

ECUADOR – SEPTIEMBRE 2016 - ISSN: 1696-8352

## EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL

**Ingrid Dayana Montero Alvarez.**

Egresada de la carrera de Administración de Empresas  
Correo electrónico: maid\_day.al@hotmail.com

**MsG. Wilton Eduardo Romero Black**

Ingeniero Industrial y Magíster en Gestión Tecnológica  
Correo electrónico: wilton\_romero@yahoo.es  
Docente Universidad Técnica de Machala, UTMACH

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Ingrid Dayana Montero Alvarez y Wilton Eduardo Romero Black (2016): "El clima organizacional y su incidencia en el rendimiento del talento humano en las pymes del sector comercial", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2016). En línea:  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/talento.html>

### **RESUMEN**

*En este trabajo se presenta una investigación detallada sobre el clima organizacional y como incide esto en el rendimiento del talento humano; un ambiente de trabajo agradable logra que todos los empleados sientan satisfacción laboral y más si existe una buena comunicación se podrá alcanzar las metas y logros de la empresa así como también una gran competitividad y rentabilidad de la misma.*

*Los resultados de esta investigación podrán ayudar a todas las empresas del sector comercial a que sepan que estrategias utilizar para poder brindar a sus empleados una atención de calidad; para mantenerlos motivados y que puedan llegar al éxito de las grandes empresas a través del bienestar de su talento humano. La clave del éxito es fortalecer al talento humano con motivación, satisfacción y buen ambiente para ser grandes organizaciones.*

### **ABSTRACT**

*This paper presents a detailed research on organizational climate is presented and how it affects the performance of human talent; pleasant working atmosphere achieved that all employees feel job satisfaction and if there is good communication can achieve the goals and achievements of the company as well as a great competitiveness and profitability of it.*

*The results of this research will help all companies in the commercial sector to know which strategies to use to provide their employees quality care; to keep them motivated and they can reach the success of large companies through welfare of its*

*human talent. The key to success is to strengthen the human talent with motivation, satisfaction and good atmosphere for large organizations.*

**Palabras Claves (Key Words):**

1. Ambiente de Trabajo - Work environment
2. Talento Humano - Human talent-
3. Clima Organizacional - Organizational climate
4. Satisfacción laboral - Laboral satisfaction
5. Comunicación Organizacional - Organizational Communication

**Objetivo:** *Identificar los problemas de clima organizacional mediante la aplicación de métodos y técnicas para medir el rendimiento del talento humano.*

**INTRODUCCIÓN**

Desde hace mucho tiempo la vinculación entre capital y trabajo ha formado polémica originando efectos distintos en las personas implicadas. Para las personas que laboran en las empresas; los incidentes laborales o enfermedades intelectuales conllevarían a la invalidez temporal o permanente del trabajo lo que afectaría a las capacidades físicas, emocionales e intelectuales de las personas lo que generaría la baja productividad en el presente de la organización (Zangaro, 2011, págs. 103-104).

“Se suele pensar que por ser pequeñas estructuralmente, no necesitan conocer y manejar parámetros comunicativos y psicosociales acordes a la convivencia, el mantenimiento y desarrollo de grupos” (Mellado, 2005, pág. 2).- Por otra parte Arraut Camargo (2010) manifestó que la innovación organizacional es de gran trascendencia en el ámbito de los negocios debido a que exista un desarrollo empresarial cuando se ejecutan nuevas ideas creando una ventaja competitiva apta para una mayor rentabilidad dentro de la empresa; producto de los pensamiento del talento humano que integran dicha entidad.

El rendimiento del talento humano en el sector comercial ha tenido un gran cambio en la actualidad debido al clima laboral u organizacional, siendo un factor clave en la productividad de todas las organizaciones, ya que es la parte primordial para el rendimiento de estas; también influye de manera positiva como negativa, debido al empleo de métodos y técnicas que permitan cambios en las PYMES en pro del desarrollo de las mismas, generando ideas para la innovación, creatividad y mayor productividad, desarrollando todas las destrezas y habilidades del talento humano.

Autores como Robbins 1999 y Gibson, Ivancevich & Donnelly 1996 (como se citó en García Solarte, 2009) “manifiestan que clima y cultura organizacional son lo mismo que lo definen como la personalidad y el carácter de una organización” (p.45).; Ouchi 1992 (como se citó en García Solarte, 2009) “reconoce al clima laboral como un elemento más de la cultura, pues desarrolla que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una compañía” (p.45).- Por su parte Zapata 2000 (como se citó en García Solarte, 2009) “lo define como partes

dependientes entre sí que contribuyen al desarrollo y cambio organizacional” (p. 45).

Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Núñez Partido (2010) afirma que:

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

Según Guaipatin 2003 (como se citó en Lavín Verástegui, Bernal González, Pedraza Melo, & Delgado Rivas, 2015) manifestó que las PYMES tienen una gran relevancia en el crecimiento económico, en la innovación y competitividad de cada país; además de que generan fuentes de trabajo de los países de América Latina.- Por otra parte Martínez (2006) indica que para que exista un crecimiento económico en las PYMES debe gerenciar la organización alguien que tenga habilidades y actitudes visionarias para poder ser un líder con capacidad a resolver las distintas problemáticas que surjan al momento de llegar a cumplir las metas organizacionales.

Quiroga Parra (2007) menciona que: la comunicación dentro de la organización es una fuente esencial para que exista mejor emisión y recepción de información; se afianza mejor los conocimientos y agiliza a que se mejore en la producción de mejores productos y bienes haciéndolos distintivos del resto.- Se incrementa nuestra productividad, hace que sean más competitivos en un clima tranquila donde exista satisfacción en todos los miembros de la empresa haciéndola más prestigiosa y con mejor imagen corporativa.

Para el buen rendimiento del talento humano en la organización influyen las costumbres, opiniones, creencias y actitudes de cada individuo a lo que se le conoce como la cultura organizacional; ya que va estrechamente ligada con la comunicación e interacción de las actividades de cada persona de este modo si se emplea un buen manejo dentro de la empresa de la cultura y la comunicación se aprovechará el potencial de cada uno de los miembros de la organización para que exista un crecimiento ascendente en la productividad comercial (Suárez Ojeda , Sánchez Puigbert , Portuondo Vélez , & Serrate Alfonso , 2014).

Hospinal Escajadillo (2013) considera que: Las personas deben de ayudarse entre ellos, porque todos tienen diferentes aptitudes para cada cosa, y deben unirse dentro de la empresa para llegar a lograr las metas organizacionales propuestas. En una empresa las tareas deben ejecutarse diariamente de manera coordinada, conformado por personas que realizan todo su trabajo para que la entidad surja cada vez, siga ascendiendo y creciendo organizacionalmente. La empresa depende en su mayoría del aporte que haga cada uno de sus miembros; además de contar con capital.

Dentro de una organización es de vital importancia que los miembros de la entidad se sientan parte de la misma, además de esto que estén motivados y que

tengan reconocimientos por su buen desempeño laboral; lo cual garantizara el cumplimiento de los objetivos de la empresa, mejorando más el clima organizacional y a su vez tener mayor rentabilidad en la misma (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Núñez Partido, 2010).

Las opiniones e incertidumbres de los trabajadores también se pueden conocer por medio de entrevistas ya que se puede identificar la situación actual de los trabajadores y a su vez brindar soluciones de mejora en beneficio de la empresa.- Esta técnica es una herramienta que permite obtener información verídica e indispensable que facilitan plantear estrategias que evalúan el entorno que se debe mejorar (Visbal Pérez, 2014).

Respecto al clima organizacional, Frederick Glen 1976 citado por Chiavenato 2007, p. 321 (como se citó en Aburto Pineda & Bonales Valencia, 2011, pág. 44) mencionó que el clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. Menciona que el clima organizacional se relaciona con la moral y satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (p.44)

La tecnología aporta los recursos con los que trabaja la gente e influye en las tareas que esta ejecuta; esta, ejerce significativa influencia en las relaciones de trabajo e intensifica la presión en el Comportamiento Organizacional para mantener el equilibrio entre los sistemas técnicos y sociales. (Aira , 2016, pág. 106)

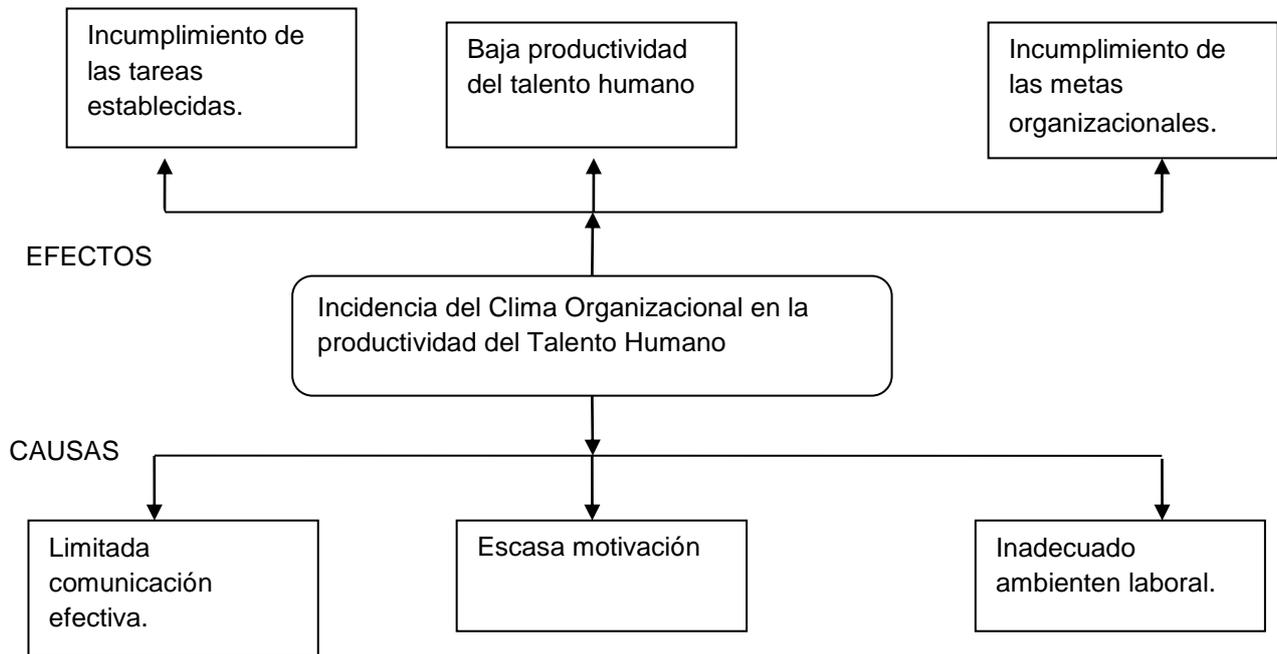
Ahmed Bhutto , Khan Laghari, & Butt ( 2012) (como se citó en Manosalvas Vaca , Manosalvas Vaca , & Nieves Quintero, 2015) manifestó que “uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento” (p. 6).

Peña, Díaz, & Carrillo (2013) afirmó lo siguiente para que las empresas tengan excelentes resultados deben preocuparse por el talento humano y la satisfacción laboral que tengan dentro del establecimiento puesto que ellos son los que realizan el trabajo para alcanzar las metas establecidas y si tienen mayor atención tendrán un clima organizacional agradable (Manosalvas Vaca , Manosalvas Vaca , & Nieves Quintero, 2015, pág. 6).

Bravo, Peiró, & Rodríguez (1996) definió que la satisfacción laboral es como la persona refleje sus actitudes por su ubicación de trabajo, son los sentimientos que tiene las personas hacia el lugar de trabajo por cómo se siente cuando se encuentra laborando en ese lugar (Manosalvas Vaca , Manosalvas Vaca , & Nieves Quintero, 2015, pág. 7) .

La problemática descrita en esta investigación dentro del rendimiento del talento humano es ¿Cómo el clima organizacional afecta en la productividad del talento humano en las PYMES del Sector Comercial?

**Problema:** ¿Cómo el clima organizacional afecta en la productividad del talento humano en las PYMES del Sector Comercial?



El árbol de problemas genera visualización sobre las causas y efectos que el inadecuado clima organizacional afecta en la comunicación, motivación y productividad de las personas que laboran en toda organización.

### **Motivación.**

Taylor consideró que existen solo dos motivadores: la pereza y el salario: no tener mucho que realizar y cobrar más.- Además afirma que existen dos clases de trabajadores: los ejecutantes y los pensantes. Unos se sienten a gusto razonando y otros quisieran que los rescaten de tener que razonar (Publicaciones Vértice S.L, 2008, pág. 2).

La motivación es un factor interno que debe tener una gran atención, por lo que influye en el comportamiento de cada individuo y hace que actúe de determinada manera porque un personal desmotivado es un personal que no va a rendir ni un 50% en su área de trabajo.- Más bien hay que considerar este factor para poder obtener lo que se espera de los miembros de la empresa y tratar de que siempre se sientan motivados en el trabajo con cualquier incentivo, palabra de aliento, reconocimientos o simplemente una buena atención en su ambiente de trabajo (Parra Penagos & González Millán, 2008).

Para tener éxito en una empresa es necesario tener un excelente clima organizacional puesto que se relaciona con la productividad y la competitividad (Toro, 2001), considerando que la productividad es como se desarrollen los medios y recursos para alcanzar las metas propuestas; y la competitividad son las estrategias que se realiza con el talento y la creatividad de hacer productos apetecibles para el

consumo y satisfacción de los clientes (Bernabé González , Arriola Miranda, & Salas Rivera , 2011, págs. 115-116).

## **Clima Laboral**

Las apreciaciones relacionadas al clima laboral es la facultad que tiene cada individuo para captar, comprender y entender en el ambiente físico y social a través de estímulos que obtiene el organismo por los sentidos y que acepta en base a los valores y beneficios que tenga en mente (Bordas Martínez, 2016, pág. 18).

El comportamiento de cada persona refleja las actitudes que tenemos y es nuestra manera de mostrarnos en el lugar de trabajo; dichas emociones se transmiten ha como actuamos o como desarrollemos nuestro trabajo (Bordas Martínez, 2016, pág. 18).

## **Cultura empresarial**

“Una de las definiciones más ampliamente compartidas, considera a la cultura organizacional como el conjunto de creencias, valores y modelos de conducta que son compartidos por la mayoría de los miembros de una organización y son distintivos de la misma” (Bordas Martínez, 2016, pág. 18).

## **Compromiso en el trabajo**

“Según definiciones más empleadas, el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización” (Bordas Martínez, 2016, pág. 19).- Por su parte Amorós (2004) indica que el compromiso en el trabajo depende de todas las personas que integran la empresa trabajando de forma unida, organizada y coordinando todas las actividades de forma que demuestren la estima e interés de conseguir las metas organizacionales.

El compromiso en el trabajo es de vital importancia; ya que un personal que no esté comprometido con la empresa no ayuda al cumplimiento de los objetivos más bien dificulta el progreso de la misma para que pueda crecer en los negocios (Ramírez Campos & Domínguez Aguirre, 2012).

## **Comunicación Organizacional**

Proceso mediante el cual se intercambia información entre dos o más personas dentro de un entorno organizacional para poder lograr una buena comunicación y alcanzar los objetivos en común (Álvarez, 2013).

Uno de los autores de mayor relevancia en la actualidad David K. Berlo defina que la comunicación es el desarrollo económico y social de toda organización ya que interactúan la información dentro y fuera de la empresa (Andrade, 2005, pág. 15).

## **Productividad**

“La productividad es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades” (Lopez Herrera, 2013, pág. 11).

## **Trabajo en Equipo.**

Las personas que conforman el equipo están centradas a realizar las tareas designadas donde tienen buena comunicación para tomar decisiones que conlleven a realizar los objetivos propuestos ( Acosta Vera, 2011).

## **Incentivo**

Estimulo que tienen las personas que les mueve a desear o querer algo.- Esto puede ser de forma monetaria o simbólica que les implica la satisfacción personal (Parker, McAdams, & Zielinski, 2013).

## **Talento Humano**

Es la capacidad, habilidad y actitud que tiene cada ser humano para tener un buen desempeño en su puesto de trabajo, demostrando todas sus destrezas que lo hagan apto para resolver problemas y tomar buenas decisiones puesto que las personas son las clave del éxito de toda organización ( Oltra Comorera, y otros, 2011).

## **DESARROLLO**

### **1. Diagnóstico de la Situación Laboral del Cliente Interno en la Empresa Rosimarket**

#### **Talento Humano**

#### **La laboral del talento humano como fuente de satisfacción del Usuario Interno.**

En la realidad el departamento de talento humano busca ayudar a cumplir todos los objetivos organizacionales, promoviendo y manteniendo el bienestar físico, mental y social de cada uno de los colaboradores en sus diferentes áreas de trabajo para su satisfacción laboral dentro de la organización (Atehortua Hurtado, Bustamante Velez, & Valencia de los Rios, 2008).

Para cumplir los objetivos organizacionales se necesita del personal correcto e idóneo en la empresa, por este motivo es fundamental una planificación del talento humano, que las áreas de trabajo requerirán del personal competente para ejercer el trabajo. La planificación del talento humano proporciona a la organización proveer del personal apropiado en el instante exacto y necesario, esto es un procedimiento de prever y evitar el desplazamiento de personas por el interior de la empresa (Salvador Hernández , 2008).

#### **1.1Objetivos de la función de la administración del Talento Humano.**

Incrementar y aplicar normas, proyectos y métodos que faciliten una gestión eficaz, trabajadores competentes, trato imparcial, mejoramiento continuo, satisfacción en su labor y un ambiente seguro son el propósito que repercutirá a favor de la empresa, trabajadores y sociedad (Liquidano Rodríguez, 2006).

➤ **Función: empleo**

Conseguir al personal calificado y competente para ocupar el puesto en el trabajo con base en la formación profesional según lo estipulado en la programación del departamento de talento humano (Lozano Correa , 2007).

➤ **Reclutamiento**

Procedimiento que inicia para buscar al personal que va a ocupar el puesto disponible, este proceso hace que se llame a muchas personal que tengan potencial y estén aptas para llevar a cabo la selección del mismo (Ladino T., Restrepo De O., & Orozco A., 2008).

➤ **Selección**

La selección del personal se hace en base a las competencias, habilidades, actitudes y aptitudes para poder desempeñarse en el ámbito laboral que va a desempeñar asumiendo las responsabilidades de realizar las tareas y funciones destinadas con la mejor predisposición así como también el compromiso con la empresa para desarrollar todo con eficiencia; se desarrollan pruebas, técnicas y análisis del puesto (Bravo Castillo, Montoya Serrano , & Mejía Giraldo , 2013).

➤ **Inducción**

Entregar la información indispensable al personal y ejecutar acciones o tareas para conseguir una ágil integración, con el objetivo de alcanzar una compenetración del nuevo personal dentro de la organización (Naranjo Valencia & Calderón Hernández, 2004).

➤ **Integración, promoción y transferencia**

Ofrecer a los empleados los puestos de trabajo en que mejor sepan explotar todos sus conocimientos, competencias y habilidades, examinado su avance progresivo y estar a la expectativa de toda actividad que realiza para el desarrollo constante del empleado y de la organización (Cabral Salazar, 2009).

**2. Requerimiento para estructurar la medición de satisfacción laboral dentro de la Empresa Rosimarket.**

Todas las empresas necesitan saber el grado de satisfacción de sus colaboradores existente en la organización, determinando cómo se siente cada uno de sus miembros para poder tener un mayor interés en sus labores diarios.- A su vez asumir la calidad de atención que se les presta con la finalidad que crezcan con mayor fortaleza obteniendo una superación personal, organizacional y social (Mercado, 2012).

El trabajador que se siente bien en la empresa no está ausente, trabaja con muchas ganas y se ve reflejado en el trabajo diario que realiza en su área laboral.- Para que un empleado tenga entusiasmo en su área laboral implica no solo al buen trato que reciba allí sino también en cómo se encuentra el trabajador en su entorno familiar ya que todo esto procede a que un trabajador no pueda rendir al 100% en sus actividades diarias.

Por lo revelado anteriormente, en la empresa Rosimarket se ha determinado Identificar los problemas de clima organizacional mediante la aplicación de métodos y técnicas para medir el rendimiento del talento humano.

En la actualidad la empresa Rosimarket no cuenta con un estudio realizado sobre que el clima organizacional para saber si afecta en la productividad del talento humano, siendo de mucha importancia conocer los resultados para contar con un personal motivado y satisfecho en sus labores diarias para poder cumplir con los objetivos organizacionales.

### **3. Implementación del diseño para medir la satisfacción laboral en la Empresa Rosimarket.**

En toda organización es de vital transcendencia el crecimiento y cuidado que se dedica al talento humano, sus comentarios y sugerencias, por lo tanto en la empresa Rosimarket, se implementará el diseño de un sistema para determinar la satisfacción laboral de sus colaboradores mediante la aplicación de encuestas que nos permitirán cumplir los objetivos planteados. La ejecución del proyecto es viable, ya que cuenta con la aprobación del Gerente General.

Se ha calculado la muestra correspondiente a cada área de la organización, lo que permitió calcular el número de encuestas que serán llenadas en cada departamento.

## **METODOLOGIA**

### **Método Deductivo:**

La aplicación del método deductivo permite tener visión general del entorno hasta encontrar la causa del problema; el método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como válidos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez (Ruiz Limón, 2006).

### **Diseño de encuestas**

El aplicar una encuesta como instrumento de investigación, ayuda a la obtención de información donde se procede a realizar preguntas a las personas que determinemos hacer la investigación con la finalidad de tener información útil para el proyecto.- Dichas preguntas se las puede hacer de forma oral o escribirla y mandarla a través de cada correo para que sean más sincero en contestar y no incomoden en contestar; es la técnica de investigación más aplicada debido a la gran utilidad y beneficios que presenta ante otras técnicas como la observación, la entrevista entre otros (Díaz de Rada, 2001).

### **Objetivo de la encuesta.**

Las encuestas realizadas en este artículo científico se han diseñado con el objetivo de:

- Evaluar la satisfacción del personal de la organización
- Saber los niveles de insatisfacción del personal de la organización.

- Definir las áreas de insatisfacción del personal y realizar acciones para mejorarlas.

Se ha determinado el área de estudio, a los diferentes departamentos de la empresa Rosimarket.

Administrativo: Gerente General, Administrador y Talento Humano

Contable: Financiera

Legal: Asesoría

Servicio al Cliente: Servicio al Cliente

Bodega: Productos Terminados

El objeto de estudio de la presente investigación, está constituida por 19 empleados de diferentes departamentos de la Empresa Rosimarket, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Departamento	No Empleados	Encuestados
Administrativo	2	2
Contable	3	3
Servicio al Cliente	6	6
Bodega	8	8

## RESULTADOS

**Tabla No 1**

**Se siente Ud. satisfecho trabajando en Rosimarket con respecto a lugares anteriores donde laboraba**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	15,8	15,8	15,8
En desacuerdo	4	21,1	21,1	36,8
De acuerdo	12	63,2	63,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

**Elaborado por: Ingrid Montero**

**Fuente: Talento Humano de la Empresa Rosimarket**

**Tabla No 2****Si tiene algún problema se preocupan en su trabajo en escucharlo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	21,1	21,1	21,1
	En desacuerdo	3	15,8	15,8	36,8
	Indiferente	4	21,1	21,1	57,9
	De acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Elaborado por: Ingrid Montero****Fuente: Talento Humano de la Empresa Rosimarket****Tabla No 3****Existe gran compañerismo en la empresa Rosimarket.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	12	63,2	63,2	63,2
	De acuerdo	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Elaborado por: Ingrid Montero****Fuente: Talento Humano de la Empresa Rosimarket****Tabla No 4****Lo ayudan a Ud. cuando lo necesita.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	10	52,6	52,6	52,6
	Indiferente	2	10,5	10,5	63,2
	De acuerdo	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Elaborado por: Ingrid Montero****Fuente: Talento Humano de la Empresa Rosimarket****Tabla No 5****Mi jefe me trata justamente y evita los favoritismos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	4	21,1	21,1	21,1
	De acuerdo	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Elaborado por: Ingrid Montero****Fuente: Talento Humano de la Empresa Rosimarket**

**Tabla No 6**

**Ud. Como parte de la organización que desearía que se cumpla cada mes en la empresa para sentirse más motivado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mayor comunicación entre compañeros de trabajo.	5	26,3	26,3	26,3
	Regalar viajes a los mejores empleados	9	47,4	47,4	73,7
	Realizar eventos conmemorativos por fechas especiales.	1	5,3	5,3	78,9
	Paseos con todos los empleados cada mes.	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Elaborado por: Ingrid Montero**

**Fuente: Talento Humano de la Empresa Rosimarket**

**Tabla No 7**

**Según su criterio cual es el factor importante para que exista un buen clima laboral.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La comunicación interna dentro de la empresa.	6	31,6	31,6	31,6
	Las buenas relaciones humanas entre el personal de la organización.	9	47,4	47,4	78,9
	Que existan valores éticos y morales en todos los empleados.	2	10,5	10,5	89,5
	Que predomine el respeto y lealtad entre empleados y con la organización.	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Elaborado por: Ingrid Montero**

**Fuente: Talento Humano de la Empresa Rosimarket**

En la tabla No 1 se puede apreciar que el 69% de las personas que forman parte de la empresa Rosimarket se sienten satisfecho trabajando en esa entidad con respecto a sus anteriores lugares de trabajo.

En la tabla No 2 se evidencia que si algún miembro de la organización tiene algún problema lo escuchan en el lugar de trabajo esta es la respuesta de mayor relevancia con un porcentaje del 42, 1% de los trabajadores que aseveran eso.- Además cabe recalcar que 4 personas manifiestan que no los escuchan en el trabajo y a otros se les es indiferente si los escuchan o no en el trabajo con sus problemas.

En la tabla No 3 se demuestra que en la empresa Rosimarket no existe un gran compañerismo entre los trabajadores y la mayoría afirma eso con un porcentaje del 63, 2% que serían 12 personas; además de eso cabe destacar que los trabajadores mencionaron que la mayoría se preocupa en realizar bien su trabajo y cuidar su puesto ya que lo que más les importa es mantener el puesto de trabajo y no ayudar al otro.

En la tabla No 4 se menciona que si un trabajador cuando necesita ayuda es respaldado por algún otro y más del 52, 6% aseveraron que están totalmente en desacuerdo porque no son ayudados ya que cada quien defiende su puesto de trabajo como puede y un mínimo porcentaje pero sin dejar atrás con un 36,8% dijo que está de acuerdo con la afirmación de la pregunta porque si los han ayudado a ellos cuando lo necesitaron.

En la tabla No 5 se plantea la pregunta de que si el jefe es justo y evita los favoritismos con un 78,9 % respondieron que están de acuerdo con esa afirmación y que en el trabajo cada quien es evaluado de acuerdo al desarrollo de sus actividades y que 4 personas están en desacuerdo porque piensan que si existe favoritismo para ciertas personas dentro de la empresa.

En la tabla No 6 se plantea la siguiente pregunta: Ud. Como parte de la organización que desearía que se cumpla cada más en la empresa para sentirse más motivado. Y 9 empleados de 19 que lo conforman desearían que les regalen viajes cada mes a los mejores empleados, además 4 empleados aspiran de que exista una mayor comunicación entre compañeros de trabajo ya que eso influye para que allá un buen clima organizacional y de ese modo se pueda tener una mayor satisfacción en el trabajo.- Vale destacar que 4 empleados con un 21,1 quisiera que existieran paseos con todos los empleados cada mes para que pueda haber más compañerismo y pueda existir más comunicación y poder integrarse entre todos los miembros de la empresa Rosimarket.

En la tabla No 7 se muestra la pregunta más importante para este artículo ya que toma como referencia la siguiente pregunta: según su criterio cual es el factor importante para que exista un buen clima laboral.- En lo que se ha determinado que las buenas relaciones humanas entre el personal de la organización es el que tiene mayor relevancia con un 47,4 % que vendrían a ser los 9 trabajadores; a lo que le prosigue la comunicación interna dentro de la empresa con un 31,6 además de eso también es importante mencionar que hubieron 2 respuestas con un 10,5% las cuales son: que existan valores éticos y morales en todos los empleados y que predomine el respeto y lealtad entre empleados y con la organización. Es bueno saber el punto de vista y criterio de los empleados ya que ayuda a la empresa a tener mayor atención a los requerimientos de los empleados para que exista un buen clima organizacional.

## **CONCLUSIONES**

Se ha determinado que para que exista un buen clima organizacional se debe tomar en cuenta la motivación de los empleados así como también que exista una buena comunicación entre los empleados es decir buenas relaciones buenas para que se dé un gran compañerismo y puedan trabajar en equipo para que exista un mejoramiento continuo tanto en ventas como en rendimiento de los empleados.- Si se mejora el ambiente laboral y la situación de compañerismo dentro de la empresa se puede tener mejores resultados en las metas propuestas y mejoramiento del rendimiento del talento humano en todas las empresas del sector comercial.

La satisfacción laboral se vincula con el aspecto monetario, con la conducta de los empleados, dado que esto afecta al cumplimiento de los reglamentos, tareas, metas, gestiones y todas las disposiciones de la organización (Sánchez Murillo , Nieto Martínez, & Anzola Castillo , 2015, pág. 35).- Estos resultados son fundamentales para una organización efectiva y planes de acción del departamento del talento humano con la finalidad de fortalecer la cultura en esta entidad para tener mayor rendimiento y ser competentes (Bernabé González , Arriola Miranda, & Salas Rivera , 2011, pág. 126). Los incentivos en los trabajadores son fundamentales ya sea de manera económica o simbólica puesto que para ellos representa una motivación que se les da para diariamente dar lo mejor de sí y con la finalidad de que tenga un mejor desempeño (Bonilla Freire, et al., 2015)

### **Bibliografía**

1. Acosta Vera, J. M. (2011). *Trabajo en Equipo*. Pozuelo de Alarcón, Madrid, España: ESIC Editorial . Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=PN3o6Y3NTA0C&printsec=frontcover&dq=Trabajo+en+Equipo.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZ-PqNh5LOAhUDJh4KHR-IDBkQ6AEIKTAD#v=onepage&q=Trabajo%20en%20Equipo.&f=false>
2. Oltra Comorera, V., Curós Vilá, M. P., Díaz Cuevas, C. A., Rodríguez Serrano, J. C., Teba Nuez, R., & Tejero Lorenzo, J. (2011). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=WZhiexkVvecC&pg=PA203&dq=talento+humano+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhya7p2ZLOAhWCdSYKHQAkBkIQ6AEINDAF#v=onepage&q=talento%20humano%20definicion&f=false>
3. Aburto Pineda, H. I., & Bonales Valencia, J. (2011). Habilidades directivas : Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y Ciencia*, 41-49.
4. Ahmed Bhutto , N., Khan Laghari, M., & Butt , F.-u.-D. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*, 8(4).

5. Aira , M. R. (2016). Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Negotium*, 11(33), 99-111. Recuperado el 18 de Agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78245566005>
6. Álvarez, J. T. (2013). *Manejo de la Comunicación Organizacional: Espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=iRsBAQAAQBAJ&pg=PT3&dq=Comunicaci%C3%B3n+Organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYI77MkZLOAhVGVD4KHdGjAO0Q6AEINjAF#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20Organizacional&f=false>
7. Amorós, E. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (J. C. Martínez Coll, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=uRf11b44BjEC&pg=PA73&dq=Compromiso+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhgvtv8rJLOAhUGHR4KHeP6D1MQ6wEIKjAD#v=onepage&q=Compromiso%20en%20el%20trabajo&f=false>
8. Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. (C. Seco, Ed.) España: Gesbiblo, S.L.
9. Arraut Camargo, L. C. (Julio-Diciembre de 2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(69), 22-41. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966002>
10. Atehortua Hurtado, F. A., Bustamante Velez, R. E., & Valencia de los Rios, J. A. (2008). *Sistema de gestión integral: Una sola gestión, un solo equipo*. Colombia: Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=15nVyh1Fn6MC&pg=PA100&dq=Desempe%C3%B1o+del+Departamento+de+Talento+Humano+en+la+satisfacci%C3%B3n+del+Cliente+Interno.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjC29GY-pPOAhXCmh4KHXLMBfwQ6AEILjAB#v=onepage&q=Desempe%C3%B1o%20del%20Depart>
11. Bernabé González , T. B., Arriola Miranda, M. A., & Salas Rivera , É. (Enero-Junio de 2011). El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 109-127. Recuperado el 25 de Julio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151322413008>
12. Bonilla Freire, J., Pulupa Garcia, K., Ochoa Quirola, K., Martillo Pazmiño, D., Martillo Pazmiño, I., & Martillo Caicedo, D. (Octubre- Diciembre de 2015). La importancia de tener un personal motivado y su incidencia en la eficiencia

- laboral. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*(30). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/2015/04/motivacion.html>
13. Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid 2016.
  14. Bravo Castillo, M., Montoya Serrano, A., & Mejía Giraldo, A. (Enero-Abril de 2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería industrial XXXIV*, 2-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433593002>
  15. Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. *En Tratado de psicología del Trabajo*, 343-394.
  16. Cabrales Salazar, O. (Junio de 2009). La gerencia del talento humano bajo la perspectiva de la Condición humana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XVII, 155-178. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90913041009>
  17. Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2 ). (U. P. Comillas, Ed.) Madrid, España. Recuperado el 23 de Julio de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&q=Relaciones+entre+el+clima+organizacional+y+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj76e3uyefOAhUCox4KHS3QAU4Q6AEIKDA#v=onepage&q=Relaciones%20entre%20el%20clima%20organiz](https://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&q=Relaciones+entre+el+clima+organizacional+y+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj76e3uyefOAhUCox4KHS3QAU4Q6AEIKDA#v=onepage&q=Relaciones%20entre%20el%20clima%20organiz)
  18. Díaz de Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid, España: ESIC Editorial.
  19. García Solarte, M. (Julio-Diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 43-61.
  20. Hospinal Escajadillo, S. (2013). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa F Y D Inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 16(2), 75-78. Recuperado el 3 de Agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>
  21. Ladino T., A. M., Restrepo De O., L. S., & Orozco A., D. C. (Septiembre de 2008). Modelo de Reclutamiento de Talento Humano por competencias para niveles directivos de la Organización. *Scientia Et Technica*, 286-291. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920503051>
  22. Lavín Verástegui, J., Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Delgado Rivas, G. (2015). Prácticas de Liderazgo en Empresas Comerciales en Tamaulipas (MÉXICO). *Revista Facultad de Ciencias Económicas:*

*Investigación y Reflexión*, XXIII, 251-265. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90933063014>

23. Liquidano Rodríguez, M. d. (Septiembre-Diciembre de 2006). El administrador de recursos humanos como gestor de talento humano. Sus competencias y la relación de las prácticas de administración de recursos humanos. *Contaduría y Administración*, 145-178. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39522007>
24. Lopez Herrera, J. (2013). *+Productividad*. Estados Unidos. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=ObSOAgAAQBAJ&pg=PA15&dq=Productividad&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Productividad&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=ObSOAgAAQBAJ&pg=PA15&dq=Productividad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Productividad&f=false)
25. Lozano Correa , L. J. (Mayo-Agosto de 2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 147-164. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20606008>
26. Manosalvas Vaca , L. O., Manosalvas Vaca , C. A., & Nieves Quintero, J. (Enero-Junio de 2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*(26), 5-15. Recuperado el 25 de Julio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
27. Mellado, C. (Febrero-Marzo de 2005). Gestión de la Comunicación Interna en la Pequeña Empresa Industrial: un Análisis de los Procesos Organizacionales Clima y Liderazgo. *Razón y Palabra*, 10(43), 1-14. Recuperado el 22 de Agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520626013>
28. Mercado, L. M. (2012). *Calidad de Vida Laboral: Clima laboral, filosofía institucional y líder: Importancia de medir la interacción social en la organización*. (E. A. Española, Ed.) Académica Española. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ZOgFkwEACAAJ&dq=An%C3%A1lisis+de+la+necesidad+de+implementar+el+dise%C3%B1o+para+medir+la+satisfacci%C3%B3n+laboral+en+una+empresa+comercial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdw-rhxpTOAhWDWSYKHak2BXIQ6AEIIDAB>
29. Naranjo Valencia, J. C., & Calderón Hernández, G. (Enero-junio de 2004). Competencias laborales de los gerentes de talento humano. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 79-97. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802308>
30. Parker, G., McAdams, J. L., & Zielinski, D. (2013). *Casos prácticos de empresas con incentivos de unidad organizativas*. (E. D. Santos, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=BRgBAQAAQBAJ&pg=PA189&dq=Incentivos+para+los+trabajadores+en+las+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUK>

EwjX2o2H1ZLOAhUEGx4KHV9-  
COMQ6AEIJDAC#v=onpage&q=Incentivos%20para%20los%20trabajadores  
%20en%20las%20empresas&f=false

31. Parra Penagos, C. O., & González Millán, J. J. (Diciembre de 2008). Caracterización de la cultura organizacional. Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción. *Pensamiento & Gestión*(25), 40-57. Recuperado el 18 de Agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64612241003>
32. Peña, M., Díaz, M., & Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores– Mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 115-128.
33. Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Motivación del personal*. Málaga, España: Vertice.
34. Quiroga Parra, D. (Julio-Diciembre de 2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmeccánicas de Cali. *Universidad & Empresa*, 6(13), 9-36. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187217485002>
35. Ramírez Campos , Á. F., & Domínguez Aguirre, L. R. (Enero-Junio de 2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*(109), 21-30. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045214002>
36. Ruiz Limón, R. (2006). *Historia y Evolución del pensamiento científico*. Culiacán, Sinaloa, México. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.3.htm>
37. Salvador Hernández , Y. (27 de Julio-Septiembre de 2008). La satisfacción del cliente interno base primordial para el desarrollo empresarial. *Ciencias Holguín*, 1-7. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181518069003.pdf>
38. Sánchez Murillo , A. J., Nieto Martínez, H. D., & Anzola Castillo , I. E. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XII(21), 27-37. Recuperado el 25 de Junio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409643604004>
39. Suárez Ojeda , R., Sánchez Puigbert , N., Portuondo Vélez , Á. L., & Serrate Alfonso , A. (Enero-Abril de 2014). Evaluación de la cultura organizacional y su incidencia en la efectividad grupal. *Ingeniería Industrial*, XXXV(1), 2-12. Recuperado el 26 de Julio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433596002>

40. Toro Álvarez, F. (2001). *El clima organizacional: perfil de empresas colombianas*. (Cincel, Ed.) Medellín, Colombia, Colombia.
41. Visbal Pérez, E. T. (Septiembre-Diciembre de 2014). Clima Organizacional por una cultura de calidad. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10(29), 121-144. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70932556007>
42. Zangaro, M. B. (2011). Avatares del clima laboral. *Bajo el Volcán*, 103-132.