento y uso de procedimientos Administrativos que se haya planificado.

2.1.3. Antecedentes del clima laboral según Rodríguez, Niño y Cárdenas (2009)

El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

La relación sistema–ambiente, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta. La proposición de ver a los sistemas organizacionales en relación con su entorno

ambiental se encuentra acogida en una teoría de organizaciones que buscaba superar las comprensiones excesivamente mecanicistas de algunos enfoques y reduccionista de los otros.

2.2 Contextualización del objeto de estudio

Aunque la historia de la explotación petrolera en Ecuador se inicia en los años veinte, es en los años setenta donde esta actividad adquiere significativa importancia en la economía del país. Tanto así que a partir de esta fecha el Ecuador se convirtió en un país dependiente del recurso hidrocarburífero.

La exploración petrolera en la Amazonía ecuatoriana se inicia en la década de los cincuenta. Al comenzar los procesos de exploración, se identifican yacimientos de crudo pesado en la zona centro sur amazónico. En esta región, las expediciones además se encuentran con comunidades indígenas muy agresivas, lo cual hacía muy dificultosa la operación. Por el contrario, en la zona norte (Sucumbíos y Orellana) se encuentra petróleo liviano, de muy buena calidad, y más accesible en la medida de que la zona estaba habitada por las nacionalidades Siona, Cofán y Tetetes, que no eran tradicionalmente guerreras, por lo cual se facilita el ingreso de las misiones exploratorias y de la operación petrolera posteriormente.

En este proyecto de investigación se determina que en muchas de las ocasiones estas empresas no contratan mano local, prefieren mano extranjera o incluso mano de otras provincias lo cual no es satisfactorio ya que Orellana y sus demás cantones son localidades que no se ven beneficiados de la actividad petrolera, ni socialmente ni económicamente, sin embargo, sufre los efectos que esta actividad causa y por lo cual repercute significativamente a sus ciudadanos. En este contexto, es relevante que la mano de obra local sea capacitada y que se creen políticas públicas de empleo para la generación de un modelo de desarrollo local que permita crear valor, de manera que se mejoren las condiciones de vida de estas comunidades.

SETE es una empresa que nace en el año 2001, con una visión hacia el futuro en el mundo de los Ensayos No Destructivos y Mantenimiento Predictivo con presencia nacional e

internacional en todos los sectores de la industria (petrolera, aeronáutica, automotriz, naval e industria en general) respaldada por una sólida formación profesional y experiencia de nuestro personal.

En este largo camino, el equipo cuenta con profesionales altamente capacitados, cumpliendo con estándares internacionales como son la ASNT (AMERICAN SOCIETY FOR NON DESTRUCTIVE TESTING), ISO 9712, NAS 410, ANSI ASNT CP-189, ASME, AWS, entre otros, la adquisición de equipos de última tecnología e infraestructura adecuada, lo cual ha permitido cumplir con las exigencias de los clientes conservando la eficiencia, calidad y cumpliendo con regulaciones nacionales e internacionales y de protección ambiental, focalizándose en procesos de mejora continua establecidos en la organización.

Cuentan con un sistema de calidad sólido, lo cual les permite cumplir con lo establecido en las normas, códigos y especificaciones aplicables en la industria como ASME, API, AWS, además con las exigencias de entes de control como la DGAC (Dirección General de Aviación Civil) en el sector aeronáutico, aportando de esta forma a mantener altos estándares de calidad en las empresas que confían sus materiales y equipos.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

3.1.1. Investigación descriptiva

De acuerdo a Pimienta (2017), considera que una investigación descriptiva “busca identificar y describir los elementos, propiedades o características principales que componen o explican determinados fenómenos o problemáticas basándose en el método analítico. (p.88)

En el presente estudio se utilizó la investigación descriptiva ya que se empleó para establecer la realidad de la compañía, el cual se logró caracterizar las falencias presentes, de modo que se agruparon ciertos criterios con el fin de sistematizar los objetos involucrados en el trabajo de investigación.

3.2 Diseño de la investigación

3.2.1. No experimental

Se considera el diseño no experimental debido a que las variables de estudio se efectuó análisis en su entorno directo, pero las mismas no fueron modificadas.

La investigación no experimental es aquella en la que no se manipula variable alguna de una forma deliberada, es decir, es una investigación o estudio en la que no se hace variar de una manera intencional las variables independientes. Lo que se hace en esta investigación es observar los fenómenos como tales para luego realizar su respectivo análisis.

Tal como lo indica (Álvarez, 2020) la investigación no experimental es cualquier investigación en la que no se puede manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos por parte del investigador. Por ende, en el mismo no existe alguna condición de estímulo en la que se exponga de una manera muy fuerte al sujeto de estudio. Como ejemplo se dice que el investigador crea una escena en la cual se expone a varios individuos. La situación de la misma consiste en recibir tratamiento, o estímulo bajo determinada circunstancia alguna, para que

luego se realice su respectivo análisis sobre los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento; es decir, se construiría una realidad ante lo mencionado.

También se incluirá el diseño de investigación documental porque se analiza información de estudios previos, autores y sus discusiones; describe el tema de investigación; hacer hipótesis preliminares, reunir a los autores para desarrollar una base teórica; Establecer vínculos entre artículos que rastrean temas y objetivos del estudio; adherirse a la estética del tratamiento (métodos de abordaje); identificar similitudes y diferencias entre el trabajo y las ideas de los investigadores; clasificar la experiencia; distingue los elementos más comúnmente discutidos con los modelos de su observación; e identificar áreas inexploradas (Gómez Rodríguez, 2016).

3.3. Población

Una población está compuesta por un universo de elementos que tienen diferentes propiedades y contribuyen al progreso de la investigación. Dicho de otra manera, es la población de empleados de la empresa pública en estudio para la investigación que será la encargada de dar la información requerida (Lilia, 2015).

En este caso la población a estudiar está conformada por todo el personal administrativo que conforman la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño, Cantón Francisco de Orellana, siendo un total de 100 personas.

3.4. Muestra

La muestra dentro de una investigación es una representación significativa que se toma cuando no es conveniente estudiar de manera completa la población, es decir, se refiere a una porción o parte representativa de toda la población.

A los efectos de la presente investigación se realizó un tipo de muestreo no probabilístico, que a diferencia del caso en el muestreo probabilístico, la selección de la

muestra no se hace uso de un sistema de selección imparcial que elija de manera aleatoria de la población una muestra, sino que es el investigador mismo el que haciendo uso de su propio juicio elije quienes formarán parte de la muestra (Moore, 2005). Por lo que la muestra estará conformada por 20 personas.

3.3 Técnicas de recolección de información

En la investigación se utilizarán instrumentos como las encuestas y entrevistas para recolectar datos sobre las funciones administrativas en la empresa de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño.

3.3.1. Encuesta

La encuesta es definida por (Palella, 2010) como una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador, por lo cual, es aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales. Este instrumento de recolección de información puede ser utilizado por otros investigadores que quieran realizar estudios similares.

En el presente estudio la encuesta se realizará en el área administrativa a un total de 20 empleados a través de la herramienta google form.

3.3.1.1. Modelo de Encuesta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

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

ENCUESTA

La siguiente encuesta se realizará a través de la herramienta en línea google form. Su interés es solamente académico y está dirigida a los empleados del área administrativa de la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño, Cantón Francisco de Orellana, como trabajo de grado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Manabí.

Indicaciones: Lea detenidamente las preguntas y marque el círculo de la respuesta que considere apropiada.

1. Indique su sexo.
 - Masculino
 - Femenino

2. Indique su rango de edad.
 - 18 a 23
 - 24 a 29
 - 30 a 35
 - 36 en adelante

3. Indique su grado de educación académica.
 - Técnico Superior
 - Universitario
 - Especialización

4. Indique el tipo de parroquia donde reside.
 - Parroquia Urbana
 - Parroquia Rural
5. ¿En qué nivel conoce usted las políticas, normativas y funciones de la compañía?
 - Bajo
 - Medio
 - Alto
6. ¿Cuál es el nivel de certidumbre al momento de desempeñar su trabajo?
 - Bajo
 - Medio
 - Alto
7. ¿Cuál es su nivel de motivación por el trabajo?
 - Bajo
 - Medio
 - Alto
8. ¿Se identifica con los valores de la compañía?
 - Nunca
 - Casi nunca
 - Casi siempre
 - Siempre
9. ¿Cuál es su nivel de capacidad de gestión de su carga de trabajo?
 - Bajo
 - Medio
 - Alto
10. ¿En qué nivel considera que tiene sobrecarga de trabajo?
 - Bajo
 - Medio
 - Alto
11. ¿En qué nivel considera que tiene desgaste emocional?
 - Bajo

- Medio
 - Alto
12. ¿Cuál considera usted que es el nivel de agotamiento físico?
- Bajo
 - Medio
 - Alto
13. ¿Cuál considera usted que es el nivel de excelencia de la organización?
- Bajo
 - Medio
 - Alto
14. ¿En qué nivel considera que se encuentra en cuanto a la productividad laboral?
- Bajo
 - Medio
 - Alto
15. ¿La compañía le facilita el acceso a la información necesaria para cumplir con sus funciones laborales?
- Si
 - No
16. ¿Conoce usted algún plan de capacitación en la empresa Servicios Técnicos Especializados Correa Miño?
- Si
 - No
17. ¿Usted ha recibido capacitación para el desempeño específico de sus funciones?
- Si
 - No

3.3.2. Entrevista

Según Hurtado (2000) es la actividad mediante la cual dos o más personas se sitúan frente a frente, donde una de ellas hace preguntas a fin de obtener información. Una entrevista

no es casual sino que es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes.

Se realizó la entrevista al gerente de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana, con el propósito de recabar información sobre las variables en estudio, permitiendo así la interacción con la persona que da la información.

3.3.2.1. Modelo de Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

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

ENCUESTA

La siguiente entrevista está dirigida al gerente general de la empresa y al gerente de RRHH del área administrativa de la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño, Cantón Francisco de Orellana, como trabajo de grado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Manabí.

Indicaciones: Lea detenidamente las preguntas y conteste según su criterio.

1. ¿Usted cree que la misión y visión son transmitidas a los empleados de forma adecuada?

Justifique su respuesta.

2. ¿Usted cree que los valores de la empresa son impartidos a sus empleados de forma adecuada? Justifique su respuesta.

3. ¿Existe un plan de capacitación en la empresa Servicios Técnicos Especializados Correa Miño? De ser afirmativa, conteste las siguientes preguntas:

3.1. ¿La frecuencia de realización es adecuada?

3.2. ¿Usted cree que el plan de capacitación actual cubre los aspectos fundamentales para desempeñar el trabajo en la empresa?

3.3. ¿Usted cree que el plan de capacitación permite el logro de los objetivos de la empresa y el desempeño adecuado de los empleados? Justifique su respuesta.

3.4. ¿Existe un programa documentado de la capacitación en su empresa que lleve la historia de los eventos, tiempos, y costo? Justifique su respuesta.

3.3.3. Observación

Se utilizó esta técnica ya que se pudo observar información relevante para la obtención de datos reales que coincidan con la problemática de estudio, así como la relación entre la opinión del gerente, empleados y clientes de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño.

Básicamente, consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se quiere estudiar. Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos se muestran en la tabla 1.

Tabla 1.
Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas	Instrumentos	Personas a aplicar
<i>Observación</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Observación indirecta 	Permanente en el ámbito de estudio
<i>Entrevista</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semi estructurada 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Clientes
<i>Encuestas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios de respuesta abierta y cerrada con escala de Likert. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados del área administrativa.

3.4. Método de la investigación

Según (Manzo, 2001) el método inductivo es aquel basado en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales para poder llegar a una conclusión que involucre a todos esos casos. Por otro lado, de acuerdo a (Vazquez & Asuad, 2015) el método deductivo

“es el razonamiento que parte de lo general a lo particular. Se basa en el ordenamiento lógico y en la reflexión”. (p.16)

Ambos métodos fueron utilizados en este estudio debido a que fue necesario indagar no solamente a partir de enunciados ya existentes, sino que se requirió observar el fenómeno a partir de hechos particulares para luego generalizar y llegar a una conclusión general.

Igualmente se utilizó el método bibliográfico en el cual se emplea técnica y estrategias para localizar, identificar y acceder a documentos que contiene información de la investigación, seguidamente se manejó el método documental donde se recopiló y seleccionó la información a través de la lectura de documentos, consecutivamente se manipulará el método correlacional donde se manipulara las variables de gestión empresarial y desarrollo, finalmente se utilizara el método estadístico donde se evaluará las variables de la investigación.

3.5 Análisis de los datos

Según Angrosino (2012), afirma que el análisis de datos cualitativos es un proceso mediante el cual se extraen conclusiones de datos no estructurados y heterogéneos que no son expresados de forma numérica o cuantificable. Es un proceso que permite, a través de un conjunto de técnicas, extraer conclusiones de una masa de datos en forma textual o narrativa, e incluso de imágenes.

Una vez obtenido los datos de la encuesta, se procederá a realizar el análisis a través de la herramienta llamada “Tableau” la cual es utilizada y recomendada para el análisis de datos cualitativos. Es importante recalcar que estos tipos de datos cualitativos necesitan de herramientas y técnicas especiales para su debido análisis, en este caso lo acompañaremos con Excel Microsoft Power App 2016.

3.6. Análisis de resultados

3.6.1. Resultados de la encuesta

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 20 personas en el área administrativa.

1. Indique su sexo.

Tabla 2

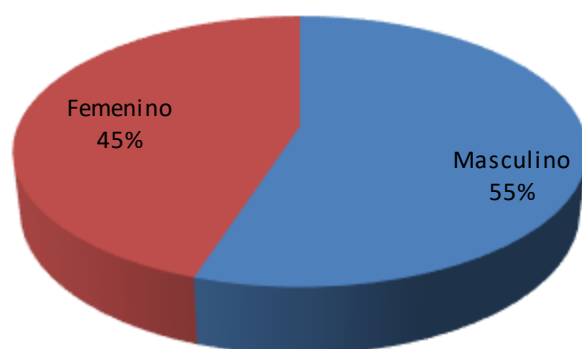
Sexo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	11	55%
Femenino	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 1

Sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 55% de los encuestados indicaron que pertenecen al sexo masculino, mientras que

el 45% de ellos afirmaron ser del sexo femenino. Lo que indica que en su mayoría son hombres.

2. Indique en que rango de edad se encuentra.

Tabla 3

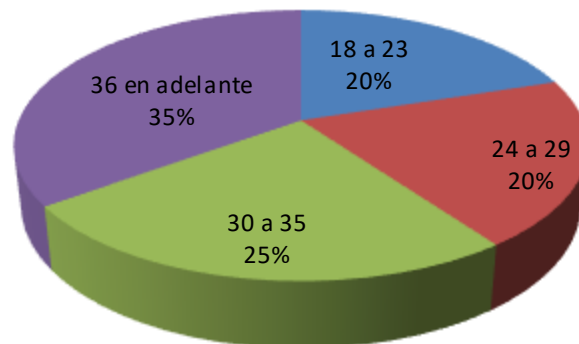
Edad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 a 23	4	20%
24 a 29	4	20%
30 a 35	5	25%
36 en adelante	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 2

Edad



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados

Análisis

De la totalidad de los encuestados el 35% afirma que corresponde al rango de edad de 36 en adelante, mientras que el 25% refiere que es del rango de 30 a 35; por su parte, el 20% pertenece al rango de 24 a 29 finalmente el 20% al rango de 18 a 23. Lo que indica que los empleados en su mayoría cuentan con una edad de 36 en adelante.

3. Indique su grado de educación académica.

Tabla 4

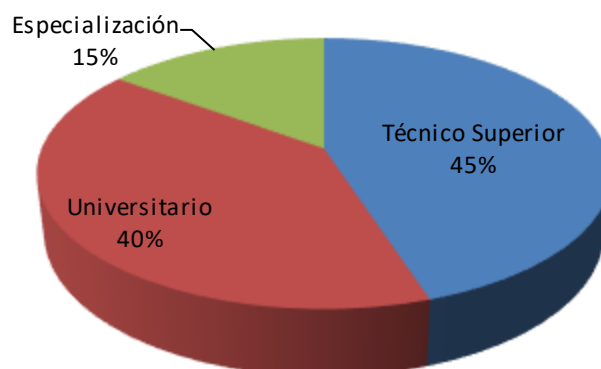
Grado de educación académica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Técnico Superior	9	45%
Universitario	8	40%
Especialización	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 3

Grado de educación académica



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 45% de los encuestados indicaron que su grado de educación académica corresponde al de Técnico superior, mientras que el 40% es universitario y finalmente, el 15% son especialistas. Esto indica que la mayoría del personal administrativo es técnico superior.

4. Indique el tipo de parroquia donde reside.

Tabla 5

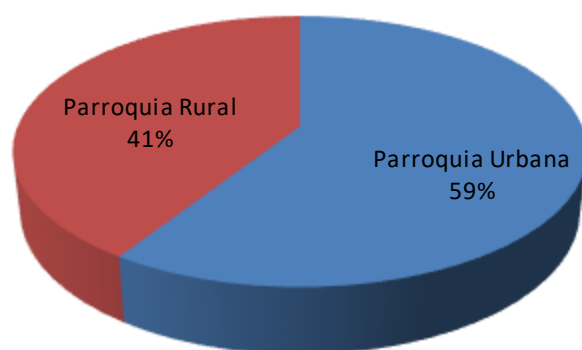
Parroquia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Parroquia Urbana	13	55%
Parroquia Rural	7	40%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 4

Parroquia



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 59% de los encuestados afirman que residen en parroquias urbanas, mientras que el 41% residen en parroquias rurales. Deduciendo que, en su mayoría, los empleados viven en parroquias urbanas.

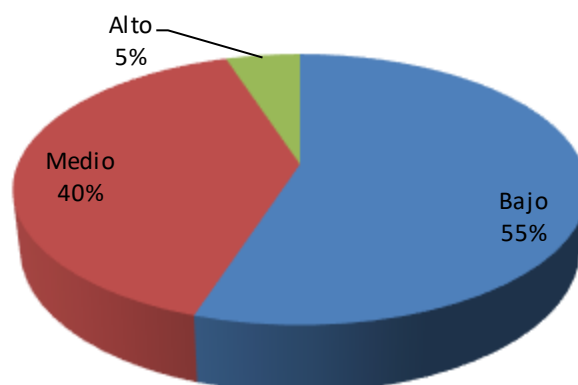
5. ¿En qué nivel conoce usted las políticas, normativas y funciones de la compañía?

Tabla 6
Políticas, normativas y funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	55%
Medio	8	40%
Alto	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 5
Políticas, normativas y funciones



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis.

El 55% de las personas encuestadas del área administrativa de la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño, aseguran que el nivel de conocimiento de las políticas, normativas y funciones de la compañía es bajo, mientras que el 40% afirman que es medio, finalmente el 5% afirman que es bajo. Lo que demuestra que la empresa debe crear estrategias para capacitar a los empleados en cuanto a las directrices y políticas de la empresa a fin de que se cumpla con los objetivos establecidos por la alta

gerencia.

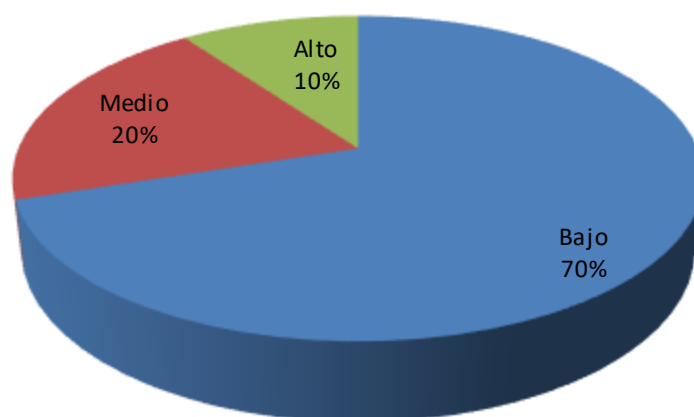
6. ¿Cuál es el nivel de certidumbre al momento de desempeñar su trabajo?

Tabla 7
Certidumbre

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	70%
Medio	4	20%
Alto	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 6
Certidumbre



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis.

El 70% de las personas encuestadas del área administrativa de la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño, señalaron que el nivel de certidumbre al momento de desempeñar su trabajo es bajo, mientras que el 20% aseguran que es medio, finalmente el 10% afirman que es alto. Lo que indica que al tener un nivel significativamente bajo puede afectar la estabilidad y permanencia del trabajador.

7. ¿Cuál es su nivel de motivación por el trabajo?

Tabla 8

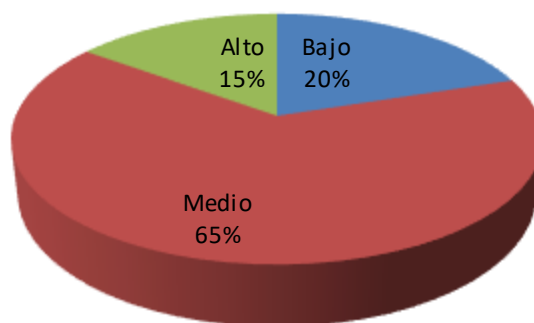
Motivación por el trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	70%
Medio	13	20%
Alto	3	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 7

Motivación por el trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis.

El 65% de las personas encuestadas del área administrativa de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, señalaron que el nivel de motivación por el trabajo es medio, mientras que el 20% aseguran que es bajo, finalmente el 15% afirman que es alto. Esto indica que el área administrativa debe crear llevar a cabo acciones que aumenten la motivación de los empleados, ya que de lo contrario puede afectar su productividad.

8. ¿Se identifica con los valores de la compañía?

Tabla 9

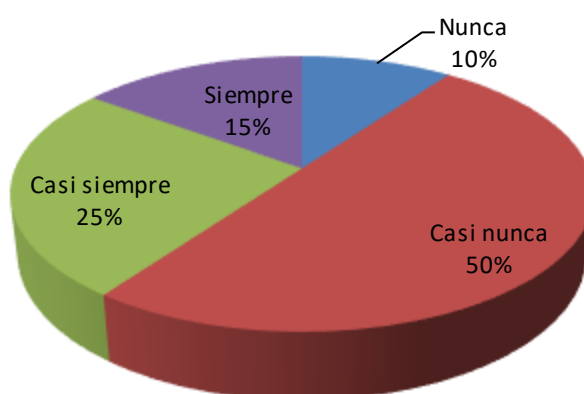
Valores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	10	50%
Casi siempre	5	25%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 8

Valores



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 50% de las personas encuestadas del área administrativa de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, señalaron que casi nunca se identifican con los valores de la compañía, mientras que el 25% aseguran que casi siempre, el 15% afirman que siempre y finalmente el 10% afirman que nunca. En este caso es fundamental que la empresa cree estrategias que permitan que los empleados se sientan identificados con los valores de la organización a fin de cumplir metas y objetivos propuestos.

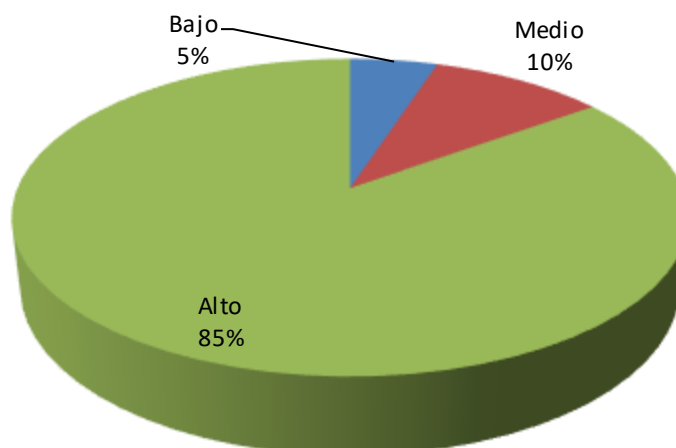
9. ¿Cuál es su nivel de capacidad de gestión de su carga de trabajo?

Tabla 10
Capacidad de gestión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	2	10%
Alto	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 9
Capacidad de gestión



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 85% de las personas encuestadas del área administrativa de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, señalaron que su nivel de capacidad de gestión de su carga de trabajo es alto, mientras que el 10% aseguran que es medio, finalmente el 5% afirman que es bajo. Esto indica que los empleados tienen capacidades laborales para cumplir con su cargo laboral.

10. ¿En qué nivel considera que tiene sobrecarga de trabajo?

Tabla 11

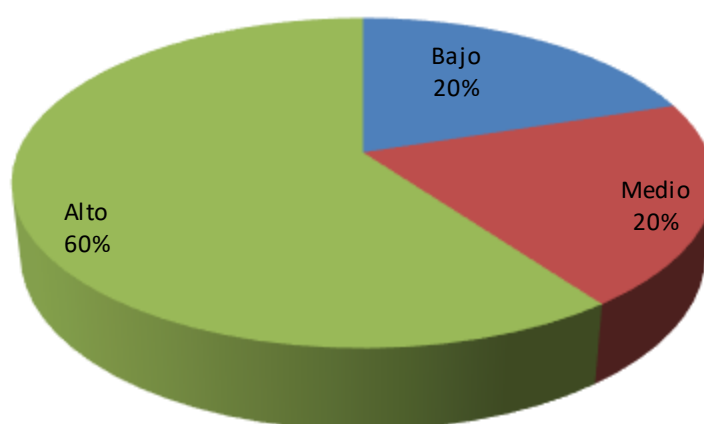
Sobrecarga de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20%
Medio	4	20%
Alto	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 10

Sobrecarga de trabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 60% de las personas encuestadas del área administrativa de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, afirman que el nivel que tiene de sobrecarga de trabajo es alto, en cambio el 20% aseguran que es medio, finalmente el 20% afirman que es bajo. Lo que indica que los trabajadores del área administrativa están realizando más trabajo de lo que requiere su cargo.

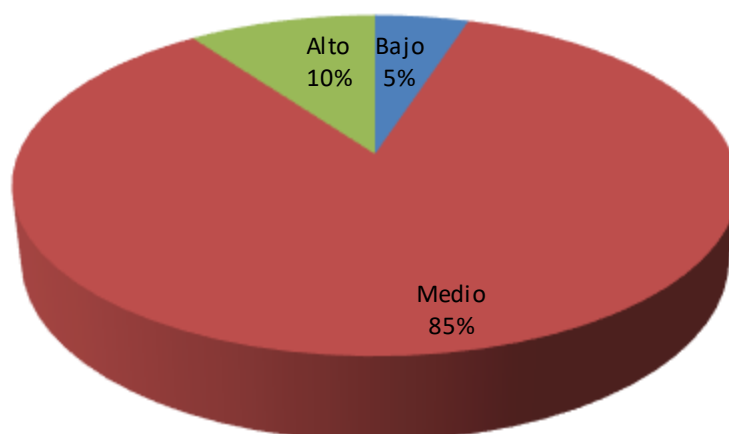
11. ¿En qué nivel considera que tiene desgaste emocional?

Tabla 12
Desgaste emocional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	17	85%
Alto	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 11
Desgaste emocional



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 85% de los encuestados del área administrativa de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, indicaron que el nivel que tienen de desgaste emocional es medio, mientras que un 10% afirman que es alto, finalmente el 5% aseguran que es bajo. Esto indica que los empleados están presentando grado de desgaste significativo lo que a su vez afecta a su motivación por el trabajo.

12. ¿Cuál considera usted que es el nivel de agotamiento físico?

Tabla 13

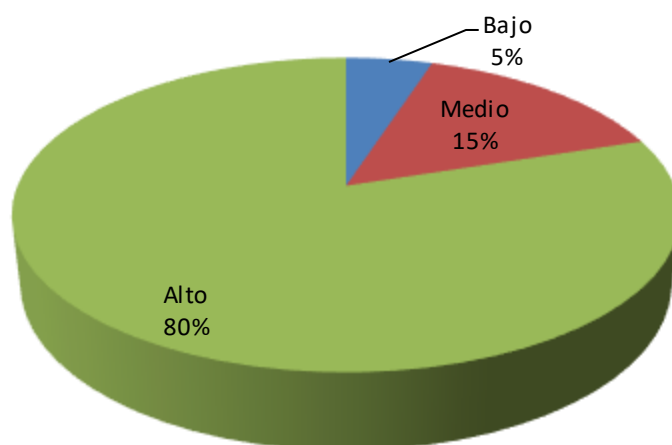
Agotamiento físico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	3	15%
Alto	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 12

Agotamiento físico



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 80% de los encuestados del área administrativa de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, indicaron que el nivel que tienen de agotamiento físico es alto, mientras que un 15% aseguran que es medio, finalmente el 5% aseguran que es bajo. Esto indica que las actividades por parte del área administrativa no están siendo distribuidas de forma adecuada.

13. ¿Cuál considera usted que es el nivel de excelencia de la organización?

Tabla 14

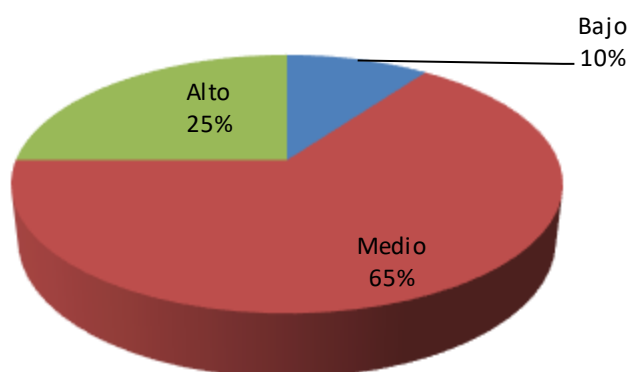
Excelencia de la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10%
Medio	13	65%
Alto	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 13

Excelencia de la organización



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 65% de los encuestados del área administrativa de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, indicaron que el nivel excelencia de la organización es medio, mientras que un 25% aseguran que es alto, finalmente el 10% aseguran que es bajo. Esto se encuentra asociado a la gestión de las funciones que realiza la empresa, en este caso su desempeño es medio, por lo que la alta gerencia debe proporcionar acciones para mejorar este aspecto.

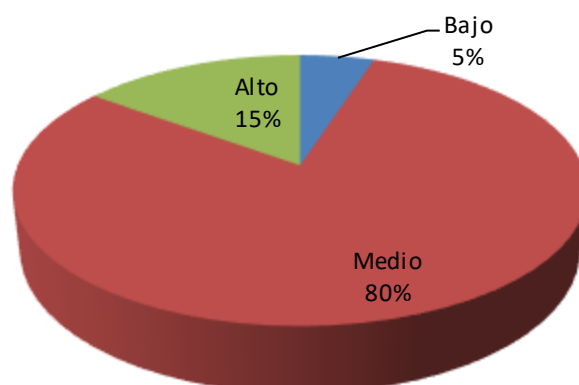
14. ¿En qué nivel considera que se encuentra en cuanto a la productividad laboral?

Tabla 15
Productividad laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	16	80%
Alto	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 14
Productividad laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

El 80% de los encuestados del área administrativa de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño indicaron que se encuentran en un nivel medio en cuanto a la productividad laboral, mientras que un 15% afirma que es alto, finalmente el 5% asegura que es bajo. Por lo que la empresa debe atacar este aspecto ya que afecta el desempeño de los empleados dentro del área administrativa.

15. ¿La compañía le facilita el acceso a la información necesaria para cumplir con sus funciones laborales?

Tabla 16

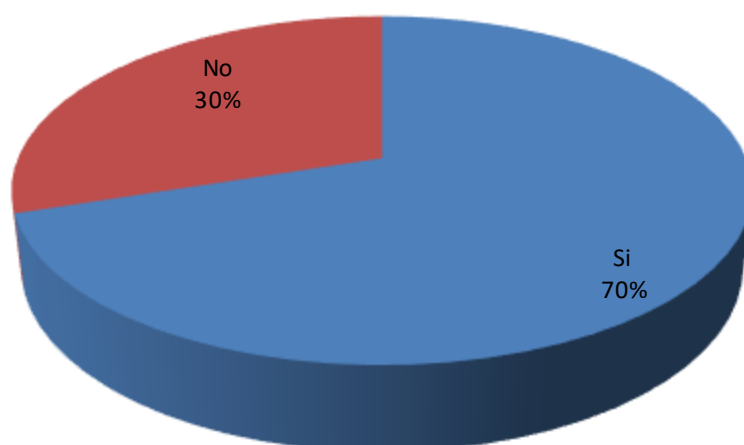
La empresa le facilita el acceso a la información necesaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 15

La empresa le facilita el acceso a la información necesaria



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

Del 100% de los encuestados, el 70% afirma que la compañía si le facilita el acceso a la información necesaria para cumplir con sus funciones laborales de acuerdo, mientras que el 30% afirman que no. Con esta información se puede deducir que la mayoría de los empleados si obtienen la información requerida.

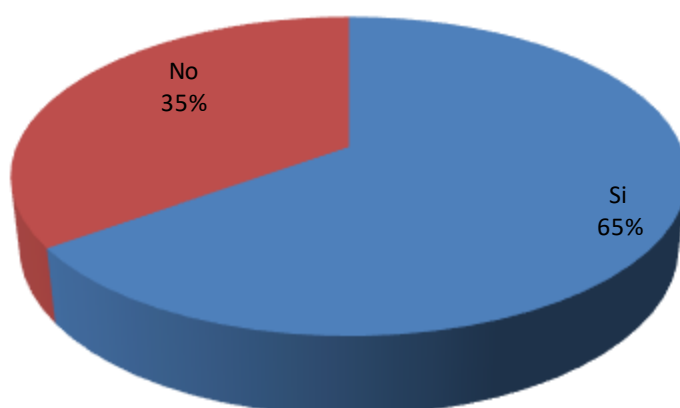
16. ¿Conoce usted algún plan de capacitación en la empresa Servicios Técnicos Especializados Correa Miño?

Tabla 17
Conocimiento de algún plan de capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	5%
No	8	80%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 16
Conocimiento de algún plan de capacitación



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

En la aplicación de la encuesta, se determinó que un 65% de los encuestados conocen de un plan de capacitación, a diferencia de un 35% que desconoce del mismo, siendo un porcentaje considerable, en un aspecto importante para la compañía como es la planificación de las capacitaciones para su personal.

17. ¿Usted ha recibido capacitación para el desempeño específico de sus funciones?

Tabla 18

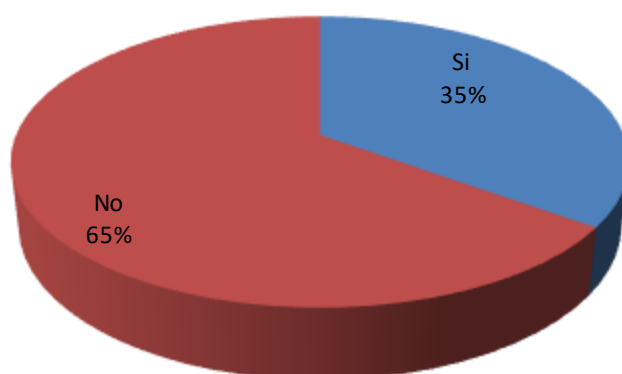
Capacitación para el desempeño específico de sus funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	5%
No	13	80%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 17

Capacitación para el desempeño específico de sus funciones



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

Los datos arrojados respecto a esta pregunta afirman que el 65% no ha recibido capacitación para el desempeño específico de sus funciones, mientras que el 35% consideran que sí. Esto indica que el personal ejecuta sus funciones por su conocimiento profesional.

18. ¿Con qué frecuencia la empresa realiza el plan de capacitación?

Tabla 19

Frecuencia en que la empresa realiza el plan de capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al año	10	50%
Dos veces al año	3	15%
Tres veces al año	1	5%
No recuerdo	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Gráfico 18

Frecuencia en que la empresa realiza el plan de capacitación



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a personal administrativo de la compañía de servicios técnicos especializados Correa Miño, en el cantón Francisco de Orellana.

Análisis

Según los datos de las personas encuestadas, el 50% afirma que una vez al año la empresa realiza capacitación, el 30% dice que no recuerda con qué frecuencia la hace, mientras que el 15% refiere que se realiza dos veces al año, finalmente el 5% asegura que tres veces al año. La mayoría de las personas afirman que se realiza una vez al año, sin embargo, existe un alto porcentaje de las personas que dicen no recordar la frecuencia de la realización del plan, esto indica que la empresa no está ejecutando el plan de forma adecuada.

3.6.2. Discusión de la encuesta

A través de esta técnica se pudo evidenciar que los empleados del área administrativa no cuentan con el suficiente conocimiento de las políticas, normativas y funciones de la compañía lo que significa que no tienen claro los objetivos que persigue la empresa.

El nivel de certidumbre es baja con un 70% lo que afecta su confianza a la hora de realizar su trabajo, por su parte se detectó que la motivación al desempeñar sus labores es bastante alarmante ya que el 70% consideran que es baja, sin embargo, aseguran que su capacidad de gestión es alta con un nivel de 85%.

Con respecto al nivel de desgaste, se puede decir que el porcentaje de colaboradores que consideran estar afectados física y mentalmente por su actividad laboral es medio por lo tanto debe ser evaluado por los directivos; ya que el 85% afirman que tiene desgaste emocional y el 80% considera que tiene agotamiento físico, por lo que se puede concluir que en promedio este indicador tiene una calificación del 82,5%, considerándose como una llamada de atención porque está relacionado a la productividad, la cual se detectó que es cumplida de forma regular de acuerdo al desempeño de las funciones del cargo asignado ya que un 80% asegura que el nivel de productividad es medio.

Por otra parte, se evidenció que el desempeño laboral ejecutado por los empleados corresponde a una orientación básica para el cumplimiento de sus actividades, esto se demostró al observar que el 65% de los encuestados afirmaron que no existe una capacitación para el desempeño específico de sus funciones desarrolladas en la compañía, sin embargo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo establecido, y exista un plan de capacitación, este último no se está implementando de forma adecuada.

3.6.3. Resultados de la entrevista

Entrevista realizada al gerente de la compañía de servicios Técnicos Especializados Correa Miño, en el Cantón Francisco de Orellana.

1. ¿Usted cree que la misión y visión son transmitidas a los empleados de forma adecuada?

Justifique su respuesta.

R= Aunque la empresa cuenta con una misión y visión la verdad es que no se ha impartido de la manera adecuada a los empleados. Con esto me refiero a que no se han realizado capacitaciones donde se transmita la identidad de la empresa a nuestros empleados.

2. ¿Usted cree que los valores de la empresa son impartidos a sus empleados de forma adecuada? Justifique su respuesta.

R= Siempre tratamos de que en el ambiente laboral haya respeto, responsabilidad y honestidad, sin embargo, no establecemos de manera periódica esta impartición de valores de la empresa hacia nuestros empleados.

3. ¿La empresa lleva a cabo una evaluación y seguimiento del desempeño laboral de sus empleados? Justifique su respuesta.

R= A veces es aplicado, pero no todo el tiempo.

4. ¿Existe un plan de capacitación en la empresa Servicios Técnicos Especializados Correa Miño? De ser afirmativa, conteste las siguientes preguntas:

- 4.1. ¿La frecuencia de realización es adecuada?

R= Normalmente se aplica una vez al mes.

- 4.2. ¿Usted cree que el plan de capacitación actual cubre los aspectos fundamentales para desempeñar el trabajo en la empresa? Justifique su respuesta.

R= Técnicamente sí, es decir en cuanto al funcionamiento de actividades para el desempeño del cargo que los trabajadores realizan, sin embargo, no se encuentran

insertos programas de capacitación que hagan alusión al manejo emocional de los empleados, donde se ponga en práctica el trabajo en equipo y esas cosas relacionadas.

4.3.¿Usted cree que el plan de capacitación permite el logro de los objetivos de la empresa y el desempeño adecuado de los empleados? Justifique su respuesta.

R= No. La verdad es que creo que no, pienso que le faltaría como reforzar el plan de capacitación de forma que mejore el ambiente laboral.

3.6.4. Discusión de la entrevista

De acuerdo a las respuestas realizadas por el gerente de la empresa la misión y visión no son impartidas de forma eficiente a sus empleados, lo que ocasiona que los mismo no conozcan la identidad de su empresa y por ende la consecución de los objetivos estratégicos por la empresa no son cumplidos de forma satisfactoria.

Por otra parte, afirma que los valores no son transmitidos de forma constante, igualmente pasa con su plan de capacitación, la empresa cuenta con él no obstante, no lo aplica de forma eficiente. Además, asegura que es necesario reforzarlo con programas de capacitación que hagan alusión al manejo emocional de los empleados.

CAPÍTULO IV

4. Propuesta

Los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevista realizadas, demuestran la necesidad de recomendar o sugerir la reestructuración organizacional con enfoque hacia la cultura organizacional en conjunto con un plan de capacitación, dando lugar a la modificación de la actual estructura organizacional y sucesivamente a la mejora del desempeño de la empresa Servicios Técnicos Especializados Correa Miño.

4.1. Tema de la propuesta

Propuesta de un plan de reestructuración organizacional.

4.2. Justificación de la Propuesta

El clima organizacional tiene gran importancia en la incidencia de resultados laborales, un ambiente adecuado y una eficiente organización genera la obtención de resultados positivos en una empresa.

Tener un buen clima laboral, ayudará a los directivos a tener una mejor relación laboral con sus empleados en cuanto a la comunicación y toma de decisiones, que conlleva a una mejor estructura organizacional, y a obtener mejores resultados que les ayude a alcanzar su metas y objetivos planteados. Para ello, es necesario incluir en sus planificaciones estrategias que ayuden a solucionar los conflictos encontrados en el clima organizacional de la compañía que en este caso son: falta de motivación, desgaste físico y emocional; nivel de certidumbre baja, entre otros, que afectan de manera progresiva su productividad.

Por consiguiente y de acuerdo a los resultados del análisis de las encuestas realizadas, se desarrolla la propuesta de una Reestructuración Organizacional en la empresa y un plan de capacitación, a fin de propiciar la mejora continua en el Clima Laboral y el desempeño laboral

del Área Administrativa de la compañía de servicios Técnicos Especializados Correa Miño, en el Cantón Francisco de Orellana.

4.3. Objetivos de la Propuesta

4.3.1. Objetivo General

Proponer un plan de reestructuración organizacional enfocado a la cultura organizacional y las estrategias para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores de la Servicios Técnicos Especializados Correa Miño, en el Cantón Francisco de Orellana.

4.3.2. Objetivos Específicos

- Definir una identidad corporativa actualizada, un organigrama para el área administrativa y la descripción de puestos de trabajo definidos.
- Fortalecer el Plan de Capacitación de la empresa que proporcione y oriente el potencial de los empleados que se requiere para el logro de los objetivos establecidos por la empresa.
- Establecer estrategias de mejoramiento de desempeño laboral adaptadas al contexto de la empresa en estudio.

4.4. Alcance

El desarrollo de la presente propuesta se basa en presentar un plan de reestructuración organizacional y estrategias de acción para la mejora del clima organizacional del área administrativa de la empresa. Aunado a ello, su beneficio está dirigido hacia los empleados del área administrativa de la compañía de servicios Técnicos Especializados Correa Miño, en el Cantón Francisco de Orellana y beneficiará a toda la empresa así como a sus clientes, ya que desde esta área se realizan las tomas de decisiones y la ejecución de documentos y trámites que dirigen al resto de las áreas.

4.5. Responsables

Los responsables de la ejecución y control de los procesos de la presente propuesta serán:

- Gerente de la compañía
- Jefe del Departamento de RRHH

4.6. Análisis de Factibilidad

4.6.1. Factibilidad Social

El presente estudio se podrá llevar a cabo de manera eficiente gracias al respaldo de los directivos de la compañía y a los empleados del área administrativa en estudio, quienes proporcionaron la información clave para el desarrollo de la propuesta y el compromiso para la aplicación de la misma; además de la confianza de ejecutar y aplicar una reestructuración organizacional y estrategias de acción que ayudará a mejorar el clima laboral de su área administrativa y a obtener un mejor desempeño laboral.

4.6.2. Factibilidad Administrativa

De llevarse a cabo la propuesta, será factible realizarla en el área administrativa, ya que cuenta con el personal de RRHH y el gerente general de RRHH que administran desde esa área de la empresa y quienes son los comprometidos en el mejoramiento del clima organizacional de la empresa.

4.7. Recursos

Se puede afirmar que el presente estudio de caso es factible ya que cuenta con los recursos necesarios como es el tiempo, la dedicación, el personal capacitado para su ejecución y el presupuesto económico para desarrollar la propuesta establecida.

4.8. Desarrollo de la propuesta

4.8.1. Identidad Corporativa

Tabla 20

Identidad Corporativa de la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño

Elementos que identifican a la empresa	Identidad Corporativa de la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño
Misión	SETE es una compañía creada para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores de la industria en general, sea esta Petrolera, Naval, Metalmecánica, Aeronáutica, Automotriz, etc., con el objetivo de elevar los estándares de calidad de cada una de las empresas que nos confían el mantenimiento preventivo mediante la aplicación de los diferentes métodos de ensayos no destructivos, cumpliendo con las exigencias de códigos, normas y especificaciones nacionales e internacionales.
Visión	Con nuestro TEAM de personal altamente calificado, certificado y con equipamiento de última tecnología, ser una empresa líder en el mantenimiento preventivo y predictivo enfocado al mantenimiento proactivo a nivel nacional e internacional.
Objetivos estratégicos	Ofrecer servicios de ensayos físicos, químicos y ensayos analíticos de todo tipo de calidad a nuestra clientela de forma eficaz y eficiente. Proporcionar estrategias que alimenten el desarrollo competitivo y fortalezcan las relaciones de compañerismo. Ejecutar planes para mantener activo y satisfecho un cliente

La identidad Corporativa propuesta para la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño se adecuó para que en primer lugar se oriente al personal o talento humano de la empresa, a su desarrollo como profesionales y a las buenas relaciones para la

obtención de un buen clima laboral. A su vez, claro está, se encuentra orientada a sus clientes. A continuación, se presenta la misión, visión y objetivos estratégicos modificados:

4.8.1. Misión Propuesta

“SETE es una compañía dedicada a la realización de ensayos físicos, químicos y otros ensayos analíticos, satisfaciendo las necesidades de los diferentes sectores de la industria en general, en el dominio de mantenimiento preventivo con el fin de lograr la satisfacción total de nuestros clientes y el desarrollo integral de los trabajadores dentro de un clima de confianza y respeto fomentando la cultura organizacional que permita alcanzar las metas establecidas”.

4.8.2. Visión Propuesta

“Ser una empresa líder en el mantenimiento preventivo y predictivo a nivel nacional e internacional. Ofreciendo un talento humano formado y calificado, brindándoles un ambiente de trabajo de calidad y beneficios, así como de una capacitación adecuada que haga de SETE una empresa altamente competente para cada uno de sus clientes y proveedores”.

4.8.3. Objetivos Estratégicos Propuestos

- Ofrecer servicios de ensayos físicos, químicos y ensayos analíticos de todo tipo de calidad a nuestra clientela de forma eficaz y eficiente.
- Mantener y atraer clientes metas.
- Tomar en cuenta el valor del talento humano de la empresa así como su desempeño, logros y superación.
- Ofrecer un adecuado clima laboral con el objetivo de optimizar su desempeño laboral.
- Incrementar la rentabilidad a través de la mejora continua, creando nuevas planeaciones que beneficien cada proceso de la compañía.

4.8.4. Valores Institucionales Propuestos

- ✓ Integridad: La base de nuestra empresa es la ética, profesionalismo y compromiso con el trabajo que realizamos.

- ✓ Compromiso: Garantizar la calidad de los productos y el servicio a nuestros clientes.
- ✓ Respeto: Consideración y trabajo en equipo en el conjunto de una relación de estima entre los colaboradores de la empresa.

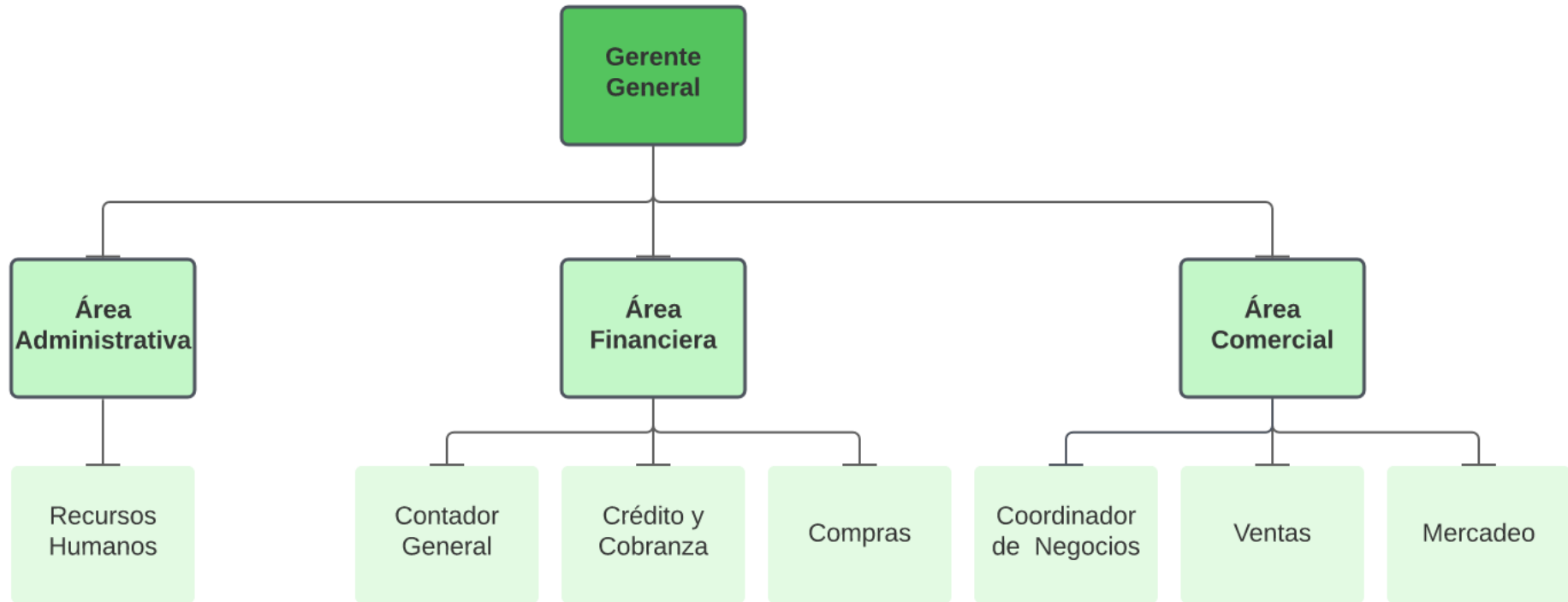
4.8.5. Estructura organizativa del área administrativa

Parte de la propuesta es presentar un organigrama específicamente para el área administrativa de la empresa SETE, actualmente cuenta con lo la siguiente estructura:

- ✓ Gerente general del área administrativa, con los dos departamentos y sus respectivas divisiones:
- ✓ Área Financiera: Contador General, RRHH, Créditos y cobranzas y Compras.
- ✓ Área Comercial: Coordinador de negocios, Ventas y Mercadeo.

El tipo de organigrama que se utilizó es el lineal o jerárquico, que es ideal para dar a conocer la línea de los puestos de la empresa. El propósito primordial de una estructura organizativa para el área administrativa es la socialización entre los empleados, a fin de que se conozca la jerarquía que actualmente la empresa dispone. A continuación, se presenta el organigrama propuesto:

Figura 1
Estructura Organizativa Propuesta



Elaborado por: Lisbeth Morán. y Joan Balcázar, estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí 8vo semestre.

4.9. Descripción de puestos de trabajo del Área Administrativa

La descripción de puestos de trabajo que se ha diseñado para la propuesta consta de las siguientes partes:

- ✓ Nombre de la empresa con su logotipo: Se refiere a la empresa, objeto de estudio.
- ✓ Área funcional: En qué área está funcionado el cargo que se ejerce.
- ✓ Cargo: A qué se dedica el trabajador que lo desempeña.
- ✓ Jefe inmediato: Quién está sobre ese cargo en la línea de jerarquía.
- ✓ Supervisa: Quién está bajo su supervisión.
- ✓ Objetivo del cargo: Para que se ha creado el cargo o puesto de trabajo
- ✓ Competencias: Las características o cualidades que debe de tener el personal que desempeña el cargo.
- ✓ Funciones específicas: Son las actividades que debe cumplir de acuerdo al cargo asignado que desempeña.
- ✓ Actividades: Son las tareas que se realizan para cumplir con las funciones asignadas.

Se elaboró la descripción de puestos de trabajo del área administrativa de la empresa SETE de los principales cargos: gerente general, gerente financiero, contador general, analista de RRHH, analista de créditos y cobranzas, jefe de compras, gerente comercial, líder coordinador de negocios, jefe de ventas y jefe de mercadeo.

4.10. Plan de Capacitación

Tabla 21*Plan de capacitación*

ÁREA	PROGRAMA	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	RECURSOS Y MATERIALES	FRECUENCIA
RECURSOS HUMANOS	Nº1. CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA.	CONVOCAR A LOS TRABAJADORES A LA CAPACITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.	1. DETERMINAR DE QUÉ FORMA INFLUYE LA CAPACITACIÓN EN LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA.	1. PERSONA QUE IMPARTIRÁ EL CURSO. 2. Lápices, marcadores, hojas de papel blanco, área de ejecución de la actividad.	TRIMESTRAL
		CAPACITAR A LOS COLABORADORES EN CAPACITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES	2. Dar a conocer la importancia de la capacitación al personal. 3. Realizar una capacitación de competencias profesionales para los empleados.		
	Nº2. GESTIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA OBTENER EL BIENESTAR LABORAL.	REUNIR A LOS TRABAJADORES A LA CAPACITACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO.			

		LLEVAR A CABO LA CAPACITACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO.	1. RECONOCER LAS DEBILIDADES DE LOS EMPLEADOS. 2. EVITAR LOS SUBGRUPOS DENTRO DE LA EMPRESA. 3. CREAR UNA ATMÓSFERA DE SIMPATÍA ENTRE LOS EMPLEADOS. 4. Impartir las estrategias que se aplicarán para el trabajo en equipo de los empleados	1. PERSONA QUE IMPARTIRÁ EL CURSO. 2. LÁPICES, MARCADORES, HOJAS DE PAPEL BLANCO, ÁREA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD.	
		MONITOREAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EQUIPOS DE TRABAJO.			
	Nº3. LLEVAR A CABO UNA CAPACITACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL A LOS TRABAJADORES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL.	<p>DICTAR CHARLAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.</p> <p>IMPLICAR A TODOS LOS EMPLEADOS EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.</p>		<p>1. ESPECIALISTA EN COACHING EMOCIONAL.</p> <p>2. LÁPICES, MARCADORES, HOJAS DE PAPEL BLANCO, ÁREA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD.</p>	

		MOTIVAR A QUE REALICEN LAS ACTIVIDADES LABORALES ORIENTADAS A RESULTADOS.	1. IDENTIFICAR LAS ESTRATEGIAS PARA QUE LOS TRABAJADORES LOGREN UN BUEN DESEMPEÑO LABORAL.		
		MOTIVAR A QUE CADA UNO COOPERE CON SU EQUIPO DE TRABAJO BRINDANDO SOLUCIONES CREATIVAS.	2. INCENTIVAR A LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DE UN PREMIO COMO EMPLEADO DEL MES.		
	Nº4. REALIZAR UN ENTRENAMIENTO ONTOLÓGICO (O ENTRENAMIENTO DEL SER) PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL.	DAR CONOCIMIENTO A LOS TRABAJADORES EL PLAN DE CAPACITACIÓN ENMARCADO AL COACHING ONTOLÓGICO.		1. ESPECIALISTA EN COACHING ONTOLÓGICO. 2. LÁPICES, MARCADORES, HOJAS DE PAPEL BLANCO, ÁREA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD.	

		<p>APLICAR LA CAPACITACIÓN COACHING ONTOLÓGICO A LOS EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.</p>	<p>1. IMPARTIR ¿QUÉ ES EL COACHING ONTOLÓGICO?</p> <p>2. CAPACITAR A LOS EMPLEADOS CON EL FIN DE QUE SEPAN ENFOCAR Y DEFINIR SU VIDA EN FUNCIÓN AL COACHING ONTOLÓGICO.</p>		
		<p>LLEVAR A CABO REUNIONES CONJUNTAS ENTRE JEFES Y COLABORADORES EN CUANTO A SU DESEMPEÑO LABORAL LUEGO DE HABER REALIZADO LA CAPACITACIÓN.</p>	<p>2. Lograr que los empleados reflexionen lo que los motiva a mejorar su desempeño laboral.</p>		

4.11. Estrategia de mejoramiento de desempeño laboral adaptadas al contexto de la empresa.

Después de plantear la misión, visión, objetivos estratégicos, descripción de puestos, estructura organizacional y plan de capacitación, se procedió a establecer estrategias con el propósito de alcanzar los objetivos de la propuesta.

- ✓ Ejecutar un análisis de desempeño laboral, esta estrategia hará posible dar a conocer la situación de cómo se encuentra la gestión de la productividad, para evitar futuras situaciones, que afecten a los empleados al realizar sus funciones.
- ✓ Realizar políticas y procedimientos para el personal del área administrativa a fin de que el gerente de RRHH esté informado sobre la forma en que se realizan las actividades de cada uno de los empleados.
- ✓ Llevar a cabo evaluaciones y seguimiento a los trabajadores, esta estrategia permitirá a la empresa, si en verdad los empleados están realizando de forma satisfactoria sus funciones administrativas.
- ✓ Garantizar al trabajador el desarrollo de sus competencias, implementar nuevas actitudes y comportamientos que le permitan ser más eficiente en su área de trabajo. Cada organización tiene un conjunto específico de conocimientos que todo empleado necesitará adquirir para tener éxito en su trabajo.

CONCLUSIONES

Al finalizar, la propuesta de un plan de reestructuración organizacional enfocada a la cultura organizacional y las estrategias para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores de la compañía de Servicios Técnicos Especializados Correa Miño, se ha obtenido de acuerdo a la investigación realizada la información relevante a fin de mencionar las siguientes conclusiones:

- ✓ Se llevó a cabo la consecución de las bases teóricas a lo que respecta las funciones administrativas y clima laboral.
- ✓ Es fundamental que la organización actualice su estructura organizacional, ya que se pudo evidenciar a través de las encuestas y entrevistas realizadas que los empleados del área administrativa no cuentan con el suficiente conocimiento de las políticas, normativas, misión, visión y funciones de la compañía lo que significa que no tienen claro los objetivos que persigue la empresa, generando la falta de conocimientos en la gestión del área administrativa, ya que sus procesos no están alineados con los objetivos estratégicos de la organización.
- ✓ Se pudo observar que la empresa no cumple con la aplicación adecuada de su plan de capacitación ya que se observó que el 65% de los encuestados afirmaron que no existe una capacitación para el desempeño específico de sus funciones desarrolladas en la compañía, afectando de esta forma su clima laboral.
- ✓ Con las estrategias propuestas se podrá garantizar la mejora continua para la obtención de un mejor desempeño de los colaboradores de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa lleve a cabo la reestructuración organizacional de forma que dé a conocer la misión y visión de una manera eficiente a sus trabajadores.
- Es recomendable, que la empresa lleve a cabo las estrategias puesto que permitirán el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa.
- Llevar a cabo de forma periódica el plan de capacitación propuesto, de esta forma se obtiene un reforzamiento de las habilidades laborales en cada empleado a nivel de capacitación en competencias profesionales, inteligencia emocional, entrenamiento del ser y trabajo en equipo.
- Es necesario que la empresa realice un seguimiento constante a sus empleados en cuanto a su desempeño laboral.
- Realizar de forma eventual, un estudio que permita conocer las opiniones de los trabajadores, de forma que se obtenga un informe del rendimiento de sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, R. A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
- Angrosino, M. (2012). *Etnografía y observación participante en investigación cualitativa (Vol. 3)*. . Ediciones Morata.
- Arena, J. A. (1990). *Antecedente Administracion. El Proceso Administrativo*. . Mexico: Diana, S.A.
- Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. . *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Calderón, A. (03 de marzo de 2021). *El telégrafo*. Obtenido de El telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/cartas/1/el-petroleo-y-su-efecto-social>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw hill.
- Esparza, A. M., & García, A. M. (2019). *Estudio de la gestión administrativa de la empresa SEALAND SA ubicada en la ciudad de Guayaquil periodo 2016-2017*. Universidad de Guayaquil.
- Gómez Rodríguez, D. T. (2016). Revisión documental, una herramienta para el mejoramiento de las competencias de lectura y escritura en estudiantes universitarios. *Chakiñan*, 46-56.
- Gonzales. (2020). *Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*.
- González, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo editorial patria.

- González, S., Viter, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad*, 12(4), 32-37.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas, Venezuela: Fundación SYPAL. .
- Iglesias, A. A., & Sánchez, G. Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457.
- Lilia, C. (2015). *Población y muestra*.
- Lucas, C. F., & Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 25.
- Manzo, S. (2001). Algo nuevo bajo el Sol: el método inductivo y la historia del conocimiento en la Gran Restauración de Francis Bacon. *Revista latinoamericana de filosofía*, 27(2), 227-254.
- Moore, D. S. (2005). *Estadística aplicada básica*. Antoni Bosch editor.
- Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. . Pearson Educación, México. Segunda edición.
- Orellana, B. J., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*, 5(11), 117-125.
- Palella, S. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. . Caracas: FEDUPEL.
- Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2017). *Metodología de la investigación*. México, DF: Pearson Educación.
- Rodríguez, Y. C., Niño, L. C., & Cárdenas, M. B. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. . *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 121-127.

Romero, B. E., & Salazar, M. G. (2017). *Análisis del proceso administrativo del "Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjito" en el control interno y su relación con los riesgos de auditoría (Bachelor's thesis)*.

Vazquez, R. C., & Asuad, S. N. (2015). *Marco lógico de la investigación científica*. Obtenido de

http://www.economia.unam.mx/cedrus/descargas/Metodo%20Cientifico_2015_2.pdf

ANEXOS







INFRAESTRUCTURA ADECUADA