



Ecuador – Septiembre 2017 - ISSN: 1696-8352

EL CLIMA ORGANIZACIONAL LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS

Ing. Washington Roberto Erazo Oña, MBA

Docente Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
wrazo@espe.edu.ec

Byron Alexander Claudio Díaz

Estudiante Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
baudio@espe.edu.ec

Jonathan Patricio Erazo Vargas

Estudiante Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
jperazo3@espe.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Washington Roberto Erazo Oña, Byron Alexander Claudio Díaz y Jonathan Patricio Erazo Vargas (2017): "El clima organizacional las pequeñas y medianas empresas del sector servicios", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pequenas-medianas-empresas.html>

RESUMEN

Este trabajo es el resultado de la medición del clima organización en las PYMES del sector de servicios del cantón Rumiñahui, para saber cuáles son las principales variables que afectan al clima organizacional, mediante la aplicación de métodos estadísticos multivariante como el análisis de componentes principales. La investigación realizada es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de investigación bibliográfica y trabajo de campo. Las empresas estudiadas son las PYMES del sector servicios acantonadas en Rumiñahui según la base de datos la Superintendencia de Compañías. Se aplicó el cuestionario OCQ de Litwin y Stringer a 53 personas de un total de 234 empleados repartidos en 21 empresas del sector servicios, aplicando el muestreo probabilístico y prorratedo según la cantidad de empleados de cada empresa. El cuestionario consta de 53 preguntas que evalúan 9 dimensiones del clima organizacional. Se concluyó que el 14,29% de las empresas poseen un clima organizacional considerado *bueno*, además se estableció que para mejorar el clima de las organizaciones, las dimensiones se deben agrupar, evaluar y fortalecer en 4 componentes principales.

Palabras clave: Clima organizacional, dimensiones, liderazgo, PYMES, cuestionario OCQ, componentes principales, reducción de factores.

THE ORGANIZATION CLIMATE IN THE SERVICE'S SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES

ABSTRACT

This work paper is the result of the measurement of the climate organization in the SAME's of the services sector of the Rumiñahui canton, to know what are the main variables affecting the organizational climate, through the application of multivariate statistical methods such as principal components analysis. The research carried out is of quantitative descriptive type in the form of bibliographical research and fieldwork. The companies studied are the SAME's of the service sector in Rumiñahui according to the database of the Superintendence of Companies. The OCQ questionnaire from Litwin and Stringer was applied to 53 people out of 234 employees in 21 companies in the service sector, applying probabilistic sampling and prorated according to the number of employees of each company. The questionnaire consists of 53 questions that evaluate nine dimensions of the organizational climate. It was concluded that 14. 29 % of companies have a good organizational climate. In addition, it was established that in order to improve the organizational climate, the dimensions should be grouped, evaluated and strengthened in four main components.

Keywords: Organizational climate, dimensions, leadership, SAME's, OCQ, principal components, factors reduction.

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, varios académicos e investigadores han estudiado el efecto que genera el clima organizacional en diferentes áreas empresariales, siendo considerado hoy en día como elemento crítico a considerar en la planificación estratégica de las organizaciones, para maximizar los beneficios que se puedan percibir por su correcta implementación.

Dentro de las dimensiones que afecta el clima organizacional se encuentra el desempeño laboral de los trabajadores. Pues se plantea que si una persona percibe un ambiente de trabajo cómodo y agradable, que mejore la calidad de vida de los trabajadores, ellos evidenciarán compromiso con el cumplimiento de los objetivos empresariales, lo cual se traducirá en altos índices de desempeño (Sziklai, 2006).

Coca cola es una de las empresas líder mundialmente con un alto nivel de posicionamiento. Las principales causas de su éxito es que maneja un clima organizacional positivo. El funcionamiento tanto interno como externo es la principal para coca cola, y poder emplear distintas formas de motivar a sus trabajadores es factor de éxito de la empresa (Simetrical, 2015).

Coca Cola Company desde el inicio muestra su interés por los empleados, implementando programas que les motiven a dar lo mejor de sí. La integración de nuevos empleados aplicando la mezcla de conocimiento con empleados ya con experiencia dentro de la empresa así ayudándole acoplarse de una mejor manera. Gracias a esto ha sido evidente en gran parte el éxito comercial de Coca Cola por su interés en mantener un clima organizacional positivo. Esto contribuye a generar mayor producción, dado que un empleado tranquilo y confiado puede dar mayor esfuerzo dejando conocer su creatividad y conocimientos y la empresa obteniendo una gran rentabilidad (Simetrical, 2015).

Jing, Avery , & Bergsteiner (2011), en su estudio sobre las pequeñas farmacias de Sidney, mencionan que, en los pequeños negocios, los administradores o gerentes son quienes determinan los niveles de clima organizacional que involucra amplias diferencias frente a las grandes firmas empresariales. Por otro lado, sugiere que su estudio debería ser replicado y ampliar sus hallazgos en otros sectores productivos, donde también incluyan otros factores culturales que afecten al clima laboral de las empresas. Lo cual se convierte en el argumento central de la presente investigación que tiene un enfoque de tipo diagnóstico del ambiente donde se desenvuelven las empresas analizadas. Es por eso que múltiples estudios se han enfocado en demostrar que el clima organizacional es el principal predictor del desempeño laboral en las grandes empresas, y no solo se limita a este elemento, sino que también influye considerablemente en el comportamiento de los trabajadores y la satisfacción en sus labores (Clark, 2002).

Sin embargo, no existen muchos estudios relevantes que evidencien esta realidad en las pequeñas y medianas empresas, que en muchos países, entre ellos Ecuador, representan la espina dorsal de su economía, teniendo un alto porcentaje de participación en su Producto Interno Bruto (PIB).

Por otro lado, en concordancia a lo mencionado anteriormente, otros estudios mencionan que las PYMES son fundamentales en la economía del Ecuador, pues aunque apenas representan el 4,3% del total de empresas que generan empleo en un 24% y poseen el 15% del total las de ventas generadas a nivel interno. Estos datos lo ubica por encima del 50% de los países de Latinoamérica, que gracias a varios acuerdos multilaterales que mantienen nuestro país, como son la OMC (Organización Mundial del Comercio), Comunidad Andina, MERCOSUR, entre otros, permite que este sector tenga altos niveles de competitividad y crecimiento a nivel regional (Zúñiga, Espinoza, Campos, Tapia, & Muñoz, 2016).

De este modo, queda claro la necesidad de estudiar el impacto que ocasiona el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas del sector de servicios en el Ecuador, que en este caso la presente investigación se enfocará a aquellas organizaciones radicadas en el cantón Rumiñahui, provincia de Pichincha.

1.1. Clima organizacional

Comprende el nivel de motivación que tienen los integrantes de la organización, Se refiere al ambiente interno que diariamente viven los trabajadores con una estrecha relación con el nivel de motivación que les brinda la organización. Cuando se tiene un nivel de motivación alta, el clima organizacional sube, y se refleja con interés, colaboración y buen desempeño por parte de los trabajadores. Pero cuando el nivel de motivación es baja, el clima organizacional esto tiende por hecho a bajar, reflejando desinterés, insatisfacción y depresión por no satisfacer sus necesidades (Chiavenato, 2007).

1.2. Liderazgo y el clima organizacional

Al inicio de los años sesenta se dieron los primeros conceptos de clima organizacional o clima laboral, debido al gran interés en el estudio del modo que los directivos o encargados de área manejaban la relación con los subordinados para que ellos realizarán sus actividades de la forma adecuada, el incentivo para efectuar sus actividades y su capacidad para que las acciones que llevan a cabo las realicen de forma positiva encontrando una relación directa con el contexto organizacional. Si bien el concepto de clima laboral comprende los factores ambientales que se relaciona con las personas que trabajan dentro de la organización la cual se traducen a reglas y normas de comportamiento (Denison, 1996).

Por lo cual se ha podido comprobar que los principios de un buen clima organizacional se relacionan con el adecuado desempeño de la organización en la cual se puede especificar que depende de la conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo y la calidad de la directiva "*Liderazgo*". Sin duda se puede señalar que el último es el aspecto que más incide en el clima. Se deduce que el estilo de liderazgo que utilicen los directores o jefes de área de las organizaciones influirá sobre el clima y este a su vez en la creatividad y productividad de los mismos (House & Shamir, 1993).

Los líderes deben tener una relación cercana con los subordinados, sin demostrar el poder sobre los individuos en las que se pueda enfocar en las necesidades y capacidades individuales de cada miembro, de tal manera que le pueda ofrecer desafíos a sus capacidades y recompensas motivacionales. Este tipo de relaciones debe estar sostenida fundamentalmente con valores como la confianza, honestidad, apertura y cuidado mutuo y principalmente la comunicación verbal entre líderes y miembros. Un líder sabe cómo llegar a los demás, comunicándoles una visión a sus subordinados e incrementar el compromiso por parte de ellos para cumplir con los objetivos y metas

de las organizaciones y con el resultado obtenido se debería tener un efecto sustancial en el clima percibido (Zohar & Luria, 2004).

1.3.Las PYMES en el ecuador

Las PYMES es el conjunto de pequeñas y medianas empresas que mediante el volumen de ventas, capital social, número de trabajadores y su nivel de producción muestran características propias de este tipo de entidades económicas. En nuestro país las PYMES por lo general realizan las actividades de producción de bienes y servicios, siendo pilar fundamental en el desarrollo social del país generando riqueza y empleo (SRI , 2016). Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) tienen una gran importancia dentro del desarrollo del país tanto en el crecimiento económico como en la generación de empleo. Por lo que de esta manera las PYMES se relacionan directamente con el desarrollo económico en cada región del país. Demostrando que el crecimiento depende en un buen porcentaje del desempeño de este tipo de empresas (Revista EKOS, 2012).

El 42% de empresas que tiene el Ecuador representan las PYMES, debido a su gran importancia en la creación de nuevos empleos. De acuerdo a datos encontrados en la Superintendencia de compañías, valores y seguros en el 2016, 21922 empresas son PYMES y de este número, el 31% se podría considerar que son empresas medianas y el 69% pequeñas, en la que reportaron

Ingresos de USD 25.962,4 millones; el 26% del total del PIB ecuatoriano, con una tasa de rentabilidad sobre ingreso del 5,3% (Revista EKOS, 2016).

La clasificación de las PYMES se lo realiza de acuerdo a su actividad económica que desempeña, de acuerdo al censo económico realizado por el INEC en 2010 entre las que se tiene:

Tabla 1: Participación de las empresas por sector económico

Sector	Números de empresas por sector económico
Servicios	113580
Comercio	45659
Manufactura	9747
Agricultura	9549
Explotación y minas	1295
Total de empresas	179830

Nota: Adaptado de Yance, Solís, Burgos, & Hermida (2017).

Podemos observar que del total de 179830 empresas, efectúan actividad que tienen relación con empresas de servicios en 63%, empresas de comercio con un 26% y empresa de manufactura y agricultura en un 10 % y otros el 1 %. Datos que nos ayuda de manera favorable a nuestra investigación debida a que está dedicada a las empresas de servicios en la que presenta una alta participación en el mercado y en la economía nacional (Yance, Solís, Burgos , & Hermida, 2017).

1.4.Dimensiones del clima organizacional

El clima organizacional es uno de los factores más importantes que afectan a una empresa, pues desde este punto nace el compromiso de los trabajadores con el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la alta gerencias. El clima organizacional es un componente multidimensional que puede formarse por varios elementos o parámetros, por lo cual se encuentran limitaciones en su evaluación, dado que no existe un consenso claro y determinante que establezca un único formato de evaluación. Sin embargo, esta naturaleza multidimensional del clima organizacional, permite que su apreciación sea flexible y modificable según las necesidades de cada organización, pues todos los elementos que conforman el ambiente laboral se reflejan en la personalidad y autonomía de la empresa, que influye directamente en el comportamiento de los trabajadores y el desempeño en sus labores (Quintero, Africano, & Farla, 2008).

Dentro del estudio del clima organizacional existen varios referentes, y cada uno de ellos establece diferentes dimensiones, con su respectivo instrumento de evaluación.

Tabla 2: Dimensiones de evaluación del clima organizacional

Autor	Objeto	Dimensiones
Likert (1961)	El comportamiento de los trabajadores está dado por el comportamiento de las autoridades y por las condiciones organizacionales de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Métodos de mando 2. Fuerzas motivacionales 3. Procesos de comunicación 4. Procesos de influencia 5. Toma de decisiones 6. Procesos de planificación 7. Procesos de control 8. Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento
Litwin & Stringer (1968)	El clima organizacional describe los efectos de los trabajadores en sus motivaciones para el éxito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Desafíos 5. Relaciones 6. Cooperación 7. Estándares 8. Conflicto 9. Identidad
Schneider y Bartlett (1968)	Plantea diferencias individuales según el clima organizacional percibido por los trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo de la dirección 2. Interés por los nuevos empleados 3. Conflicto 4. Independencia de los agentes 5. Satisfacción 6. Estructura organizacional
Pritchard & Karasick (1978)	El clima organizacional está relacionado con el resultado de la empresa y la satisfacción de los trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía 2. Conflicto y cooperación 3. Relaciones sociales 4. Estructura 5. Remuneración 6. Rendimiento 7. Motivación 8. Status 9. Flexibilidad e innovación 10. Centralización de toma de decisiones 11. Apoyo
Brunet (1987)	El trabajador está inmerso en un clima laboral determinado por la naturaleza de cada organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía individual 2. Grado de estructura que impone el puesto 3. Tipo de recompensa 4. Consideración, agradecimiento y apoyo

Nota: Adaptado de Santana & Araujo (2007) y Sandoval (2004)

Para el presente estudio se tomara como referencia los parámetros de evaluación establecidos por Litwin & Stringer (1968), quienes consideran que el clima organizacional funciona como un filtro por el cual atraviesa ciertos fenómenos como la estructura, el liderazgo y la toma de decisiones, por lo cual se mide según la forma como es percibida la organización. Definiendo de esta manera, al clima organizacional, como el conjunto de propiedades susceptibles de medición que se encuentran en el entorno de trabajo, que a su vez se basa en las percepciones colectivas de los trabajadores, y que influye directamente en el comportamiento de los mismos.

Con esta perspectiva, Litwin & Stringer (1968) señalan que existen nueve dimensiones del clima organizacional, las cuales son:

1. **Estructura.** Se basa en la percepción de cómo se organiza la empresa mediante reglas y controles definidos, en beneficio del cumplimiento de metas.
2. **Responsabilidad.** El nivel de responsabilidad personal que se otorga a los miembros de la organización para poder tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar a sus superiores inmediatos.
3. **Recompensa.** Enfatiza la recompensa positiva hacia los trabajadores que realizan un trabajo bien hecho, y se reconoce su esfuerzo.
4. **Desafíos.** La percepción de los miembros de la organización en sentido de tomar riesgos y aceptar desafíos.
5. **Relaciones.** Basada en la confraternidad y las buenas relaciones intrapersonales que existen entre los miembros de la organización.
6. **Cooperación.** La ayuda mutua que se brinda entre trabajadores y autoridades de la organización, y que prevalecen en las conductas relacionales de la misma.
7. **Estándares.** El énfasis o importancia que otorga la organización en la exigencia para un buen desempeño en los trabajos, a fin de alcanzar las metas propuestas.
8. **Conflicto.** Enfatiza en solucionar los problemas internos de manera abierta a diferentes puntos de vista.
9. **Identidad.** El sentimiento de pertenencia a la organización al ser considerado un miembro importante en las funciones de la empresa.

De esta manera, Litwin y Stringer desarrollaron el Cuestionario de Clima Organizacional, OCQ por sus siglas en inglés (Organizational Climate Questionnaire), un instrumento que posee 53 ítems, que mide las nueve dimensiones planteadas anteriormente, que permite obtener un índice de clima general en la organización (Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornjeo, 2011).

2. METODOLOGÍA

Dada la naturaleza multidimensional del clima organizacional, la evaluación situacional de este factor es el obstáculo principal en este tipo de investigaciones, para lo cual se buscó estandarizar los resultados en base al cuestionario OCQ, mencionado anteriormente.

2.1. Análisis multivariante del clima organizacional

El análisis multivariante es un conjunto de técnicas estadísticas, utilizadas para medir, clasificar y explicar las relaciones existentes entre las variables, así como la predicción. En este análisis la geometría y el la teoría de matrices son de vital importancia. Existen técnicas de análisis de dependencia y de interdependencia. El análisis de dependencia, permite predecir el comportamiento de una o más variables dependientes no métricas, que son explicadas por una o varias variables independientes métricas. Por otro lado, el análisis de interdependencia, explica las interrelaciones que existen entre las variables de estudio (Bishop, Fienberg, Holland, Light, & Mosteller, 1977).

2.2. Unidad de análisis

Para este estudio se considerarán como unidades de análisis a las empresas del sector de servicios del cantón Rumiñahui, provincia de Pichincha, Ecuador. Dentro de esta delimitación geográfica se

encuentran registradas un total de 168 empresas dedicadas a diferentes sectores, de los cuales fueron seleccionados únicamente 21 empresas, que corresponden al sector de servicios, y que además se encuentran clasificadas como Pequeñas y Medianas Empresas. Estas empresas fueron sometidas a un control de verificación, vía telefónica y mediante registros del organismo regulador correspondiente (Superintendencia de Compañías), para descartar empresas en estado de disolución o inactivas que aún constan en el padrón empresarial del cantón. Se registró que estas empresas tienen en total 234 trabajadores dentro de su estructura orgánica. En base a esta población se aplicó un muestreo probabilístico con el 90% de confiabilidad, obteniendo un total de 53 trabajadores a encuestar; los mismos que fueron repartidos en las 21 empresas, aplicando la técnica de prorratio, para mantener el nivel de participación de cada empresa dentro del sector analizado.

2.3. Medición de variables

Las variables independientes son cada una de las nueve dimensiones del clima organizacional determinado por Litwin & Stringer, del cual se calculó el promedio de cada dimensión para cada empresa, y dichos valores son los que se incluyen en el análisis estadístico.

La variable dependiente del estudio es el clima organizacional de cada una de las empresas, este valor fue obtenido por el promedio alcanzado por la empresa en cada una de las dimensiones encuestadas.

Lo explicado anteriormente se detalla en la siguiente ecuación:

$$\text{Clima Organizacional} = \text{Estructura} + \text{Responsabilidad} + \text{Recompensa} + \text{Desafíos} + \text{Cooperación} + \text{Estándar} + \text{Conflicto} + \text{Identidad}$$

Para determinar la calidad del clima organizacional en las empresas se aplica la siguiente tabla de resultados:

Calificación	Desde	Hasta
Pésimo	0	14,99
Regular	15	24,99
Bueno	25	34,99
Excelente	35	45

3. ANÁLISIS Y RESULTADOS

El análisis estadístico fue efectuado en el programa SPSS, con un nivel de confianza del 95%, es decir significancia de 0,05. En este programa se aplicó un análisis descriptivo de frecuencias y el análisis de componentes principales.

Para poder identificar la realidad del entorno analizado se aplicó el análisis descriptivo del promedio del clima organizacional obteniendo los siguientes resultados:

Estadísticos			
		PROMEDIO_CL IMA	VALOR_PROM EDIO
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		2,14	23,0748
Mediana		2,00	23,1700
Moda		2	19,87 ^a
Desviación estándar		,359	1,57969
Varianza		,129	2,495
Mínimo		2	19,87
Máximo		3	25,99
Suma		45	484,57

- a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Esto nos indica que el valor promedio del clima organizacional es de 23.07, el mismo que equivale a un clima *Regular*.

PROMEDIO_CLIMA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	18	85,7	85,7	85,7
	BUENO	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

En total, dentro del cantón Rumiñahui apenas el 14.3% de las empresas presentan un clima organizacional *Bueno*, y el 85,7% un clima organizacional *Regular*, sin presentar ninguna empresa considerada *Excelente*.

Para poder enfocar estrategias de mejoramiento del clima organizacional a futuro, que permitan aumentar los niveles de desempeño laboral, se aplicó un *análisis de componentes principales*, a fin de establecer las características principales que afectan en el entorno del cantón Rumiñahui.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
PROM_ESTRUCTURA	1,000	,664
PROM_RESPONSABILIDAD	1,000	,649
PROM_RECOMPENSA	1,000	,873
PROM_DESAFIOS	1,000	,658
PROM_RELACIONES	1,000	,906
PROM_COOPERACION	1,000	,572
PROM_ESTÁNDARES	1,000	,679
PROM_CONFLICTO	1,000	,635
PROM_IDENTIDAD	1,000	,624

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Estos valores indican el grado de correlación de cada uno de las variables analizadas.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales				Sumas de extracción de cargas al cuadrado				Sumas de rotación de cargas al cuadrado			
	Total	% de varianza	% acumulado		Total	% de varianza	% acumulado		Total	% de varianza	% acumulado	
1	2,238	24,864	24,864		2,238	24,864	24,864		1,729	19,209	19,209	
2	1,449	16,105	40,969		1,449	16,105	40,969		1,555	17,282	36,491	
3	1,413	15,704	56,673		1,413	15,704	56,673		1,538	17,093	53,585	
4	1,158	12,868	69,541		1,158	12,868	69,541		1,436	15,956	69,541	
5	,914	10,155	79,696									
6	,702	7,798	87,495									
7	,578	6,419	93,914									
8	,355	3,943	97,857									
9	,193	2,143	100,000									

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Estos valores son tomados aplicando los parámetros preestablecidos en el programa SPSS, que consideran únicamente los componentes con auto valores mayores a 1, que buscan explicar al menos el 70% de la varianza de los datos evaluados. Por lo cual se considera necesario reducir las dimensiones de análisis a cuatro componentes principales que se detallan a continuación:

Matriz de componente rotado^a				
	Componente			
	1	2	3	4
PROM_ESTRUCTURA	,551	-,023	-,024	,599
PROM_RESPONSABILIDAD	,371	,091	,073	-,706
PROM_RECOMPENSA	-,457	-,807	,085	,071
PROM_DESAFIOS	-,001	,021	-,808	-,066
PROM_RELACIONES	-,110	,904	,211	,179
PROM_COOPERACION	,110	,189	,051	,723
PROM_ESTÁNDARES	,046	,148	,804	-,092
PROM_CONFLICTO	-,772	-,139	,118	,072
PROM_IDENTIDAD	,676	,022	,406	,045

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

La matriz de componentes rotados nos determina como deben formarse cada uno de los componentes principales, obteniendo los siguientes resultados:

Componente 1: Responsabilidad e identidad

Componente 2: Desafíos y Relaciones

Componente 3: Recompensa, estándares y conflicto

Componente 4: Estructura y cooperación

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

La principal contribución de este trabajo de investigación es realizar un diagnóstico de cómo se encuentra el clima organizacional en las pequeñas y medianas empresa del sector servicios del cantón Rumiñahui, a fin de proporcionarles una visión de la posible causa a los niveles de desempeño que se registran en cada una de sus empresas. Dicho esto, se evidenció que apenas el 14.3% de las empresas analizadas presentan un clima organizacional aceptable, esto se debe principalmente a la falta de planificación estratégica en las empresas, lo cual es un factor clave en el crecimiento de las organizaciones; esto no se aplica en el entorno estudiado, debido la falta de conocimiento formal de los propietarios de las PYMES, quienes únicamente laboran con conocimientos adquiridos por experiencia propia; esta realidad no solo se evidencia en el cantón Rumiñahui, sino más bien es una constante a nivel nacional, ya que gran parte de estas empresas son de origen familiar que no llegan a la tercera generación.

Por otro lado, los resultados de este análisis proporcionan una herramienta clave y de fácil comprensión para los propietarios y administradores de las empresas del sector, para quienes

se les dificulta aplicar un clima organizacional adecuado sin tener conocimiento previo de que trata esto. Si bien, Litwin & Stringer, detallan nueve dimensiones principales del clima organizacional, es difícil trabajar en ellas de manera individual, por lo cual agruparlas en componentes más amplios facilitaría su aplicación en un inicio que progresivamente se convertiría en un cambio organizacional eficiente en sus empresas.

5. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente investigación el principal factor limitante fue el reducido número de empresas consideradas como Pymes del sector de servicios, esto principalmente se debe a que el cantón Rumiñahui es considerado un sector urbano – rural con poca participación empresarial, por lo cual se recomienda que futuras investigaciones no se limiten a un solo sector productivo o que a su vez se replique este análisis en ciudades más grandes, con el fin de poder generalizar y comprobar los resultados obtenidos.

Por otro lado, también influyó la poca predisposición de los empresarios a colaborar con su participación, esto se debe a que los propietarios están acostumbrados a realizar sus actividades de una forma considerablemente empírica, oponiendo resistencia a análisis externos que sugieran cambios en sus empresas.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones tomen como punto de partida esta investigación para poder diseñar planes o programas orientados a un cambio organizacional que promueva el mejoramiento y fortalecimiento del clima laboral en las empresas. Este estudio también puede ser ampliado con el objeto de analizar de manera más específica los impactos que genera el clima organizacional en otros indicadores como el desempeño laboral, la satisfacción del cliente o el rendimiento financiero de las organizaciones.

6. REFERENCIAS

- Bishop, Y., Fienberg, S., Holland, P., Light, R., & Mosteller, F. (1977). Book Review: Discrete Multivariate Analysis: Theory and Practice. (H. Wainer, Ed.) *Applied Psychological Measurement*, 1(2), 297-306.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México, D.F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Clark, M. (2002). The relationship between employees' perceptions of organizational climate and customer retention rates in a major UK retail bank. *Journal of Strategin Marketing*, 10(2), 93-113.
- Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of ManagmentReview*, 21, 619 - 654.
- House, R., & Shamir, B. (1993). *Leadership theory and research: Perspective and directions*. San diego: Academic Press.
- Jing, F., Avery , G., & Bergsteiner, H. (2011). Organizational climate and performance in retail pharmacies. *Leadership & Organization Development Journal*, 23(3), 224-242.

- Litwin , G., & Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. *Harvard Business Review*.
- Quintero, N., Africano, N., & Farla, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Vadecol. *Negotium*, 3(9), 33-51.
- Revista EKOS. (2012, Noviembre 07). PYMES: Contribución clave en la economía. *Especial PYMES y Emprendimiento*.
- Revista EKOS. (2016, Septiembre 13). Raning PYMES. *Especial PYMES*, pp. 44 - 88.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornjeo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Enómico Administrativas*, 10(27), 78-82.
- Santana, P., & Araujo , Y. (2007). Clima y cultura organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa (Comp). Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa.*, 1(19), 296-324.
- Simetrical. (2015, 08 24). *Clima organizacional: Aprende de Coca-Cola*. (Simetrical, Producer) Retrieved from <http://info.simetrical.com/blog/aprende-de-coca-cola-y-mejora-tu-clima-organizacional>
- SRI . (2016). *PYMES*. Retrieved Junio 10, 2017, from Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/32>
- Sziklai, G. (2006). Estudiar y gestionar el clima organizacional como medio para lograr una ventaja competitiva. *Revista capacitación*, 52.
- Yance, C., Solís, L., Burgos , I., & Hermida, L. (2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(231), 1 - 17.
- Zohar, D., & Luria, G. (2004). Climate as a Social -Cognitive Construction of Supervisory Safety Practices: Scripts as Proxy of Behaviour Patterns. *Journal Applied of Psychology*, 89, 322 - 333.
- Zúñiga, X., Espinoza, R., Campos, H., Tapia, D., & Muñoz , M. (2016). Una mirada a la Globalización: PYMES ecuatorianas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* .