

“INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE LABORAL DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.”

Amores Fausto. Cevallos Alexander.

Gabriela Bonilla. Liger Fernanda.

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga

Abstract— Las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si solo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

La supervivencia de un negocio en un mercado tan competitivo como el actual depende de los esfuerzos que cada empresa oriente a la búsqueda consecutiva de mantener en un excelente ambiente laboral a sus trabajadores. Las empresas de servicios para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores

Por lo anteriormente expresado, para ésta investigación se analiza a la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. su estado actual en cuanto a satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo, supervisión y capacitación para el trabajador, en base a la perspectiva de su personal, además se incluye conceptos teóricos como el modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral y propuestas para la aplicación en ELEPCO S.A.

El presente trabajo está orientado a investigar y diagnosticar el clima organizacional y ambiente laboral de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación ya que hoy en día el personal es la fuente que impulsa el progreso y desarrollo empresarial, evitando que los trabajadores se encuentren desmotivados y no pongan demasiado empeño en su actividad diaria. **Palabras claves:** Ambiente laboral, clima organizacional, ELEPCO S.A., Escala de necesidades, Liderazgo.

I. INTRODUCCIÓN

Según Chiavenato el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos [1] y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar las capacidades, las habilidades, necesidades y cualidades, entre otros que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores

de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si solo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo: de acuerdo a Milkovich y Boudreau, las mediciones individuales de este no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o una baja motivación [2].

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las habilidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y el conocimiento del puesto de trabajo; para Gómez la cantidad de esfuerzo que se aplicará en una tarea determinada depende del trabajador [3].

Las empresas de servicios para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo, supervisión y capacitación para el trabajador.

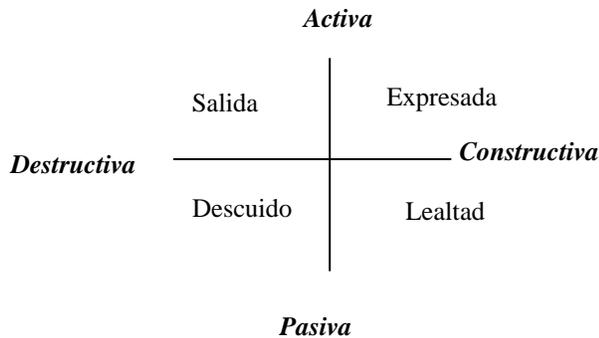
Satisfacción del trabajador

Davis y Newstrom plantea que la satisfacción del trabajador “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales [4].

La satisfacción laboral es el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

Satisfacción, insatisfacción y producción

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter. “Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades [5]. El gráfico N.- 1 presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/pasividad, que se definen así:

Gráfico/a No. 1: Respuestas a la insatisfacción laboral

Elaborado por: Fausto Amores y Gabriela Bonilla

Escala de Necesidades de Abraham Maslow

La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana

Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide) [6].

Gráfico/a No. 2: Pirámide de la escala de necesidades

Elaborado por: Alex Amores y Gabriela Bonilla
Fuente: Abraham Maslow.

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él [7].

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento

individual.

- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Ambiente laboral

El ambiente de trabajo influye tanto en la cantidad como la calidad de trabajo que una persona pueda realizar en su centro laboral de ahí la importancia que se le debe dar a mejorar y convertir el ambiente de trabajo en un lugar cómodo y agradable.

Actualmente muchas empresas han convertido sus ambientes de trabajo en un lugar de convivencia con todas las comodidades que puede tener cualquier persona en su hogar cambiando el esquema tradicional de trabajo.

Empresas como Google creen que el trabajo no debe ser una obligación impuesta por el dinero sino un lugar agradable donde las personas se sientan cómodas, sin duda los resultados se notan en cuanto a productividad, lealtad a la compañía, motivación y su estado de ánimo.

Efectos de las actitudes de los empleados.

Todo lugar de trabajo está sujeto a varias acciones que generan actitudes que desembocan en aptitudes e ineptitudes las cuales pueden llamarse reacción o efecto. De allí la importancia del análisis del por qué y el cómo del desempeño de cada empleado. Para ello es necesario destacar actitudes favorables y desfavorables de los implicados.

Medición de las actitudes.

El método más simple de descubrir y medir las actitudes es levantar un "censo de opiniones y preguntas". Porque, si bien es cierto que una actitud no es exactamente una opinión, las opiniones de un grupo o de un individuo proporcionan claros indicadores sobre sus actitudes; por tanto, el método que utilizamos en la presente investigación fue el de ESCALA GLOBAL ÚNICA.

Escala global única.-Preguntar a los empleados considerando todo, ¿Cuán satisfecho estas con tu trabajo? Las respuestas se adaptan en una escala del 1-5 la cual establece dos extremos como respuesta "altamente satisfecha" y "altamente insatisfecha".

ANTECEDENTES

¿A quién está dirigida la investigación?

Esta investigación está dirigida a los empleados y trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., para determinar cuál es el clima organizacional y el ambiente laboral que se vive dentro de la institución, datos que serán de gran ayuda al momento de dictaminar decisiones entre los directivos de la empresa.

Mecanismos de la investigación.

Investigación exploratoria.

Con la investigación exploratoria se buscó establecer cuáles fueron los causales responsables que dieron paso a un inadecuado clima organizacional y ambiente laboral dentro de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., de igual

manera plantear posibles alternativas que permitan darle solución.

Investigación descriptiva

Enfocados en la labor, realizamos una investigación descriptiva, que consiste en conocer y reconocer la valoración y trato que se les da a los trabajadores dentro de la empresa, esto referenciado desde la cosmovisión de los involucrados, pues a través de las encuestas se busca obtener información sobre el clima organizacional y ambiente laboral

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El deseo de contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de todos los beneficiarios de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., nos obligó a determinar la metodología de trabajo más apropiada la cual nos permitirá conocer a fondo sus necesidades y expectativas, por lo que; la presente investigación se enmarcó en la modalidad cualitativa ya que permitió un análisis de los elementos que componen el tema del estudio e interpretar a los resultados.

Se estudió el grado de motivación en el personal, la comunicación que predomina entre ellos, el tipo de liderazgo; de igual forma pudimos medir el grado de posicionamiento que posee la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. en comparación con otras empresas de la Provincia.

Realizamos una investigación de campo, puesto que se analizó el fenómeno tal como se presentó, es decir, vivimos la realidad, encuestando personalmente a los trabajadores, interpretando ciertos ambientes desde el punto de vista comunicacional permitiéndonos aproximarnos a la realidad.

De tal forma que logramos el levantamiento de la información detallada, siendo esta profunda y con mayor precisión, resultados que se ajustaron a las necesidades reales de la Institución.

Población

La investigación se realizó junto a los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S. A. en coordinación con el departamento de Recursos Humanos. El universo de los trabajadores es de 379 (100%) en corte de diciembre del 2012.

La muestra.

Debido a la estructura de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. que está compuesta por Direcciones, Jefaturas, Unidades y Grupos (en el ámbito operativo) se tomó la decisión de trabajar con la mayor parte del personal de la nómina. Se encuestó a 373 (98,42%) personas, mismas que constituyen la población del presente estudio.

La muestra representativa se obtuvo utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times S^2 \times Z^2}{e^2 (N-1) + S^2 \times Z^2}$$

La muestra representativa con la que se debió trabajar es de no menos de 59 trabajadores para poder tener una seguridad del 95%; sin embargo, nosotros optamos por encuestar a los 373 (98,42%) trabajadores.

Ámbito geográfico SECTOR SIERRA:

- Latacunga
 - Edificio Central (Márquez de Maenza 5-44 y Quijano y Ordoñez).
 - CIETEC.
 - Inventarios.
 - El Salto.
 - Las Fuentes.
 - El Calvario.
 - San Sebastián.
 - La Cocha.
 - Control de Energía.
 - Medidores Nuevos.
- Mulaló.
- Illuchi I.
- Illuchi II.
- Lasso.
- Saquisilí.
- Pujilí.
- Salcedo.

SECTOR OCCIDENTE:

- Central el Estado.
- La Maná.
- Pangua.
- Zumbahua.
- Angamarca.
- Sigchos.
- Catazacón.
- El Corazón.

Gráfico/a No. 3: Ubicación de las sucursales de ELEPCO S.A.



Elaborado por: Fausto Amores y Gabriela

Duración

Iniciamos con la observación directa y el análisis de los documentos institucionales útiles para la investigación. Posteriormente procedimos a aplicar las encuestas, se tabuló e interpretó la información obtenida; por último se elaboró el informe de la investigación.

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para recoger la información se recurrió a la encuesta cuyo instrumento es la guía de la encuesta, dirigida a los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S. A.

Esta información se procesó a través de la tabulación y graficación.

El análisis de la investigación se realizó en base a los resultados obtenidos de las encuestas tabuladas y graficadas.

II. CONCLUSIONES

El clima organizacional de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. contribuye a explicar y predecir el comportamiento es decir, los factores individuales, de grupo, la relación estructural donde trabaja la gente tiene un efecto importante en las actitudes y el comportamiento del empleado, por supuesto, se ha encontrado que el clima organizacional de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A limita a los trabajadores en cuanto a retroalimentación regular, solución de conflictos, reconocimiento laboral (decisiones de ascenso y aprobación de un buen trabajo), factores desmotivante como (limpieza, higiene y espacio que dispone en su lugar de trabajo), lo que produce en los empleados que exista desinterés en sus actividades en la empresa.

Se determinó el clima organizacional y ambiente laboral de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., mediante el diagnóstico realizado y se pudo detectar puntos favorables como; la existencia de un alto índice de colectivismo, una alta calidad de vida ya que los trabajadores consideran que su orientación al materialismo es bajo y una orientación a corto plazo; que afectan a la organización positivamente y de tal forma proponer soluciones para reforzar la integración del personal a los objetivos organizacionales; por lo cual fue posible obtener la información necesaria para priorizar los esfuerzos, recursos y tiempos hacia un futuro deseado; a la vez como integrar los equipos de trabajo y reforzar la cultura y clima que deseamos encontrar en la organización.

Se realizó una propuesta que consiste en un sistema de gestión para el clima organizacional y ambiente laboral de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. el mismo que contiene estrategias basadas en el impacto que tiene la motivación en el clima organizacional que permitirá optimizar y mejorar el clima organizacional del personal y la posibilidad de que los trabajadores participen en las encuestas y que se implementen acciones de mejora a partir de sus opiniones, sentirse escuchados y que la organización se interesa por el bienestar de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

RECONOCIMIENTOS

Por ser nuestra fuente de fortaleza, nuestro apoyo para vencer los obstáculos que se presentan en nuestro camino y darnos la oportunidad de vivir; nuestro más grande agradecimiento es para Dios el ser supremo.

Nuestra gratitud a nuestros Padres, por brindarnos el apoyo incondicional en todas nuestras actividades para ser cada día mejores.

A nuestros queridos Profesores y de manera especial al Ing. Mauro Parra y a la Ing. Elisabeth Jiménez, Director y Codirector por aportar con sus valiosas ideas, compartir sus enseñanzas y amistad, siendo la base principal en el desarrollo del presente Proyecto.

Al personal Administrativo y Operativo de ELEPCO S.A., y especialmente al Ing. Mauro Parra, por haber prestado todas las facilidades de información, colaboración y sabias sugerencias para la culminación exitosa de nuestro Proyecto.

Al Ing. Xavier Fabara Director de la Carrera, por su apoyo y preocupación para lograr este objetivo.

A todas las personas que aportaron para la ejecución y culminación de este Proyecto.

REFERENCIAS

A continuación se incluyen varias referencias

- [1] Chiavenato Ed. New York: McGraw-Hill, 2000, pp. 359.
- [2] Milkovich y Boudreau, (1994: 95) 1994, p. 95
- [3] Gómez 1999: p. 229.
- [4] Newstrom, J. W. y Davis, K, organizational behavior, human behavior at work Londres McGraw- Hill 1993, P. 204.
- [5] Lawler Porter, Motivation in work organizations. Monterrey, Brooks/cole. 1973.
- [6] Maslow, A.H. Motivation and personality. New York; Harper, 1954
- [7] Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos, (9ª ed.) McGraw-Hill, 2011.

AUTORES

Amores Alexander. Nació en Latacunga provincia de Cotopaxi en Ecuador. Es graduado del Instituto Tecnológico Superior Vicente León, Latacunga – Ecuador Bachiller en Ciencias especialidad Físico Matemático en el año 2003 y actualmente finalizó sus estudios superiores en Ingeniería Comercial en la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” Extensión Latacunga Ecuador en el año 2013.



Email: lexis_amores@hotmail.com

Bonilla Gabriela. Nació en Latacunga Provincia de Cotopaxi en Ecuador.



Es graduada del Instituto Tecnológico Victoria Vásquez Cuví, Latacunga – Ecuador en Contador Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración en el año 2005 y actualmente finalizó sus estudios superiores en Ingeniería Comercial en la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” Extensión Latacunga - Ecuador en el año 2013.

Email: gabriela.bonilla.liger@gmail.com