



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**MEJORA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN DEL OPERADOR LOGÍSTICO RANSA ECUADOR**

Autora:

Pinto Espinoza Beatriz Stefania

Tutora:

PhD. Beatriz Rodríguez Herkt

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de tesis a Dios y mi familia por ser motores fundamentales en cada paso que doy, por las muestras de amor y motivación que día a día percibo y las ganas de caminar junto a mí en todos mis proyectos a realizarse.

Los amo Mucho.

Pinto Espinoza Beatriz Stefania

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la sabiduría y fuerzas necesarias guiando cada paso y siendo lámpara en mi camino, a mi familia por el amor, apoyo y motivación a seguir adelante en parte de mi superación personal, a mis amigos por ser también parte motivacional de aquello, a mi tutora Beatriz Rodríguez Herkt por dirigir mis pasos en cuanto a estudio respecta y puliendo cada desarrollo del tema, por el amor, carácter y dedicación que proyecta y que de una u otra manera es ejemplo de compromiso a todo trabajo a desarrollarse, los docentes que estuvieron a lo largo de la carrera y las personas que fueron participes contribuyendo de manera especial a este objetivo.

Muchas gracias por ser parte de mi vida.

Pinto Espinoza Beatriz Stefania



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “MEJORA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL OPERADOR LOGÍSTICO RANSA ECUADOR” y el problema de investigación: ¿Cómo incide el Clima Organizacional en el desempeño laboral en el área de Administración del Operador Logístico Ransa Ecuador en el año 2018?, presentado por Pinto Espinoza Beatriz Stefania como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Pinto Espinoza Beatriz Stefania

Tutora:

PhD. Beatriz Rodríguez Herkt

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN**



Yo, **Beatriz Stefania Pinto Espinoza** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **MEJORA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL OPERADOR LOGÍSTICO RANSA ECUADOR**. De la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Beatriz Stefania Pinto Espinoza

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0951272533

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 001-001-000039911



20190901078D00581

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901078D00581

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA , comparece(n) BEATRIZ STEFANIA PINTO ESPINOZA portador(a) de CÉDULA 0951272533 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), AUTORIZAN A INCORPORAR SUS FICHAS DE DATOS INDICES para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 16 DE MARZO DEL 2019, (10:47).

BEATRIZ STEFANIA PINTO ESPINOZA
CÉDULA: 0951272533



Maria Gabriela Estrada Zapater

NOTARIO(A) MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER
NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0951272533

Nombres del ciudadano: PINTO ESPINOZA BEATRIZ STEFANIA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 8 DE JUNIO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PINTO PESANTES BYRON ENRIQUE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ESPINOZA GUZMAN YADIRA GUISELA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 28 DE NOVIEMBRE DE 2016

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 16 DE MARZO DE 2019

Emisor: MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 78 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 195-206-80646



195-206-80646

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CEDULACION

N. 095127253-3

CECULA DE
CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
PINTO ESPINOZA
BEATRIZ STEFANIA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO 1994-06-08
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCION SUPERIOR
PROFESION / OCUPACION ESTUDIANTE

V34432292

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PINTO PESANTES BYRON ENRIQUE

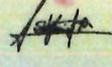
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ESPINOZA GUZMAN YADIRA GUISELA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION
GUAYAQUIL
2016-11-28

FECHA DE EXPIRACION
2026-11-28

061171975





CERTIFICADO DE VOTACION
4 DE FEBRERO 2018

024 JUNTA No.

024 - 061 NUMERO

0951272533 CEDULA

PINTO ESPINOZA BEATRIZ STEFANIA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
XIMENA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCION:
ZONA: 6





REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUPRASÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PUBLICOS Y PRIVADOS

Leticia Rangel

F. PRESIDENTA DE LA J.A.

AB. MARIA GABRIELA ESTRADA Z.
NOTARIA 78 CANTON GUAYAQUIL
DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 5to DEL ART. 18
DE LA LEY NOTARIAL VIGENTE COYFE QUE LA FOTOCOPIA PRECEDENTE
COMPUESTA DE Una Copia ES IGUAL AL DOCUMENTO ORIGINAL

Guayaquil, 16 MAR 2019

Maria Gabriela Estrada Z.

AB. MARIA GABRIELA ESTRADA Z.
NOTARIA 78
CANTON GUAYAQUIL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Mejora en el clima organizacional del área de administración del operador logístico Ransa Ecuador

Autor: Pinto Espinoza Beatriz Stefania

Tutora: PhD. Beatriz Rodríguez

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el área de Administración de la empresa Operador Logístico RANSA Ecuador. Se estudiaron los fundamentos teóricos, que sirvieron para Diseñar el plan de mejora orientado al clima Organizacional.

Se trabajó con los métodos de investigación descriptivo, explicativo y correlacional que permitieron describir de manera clara y específica las causas y efectos de la situación problemática.

Entre las técnicas aplicadas están: diagrama Ishikawa, análisis FODA, ficha técnica de observación, la encuesta y entrevista, las mismas que proponer acciones de mejoras para un correcto desempeño laboral que favorezca al clima Organizacional.

| | | | |
|--------------------|----------------------|----------------|-----------------|
| Operador Logístico | Clima Organizacional | Administración | Plan de mejoras |
|--------------------|----------------------|----------------|-----------------|



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Mejora en el clima organizacional del área de administración del operador logístico Ransa Ecuador

Autor: Pinto Espinoza Beatriz Stefania

Tutora: PhD. Beatriz Rodríguez

ABSTRAC

The present research work was carried out in the area of Administration of the company Operator Logístico RANSA Ecuador. The theoretical foundations were studied, which served to design the improvement plan oriented to the Organizational climate.

We worked with the methods of descriptive, explanatory and correlational research that allowed us to clearly and specifically describe the causes and effects of the problem situation.

Among the techniques applied are: Ishikawa diagram, SWOT analysis, technical observation sheet, survey and interview, which propose actions for improvement for a correct work performance that favors the Organizational climate.

| | | | |
|-------------------|------------------------|---------------|------------------|
| Logistic operator | Organizational Climate | Administratio | Improvement plan |
|-------------------|------------------------|---------------|------------------|

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I EL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| Planteamiento del problema..... | 1 |
| Ubicación del problema en un contexto..... | 1 |
| Situación conflicto | 2 |
| Formulación del problema..... | 3 |
| Delimitación del problema | 3 |
| Variables de la investigación..... | 4 |
| Evaluación del problema | 4 |
| Objetivos de la investigación | 5 |
| Objetivo general | 5 |
| Objetivos específicos: | 5 |
| Justificación de la investigación..... | 5 |

CAPITULO II

MARCO TEORICO

| | |
|--|----|
| Fundamentacion teorica | 7 |
| Antecedentes históricos | 7 |
| Antecedentes referenciales | 9 |
| Fundamentacion legal..... | 23 |
| Variables de la investigacion. Conceptualizacion. | 29 |
| Glosario | 29 |
| Metodología | 32 |

CAPITULO III
METODOLOGIA

| | |
|---|-----------|
| Presentacion de la empresa | 32 |
| Diseño de investigación..... | 36 |
| Tipos de investigación | 37 |
| Investigación descriptiva..... | 37 |
| Investigación explicativa | 37 |
| Investigación correlacional | 38 |
| Población y muestra | 38 |
| Procedimientos en la investigación..... | 40 |
| Métodos y técnicas aplicados en la investigación | 41 |

CAPITULO IV
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

| | |
|--|-----------|
| Plan de mejoras (conceptual)..... | 54 |
| Que es la técnica 5w+5h | 54 |
| Conclusiones | 57 |
| Recomendaciones..... | 58 |
| Bibilografía..... | 59 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Resultados de la espina de Ishikawa..... | 2 |
| Tabla 2. Plantilla Total de trabajadores a nivel nacional | 35 |
| Tabla 3.Población y Muestra Área Administración..... | 39 |
| Tabla 4.Ficha técnica de observación..... | 44 |
| Tabla 5 Plan de mejoras aplicando la técnica 5w+2h | 56 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Ilustración 1 La Comunicación y el Desempeño Laboral | 21 |
| Ilustración 2 Organigrama Estructural..... | 34 |
| Ilustración 3 Personal Administrativo de Guayaquil | 36 |
| Ilustración 4 Espina Ishikawa | 45 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El estudio dentro del Operador Logístico RANSA Ecuador permitirá analizar cuáles son los factores que influyen en el clima organizacional, las relaciones interpersonales, la comunicación como llega está al receptor para un correcto entendimiento y a la misma vez un desempeño laboral beneficiado para ambas partes tanto para el colaborador como para la empresa.

La finalidad de este estudio se enfocará en establecer parámetros y fomentar una cultura de reciprocidad y buen clima organizacional en la compañía ya que estos ayudara también a un desempeño laboral de manera que cada miembro se sienta a gusto de trabajar con el otro y se pueda discernir todo tipo de mensaje de la manera adecuada, respetuosa y también permita analizar y tomar decisiones correctas ante un conflicto que se presente.

La importancia y el buen manejo del Clima organizacional tiene mucho que ver con las herramientas que se tengan y el uso adecuado que se den; hoy en día existen diversos tipos de herramientas que sirven como medio de comunicación y el colaborador pueda aplicar un modelo de utilización de estos para obtener un tipo de comunicación que se refleje de manera entendible hacia el receptor.

Todo esto influirá para un buen desarrollo de clima organizacional y es una de las claves para el operador logístico tenga buenos resultados que se desarrollan partiendo del área de administración hacia las demás áreas en específico.

Situación Conflicto

El Operador Logístico Ransa Ecuador que se dedica a la Logística, Archivaje, Distribución y Almacenaje, presenta ciertos tipos de desfases que se dan a través del clima organizacional que existe enfocados en el área de administración, dado el caso presentan resultados no favorables lo cual repercute en el desempeño de las actividades y desarrollo del trabajo de los demás miembros de la compañía.

Por el motivo antes mencionado se realizó un exhaustivo análisis a través de dos herramientas importantes tales como el FODA (Ver anexo 1) y la espina Ishikawa, (Ilustración# 4) con lo cual identificamos los puntos específicos para nuestro estudio en el problema planteado que presenta el Operador Logístico Ransa Ecuador; y que permitirá conocer y desarrollar un plan de mejoras para el correcto manejo del Clima Organizacional.

Tabla 1 Resultados de la espina de Ishikawa

| CAUSAS | EFFECTOS |
|--|--|
| Favoritismo del líder a ciertos colaboradores. | Tal situación desmotiva al resto del equipo, provocando un pésimo clima laboral. |
| Pocas oportunidades para aspirar a otras áreas con una buena remuneración. | Algunos colaboradores trabajan con desgano y tienden a abandonar su puesto de trabajo. |
| La comunicación no es clara al delegar funciones o tareas a los trabajadores. | Provoca realizar el trabajo de manera incorrecta y con cierta frustración por parte del equipo. |
| No se detalla de manera correcta algún cambio de proceso. | Genera que cada colaborador interprete a manera personal lo establecido, y al desarrollo del trabajo a efectuarse este no se realice de manera adecuada. |

| | |
|---|--|
| <p>Falta de Compañerismo</p> <p>No se estimula el desarrollo de las capacidades del equipo de trabajo</p> | <p>Representa conflicto en la realización de algún trabajo, desmotivación por ambas partes y desinterés en situaciones de tensión.</p> |
| <p>Limitantes oportunidades a aspirar a otra área.</p> | <p>Desmotivación en los colaboradores a superarse profesionalmente.</p> |
| <p>No se realiza seguimiento y existe pocas capacitaciones a los colaboradores.</p> | <p>Conlleva el no tener un control de las actividades realizadas y no conocer el desempeño que el colaborador está realizando en su trabajo.</p> |

Elaborado por: Beatriz Stefania Pinto Espinoza

Formulación del Problema

¿Cómo afecta el clima organizacional en el desempeño laboral en el área de Administración del Operador Logístico Ransa Ecuador en el año 2018?

Delimitación del Problema

Campo: Administración

Aspecto de Estudio: Clima Organizacional

Tiempo: Año 2018

País: Ecuador

Ciudad: Guayaquil Km 22 Vía Daule

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable dependiente:

- Clima Organizacional

Variable independiente:

- Desempeño Laboral

Evaluación del Problema

Tal investigación es **Delimitada** por que se enfoca en el estudio de las dos variables orientadas hacia el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área Administrativa.

Es **Clara** ya que permite conocer en detalle la problemática en el bajo desempeño laboral, para lo cual se enmarcan claramente los objetivos esta investigación para brindar las mejoras para un correcto desempeño laboral que favorezca al clima Organizacional.

Se puede percibir de manera **Evidente** ya que al diseñar un plan de mejora en el clima Organizacional permitirá ver óptimos resultados en el desempeño laboral.

El estudio y accionar de esta investigación es **Concreto** ya que se está enfocando en dos Variables como lo es el clima organizacional y el desempeño laboral lo cual luego del análisis profundo a cada detalle permitirá dar soluciones adecuadas y específicas.

La implementación del Plan de mejoras es **Factibles** puesto que la empresa cuenta con los recursos necesarios en cuanto a diseño y ejecución.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Diseñar un plan de mejora orientado al clima Organizacional para un correcto desempeño laboral en el área de Administración del Operador Logístico RANSA Ecuador.

Objetivos específicos:

1. Fundamentar los aspectos teóricos sobre el clima organizacional y desempeño laboral.
2. Analizar los resultados que originan el clima organizacional en la empresa Ransa Ecuador.
3. Diagnosticar el clima Organizacional y como incide sobre el desempeño laboral del Operador Logístico Ransa Ecuador.
4. Proponer acciones de mejora para un correcto desempeño laboral que favorezca al clima Organizacional.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Es **Conveniente** ya que al aplicar el plan de mejora genere un correcto desenvolvimiento de Clima Organizacional y aquello conlleve a excelentes resultados en el desempeño laboral en el área de administración.

Tiene **Relevancia Social** por el desarrollo, responsabilidad y compromiso a tomar por lo que tendrá un impacto social que promoverá una cultura de comunicación asertiva y eficaz entre cada colaborador, lo cual influye en un mejor desempeño laboral en equipo.

Obtendremos **Implicaciones Practicas** porque sin duda alguna la presente investigación se enfocara también como un modelo de plan de mejora coordinada formalmente y aquella favorezca de manera eficaz el desarrollo con el compromiso de cada colaborador.

El **Valor teórico** de esta investigación está fundamentado en aspectos conceptuales sobre el clima organizacional y desempeño laboral, que permitieron valorar otras tesis de similar problemática que contribuyó a la elaboración del plan de mejoras.

La **Utilidad Metodológica**, contribuirá en la elaboración del diseño de un plan de mejora en el clima Organizacional y las acciones que favorecerán un correcto desempeño laboral en el Operador Logístico Ransa Ecuador.

CAPITULO II
MARCO TEORICO
FUNDAMENTACION TEORICA

Antecedentes Históricos

Es de gran relevancia conocer el origen de como se ha manejado el Clima Organizacional, a lo largo de los años el mecanismo de como se ha llevado el trabajo en distintas compañías y las relaciones que se manejan internamente entre rangos de superioridad e inferioridad entre el personal, ha sido motivo de creaciones de ambientes tensos para los trabajadores y siendo el otro panorama todo lo contrario, es por ello que el ambiente organizacional que hoy en día que se produce en las empresas es de un análisis complejo y que a su misma vez el accionar que se produzca tenga tanto tino a los miembros del grupo de trabajo.

Según el autor (Soria, 2004) Afirma que a partir de 1950 se ha dado mucho énfasis a la administración del personal en los países desarrollados. En un principio se notó cierta confusión en cuanto a las funciones del departamento del personal y las relaciones humanas. Sin embargo estos problemas correspondían a las relaciones humanas, y la responsabilidad para solucionarlos a cada uno de los individuos de la empresa, especialmente a los superiores. (pág.29)

La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. (Prado, 2015, pág. 49)

Es de gran relevancia tener en cuenta que la reacción que presenta cada persona ante diferentes situaciones repercute en el desarrollo del clima organizacional, y es algo que se va analizando desde la antigüedad

Para el autor (Chiang, 2010) Considera que durante las pasadas décadas, en muchas investigaciones se obtuvieron resultados que respaldan la influencia de las percepciones individuales, tales como la satisfacción laboral. A este respecto, diferentes estudios transversales han ofrecido resultados que indican que las percepciones individuales del clima presentan relaciones significativas con la satisfacción laboral y diferentes dimensiones de la misma: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol, el bienestar afectivo, el compromiso organizacional, y la propensión al abandono. (pág.17)

Desde los años 60 se viene analizando el grado del comportamiento que se presenta dentro del clima organizacional, según (Hinestroza, 2016) quién realiza su estudio y da a conocer como el desarrollo del clima Organizacional es de gran relevancia con el desempeño laboral. “Los componentes del clima organizacional son factores que caracterizan la influencia en los resultados positivos o negativos que se tengan en las instituciones productivas o de servicios”. (pág.23)

Como se vio en la evolución del concepto, este surge desde 1951; pero es en 1968 cuando se hace un primer acercamiento a su medición, estudiándolo como una función de comportamientos que los trabajadores tienen según sus valores para con él mismo y según sus necesidades de trabajo.

Las situaciones que se presentan a través de la evolución del comportamiento laboral permiten entender que las características desarrolladas afectan al resultado que se aspira obtener como empresa.

Para el autor (Aponte, 2006) Indica que cada empresa crea a través del tiempo una serie de condiciones laborales relativamente estables que le son características y las cuales afectan el comportamiento de sus integrantes. Algunas de estas características organizacionales son el estilo de dirección, los sistemas de reconocimiento, las técnicas de selección y las oportunidades de participación. (pág.50)

Mientras que (Cole, 2008) afirma que “El clima dentro de toda organización representa factores significativos que influyen en la actitud y el comportamiento del personal. El aspecto más crucial del clima de la organización es obviamente la relación entre el jefe (director, gerente, ejecutivo) y el empleado”. (pág.76)

Antecedentes Referenciales

Tesis: Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque (Guisela & Sandra, 2018)

La mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño porque reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen; y que la retribución económica dejó de ser el elemento principal a tener en cuenta a la hora de seleccionar un motivador, dejando paso a otras consideraciones como la estabilidad y seguridad en el empleo, el ambiente laboral, el reconocimiento por el trabajo desempeñado y las posibilidades de alguna promoción. (pag.18)

- Es muy importante de esta investigación ya que permite entender que al momento que se delega obligaciones y responsabilidades a cada colaborador, el perfil del mismo tiene que ajustarse al trabajo solicitado para que exista un mejor desempeño en la labor realizada; el factor económico que se le otorga al colaborador

también es de gran relevancia ya que es un impulso motivacional que permite al colaborador efectuar su trabajo de la manera esperada y a su vez el resultado cumpla con las expectativas de ambas partes.

Tesis: Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa transporte operador logístico en el distrito de Surquillo en el 2016 (Carbajal Garro, 2017)

La existencia de una relación directa pero baja entre el clima laboral y el compromiso organizacional tiene mucho que ver con las condiciones laborales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa operador logístico en el distrito de Surquillo. Dando a conocer que hoy en día la relación significativa entre la comunicación y compromiso organizacional debe ser de gran relevancia. (pág.19)

- Concuero a su vez con el autor que el trabajo, compromiso y las condiciones en las cuáles se den las situaciones entre los colaboradores si se maneja con responsabilidad, concatenada y efectuada de la manera correcta se podrá obtener resultados visibles en el desempeño del trabajo a realizarse

Tesis: Mejora del Clima laboral del área de Operadores de Grúas Gottwald y Pórtico, en los resultados de la productividad del trabajo. (García., 2017)

En la actualidad se puede percibir que el desempeño del clima laboral entre colaboradores llega a producir resultados negativos por lo que la investigadora se ha planteado proponer mejoras para el clima laboral en el área de operaciones de grúas Gantrys y Gottwald, para potenciar los resultados de la productividad del trabajo cuyos beneficiarios del presente estudio son los clientes internos y externos de la empresa. (pág. 9)

- El clima laboral hoy en día en las empresas se puede llegar a obtener resultados en ambas posiciones ya sean estos positivos o negativos lo que dentro del análisis que efectuó la autora nos permite conocer que llevar a ejecutar un plan de acción y mejoras en el clima laboral dará como resultados potenciar la productividad y con aquello se tendrá un mayor beneficio entre los colaboradores y así se vea reflejado también en nuestros clientes externos.

Tesis: El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016 (Zárate, 2017)

Los grupos humanos representan y tienen la responsabilidad de que las funciones asignadas a estas estructuras brinden sus servicios en las mejores condiciones. Para que estas organizaciones de personas orientadas al cumplimiento de los fines para los cuales fue establecido, requieren que internamente sus relaciones que se establezcan sean de las mejores a fin de que el clima laboral colabore y participe positivamente en el bienestar del funcionamiento corporativo (pag.42)

- Es de gran valor que las condiciones donde se desempeñe el trabajo y las herramientas obtenidas sean las más adecuadas, esto conllevará a que el trabajo se realice de una mejor manera y que el cada colaborador sepa con que fin se encuentra trabajando en la compañía, o hacia que rumbo apunta los objetivos de la misma.

Tesis: La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec. (CORTES, 2015)

La incertidumbre que puedan experimentar los trabajadores ante las decisiones y manejo de la gerencia es inherente al ejercicio de sus tareas o actividades, de ahí que cuando una organización desee incrementar o mejorar el desempeño laboral de los trabajadores debe, entre otras cosas, evaluar la naturaleza de las relaciones interpersonales, el tipo de trabajo y las estructuras jerárquica, lo que hace necesario que en cualquier empresa haya una integración entre el individuo y la organización; es un proceso psicológico con expectativas que busca la identificación del individuo con la empresa y sus metas organizacionales.(pag.11)

- Los aportes que se presenta en esta investigación permite conocer que las buenas relaciones entre los colaboradores de la compañía, y saber las posiciones que se maneja desde rangos superiores a inferiores, es base fundamental y prioritaria a la hora de delegar funciones, el hacer participé en un dialogo abierto y exposiciones de puntos de vista ante las actividades. A su vez las expectativas de cada miembro del equipo debe estar ligadas a los propósitos planteados de la compañía para así se forme parte del cumplimiento de los objetivos planteados.

Clima Organizacional

Llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización. (Noboa, 2004, pág. 3)

Características del Clima Organizacional

El clima organizacional cuenta con características definidas con las cuales se identifica, y gracias a las cuales se puede entender su estructura y el papel que juega en las empresas.

El clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de la vinculación entre sí y con el sistema organizacional. Sin embargo, esto no hace que el clima sea necesariamente una autorreflexión de la organización como sistema autópico de decisiones. Para que lo sea, es necesario que el tema del clima sea tratado en el decidir organizacional.

El clima organizacional se caracteriza por: El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre de los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima va atraer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. El clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores. (FELIPE, 2009)

Según lo publicado por (Significados.com, 2017) indica que el clima organizacional se caracteriza por tener un conjunto de dimensiones que son importantes para su análisis o reestructuración, en caso de ser necesario.

Espacio físico: lugar donde se encuentra la infraestructura organizacional y donde laboran las personas.

Estructura: organigrama sobre el cual se organizan los trabajadores de la empresa según sus tareas, obligaciones y horas de trabajo.

Responsabilidad: sentido de compromiso, productividad, puntualidad, capacidad de toma de decisiones.

Identidad: sentido de pertenencia y de identidad que deben sentir los trabajadores hacia la organización en la cual laboran.

Comunicación: comunicar e intercambiar información es importante para el pleno desarrollo de las actividades de una organización. La escasa o mala comunicación puede convertirse en un grave problema para el desarrollo de las labores de los trabajadores.

La comunicación produce entre el personal una sensación de confianza, diálogo, intercambio de opiniones y sugerencias e, incluso, fomenta las relaciones diplomáticas y cordiales entre los agentes internos y externos de la empresa.

Capacitación: es una excelente manera de incentivar a los integrantes de la organización y de fomentar el desarrollo empresarial y personal.

Liderazgo: quienes tienen la responsabilidad de dirigir y ser cabeza de una dependencia o departamento deben mostrarse como personas responsables, comprometidas y capaces de motivar e incitar a su equipo para hacer cada día mejor su trabajo.

Motivación: forma parte de la cultura de una organización fomentar el bienestar y motivación de su equipo de trabajo a través de diferentes estrategias como, ofrecer un espacio de trabajo limpio e iluminado, dar bonos especiales por productividad, respetar los días libres o de descanso, incentivar la competitividad, entre otros.

Importancia del clima Organizacional

Según lo publicado por (Hernández, 2014) acota que desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de

buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos.

Lo que poco ayuda en una buena convivencia son las conductas arrogantes de los superiores y los ataques constantes a los empleados, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho. Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se le corrija y se le indique cómo mejorar.

La Comunicación en el Clima Organizacional

El desarrollo muchas veces de los conflictos generados en la organización es por la escasez de una correcta gestión de comunicación en los diferentes departamentos presentados.

Estudios realizados por el investigador Córdoba, atribuye que:

“(...) Gran parte de los problemas en las organizaciones están directamente relacionados con una mala o no planificada gestión de esa comunicación interna”. (Córdoba, 2014, pág. 2)

En el mismo detalla una serie de aspectos que se asocia a algunas dificultades generadas por la falta de comunicación organizacional (que puede ser completado en función de la realidad de cada organización).

No resolver estos problemas a tiempo por falta de conocimiento, análisis, herramientas adecuadas o abordaje profesional compromete a la organización y acabará teniendo consecuencias en los resultados.

Las consideramos oportunidades de mejora cuyo abordaje nos acercará a un nuevo modelo de empresa que ponga a las personas en el centro de la gestión y que entienda los beneficios de pasar de estructuras organizacionales cerradas a estructuras más horizontales donde la

colaboración, el diálogo y el conocimiento compartido son fundamentales para la gestión.

1. Desorientación y dificultades de alineamiento del personal con la estrategia corporativa. Si no hay una buena comunicación entre los colaboradores, cada cual entenderá las cosas de forma diferente y la inexistencia de un discurso común los desorientará.

2. Falta de colaboración y compromiso. Muchas veces la dirección invierte mucho tiempo en definir los objetivos estratégicos, la misión y la visión pero luego, al no comunicarlos o no hacerlo de la manera adecuada, no logra el alineamiento del personal con la estrategia corporativa tan necesario para el buen clima laboral y los resultados.

3. Dificultades en la circulación de la información. La información operativa carece de circuitos para circular en tiempo y forma, generando dificultades en las operaciones y pérdida de productividad.

4. Profusión del rumor y de una cultura basada en la “confidencialidad” y la desconfianza.

5. Desmotivación y pérdida de productividad. Si tus trabajadores sienten que no están informados de lo que pasa y que sus opiniones o ideas no importan, dejarán de poner interés y pasión en lo que hacen; y eso los convertirá en colaboradores pocos productivos.

6. Deterioro del clima laboral. Si no dejas hablar y escuchas a tu personal, cualquier acción puede acabar en negatividad, secretismos y rumores.

7. Saturación de emails. Otras actividades en las que los miembros de la compañía invierten más tiempo son búsqueda de información, comunicación y colaboración interna.

8. Falta de espacios de colaboración. Las organizaciones necesitan incorporar herramientas con las que desarrollar espacios para trabajar de una manera más colaborativa y transversal.

9. Dificultad para gestionar el conocimiento. La gestión del conocimiento, requisito fundamental para conservar y multiplicar el “saber hacer” de las organizaciones, es un necesario cambio cultural en las compañías.

10. Pocas acciones para medir y monitorizar las opiniones del personal.

Instrumentar herramientas de medición será de enorme valor para recibir feedback del personal y tener en consideración sus reclamos, ideas, sugerencias y opiniones.

¿Qué es la estructura organizacional de una empresa?

“La estructura organizacional produce un clima organizacional con propiedades propias. Dicho de otro modo, el clima es una manifestación objetiva de la estructura de la organización que los individuos se encuentran y perciben” (Chiang, 2010, pág. 39).

- El manejo o la acción que se presenta dentro de las organizaciones con respecto al desenvolvimiento del clima organizacional es señal del desarrollo de resultados en el desempeño, un trabajo o informe a presentarse, es allí donde se puede verificar de una manera más viable como se está dando el Clima y comunicación en tal entidad.

Tipos de Estructuras Organizacionales

Estructura organizacional lineal

Esta estructura de organización se basa en la autoridad lineal donde los subalternos obedecen a sus superiores.

Ventajas: Es una estructura simple donde la toma de decisiones es centralizada y la comunicación es formal entre los mandos medios y los niveles operativos. Los jefes tienen la autoridad y la toma de decisiones.

Desventajas: La organización puede ser rígida e inflexible y se puede caer en la ralentización del trabajo debido a la falta de tiempo de los jefes o propietarios para tomar cada una de las decisiones para hacer un trabajo de manera eficiente.

Estructura organizacional funcional

Esta estructura de organización está basada en dividir el trabajo de la empresa según la especialización. Busca que cada persona trabaje en lo que está especializado.

Ventajas: La especialización contribuye a tener una mayor eficiencia del personal y de los grupos de trabajo. Conlleva a una mejor planificación de las labores y sistemas productivos ya que establece claras líneas de responsabilidad.

Desventajas: Crea aislamiento y conflictos entre los mandos medios cuando existen funciones operativas que requieran de la retroalimentación de más de un gerente o departamento. Adicionalmente, esta estructura organizacional puede causar contradicciones en las instrucciones dadas.

Estructura organizacional por división

En este caso, la empresa se organiza por productos o líneas de productos, por zonas geográficas o bien por tipo de clientes.

Ventajas: Se crean unidades de negocio y se asignan responsabilidades a nivel de utilidades y retornos de inversión. Las unidades podrían actuar como entes individuales y autónomos.

Desventajas: Puede crear burocracia y duplicidad de funciones ya que varias unidades de negocio podrían llegar a requerir las mismas funciones.

Estructura organizacional matricial

La estructura de organización matricial se basa en un sistema de mandos múltiples. Bajo esta estructura, cada persona dentro de la organización pertenece a dos líneas de mando:

Verticalmente, pertenece a una división o departamento según la función que realice.

Horizontalmente, pertenece a un equipo integrado por personas de diferentes divisiones o departamentos con el fin de dedicarse a determinado proyecto específicamente.

Ventajas: Alinea los intereses de las personas y grupos de acuerdo a áreas funcionales y también procesos productivos incrementando así la motivación profesional. Adicionalmente, conjuga la especialización con la colaboración entre departamentos y áreas funcionales.

Desventajas: Requiere de una inversión considerable de tiempo en planificación y alineamiento estratégico. También requiere de coordinación entre los mandos.

Finalmente, vale la pena aclarar que una empresa es un ente dinámico que al cambiar de tamaño, de objetivos y de estrategias, deberá adaptar su estructura organizacional de acuerdo a su entorno productivo.

Desempeño Laboral

Según (Kluwer, 2012) “Estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas”. (pág.13)

La Importancia del Desempeño laboral

El conocer la importancia con la que se manifiesta el desempeño en los colaboradores permitirá analizar y tomar mejores decisiones con respecto a la valorización que se requiera hacer tal como lo indica el siguiente argumento:

La medición del desempeño también puede poner de manifiesto las aptitudes del mando intermedio como *líder del equipo de trabajo*, estudiar cómo funciona la comunicación dentro de la empresa o, incluso, comprobar en qué grado el empleado se siente parte integrante de la cultura organizacional.

Para entender de mejor manera el proceso eficaz que lleva la comunicación y en que afecta el desempeño Laboral, (Angel, 2016)detalla lo siguiente:

- **Entrada:** Cualquier comunicado que se haga y que debe tener una repercusión global en toda la entidad o area especifica.
- **Mensaje, tal como se envia:** Es el mensaj tal como se tiene que informar, en su estado puro e inalterado.
- **Comunicación efectiva:** La acción de comunicar eficazmente el mensaje, teniendo en cuenta todos los fundamentos necesarios para realizarlos.
- **Barreras de la comunicación:** Son los limitantes de una Comunicación, que son producidas de una forma deliberada e involuntaria.
- **Mensaje tal como se recibe:** Es el mensaje condicionado; bien sea por una comunicación efectiva o por las barreras de comunicación.
- **Desempeño Laboral:** El desempeño laboral estara influenciadopor el mensaje que recibe, será correcto si hubo una buena

comunicación y todo lo contrario si ha habido limitantes comunicativos en el proceso.

Ilustración 1. La Comunicación y el Desempeño Laboral



Fuente: <http://www.academia.edu/>

Comportamiento laboral

Según (Marchant, 2004) Indica que la identificación de los factores críticos con mayor probabilidad de impacto sobre el comportamiento laboral: “Reconocimiento” y “Espacio y entorno no físico” (pág.19)

Un segundo aporte del estudio, para la empresa regional, consiste en la jerarquización de los factores del clima organizacional con mayor potencial de influencia sobre el comportamiento de las personas del trabajo:

1. Reconocimiento; Espacio y entorno físico
2. Remuneración
3. Estilo de supervisión
4. Instancias de convivencia y comunicación
5. Motivación a los funcionarios

Desarrollo organizacional

Otro aporte importante para la toma de decisiones respecto del diagnóstico e intervención en desarrollo organizacional, es la siguiente conclusión del estudio: cuatro de las seis dimensiones identificadas como críticas, corresponden a factores cuyo origen y potencialidad de cambio o mejora se encuentran en variables de interacción humana a la que subyacen procesos psicológicos.

- Tomando en consideración lo que indican el autor es de tremenda importancia el conocer que los factores concatenados que se maneje entre los miembros de un departamento servirá para ofrecer una comunicación de una manera clara y directa a otro departamento con la finalidad de que esté pueda entender el mensaje o trabajo a presentarse y así de una manera eficaz se pueda exponer el trabajo presentado o a su vez a realizarse y de ser el caso que existan algún tipo de cambios esta sea notificada de manera directa o través de herramientas de comunicación efectiva.

Evaluación del desempeño Laboral

Un aporte realizado por (Arete-Activa, 2018) indica que la Evaluación del desempeño se trata de un tipo de instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. De tal manera que se puede medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

Para ello, se evalúan los siguientes aspectos del personal:

- Fortalezas.
- Capacidades.
- Insuficiencias.
- Posibilidades.

- Aptitudes.
- Problemas.
- Grado de integración.

De este modo, la empresa consigue información básica y necesaria para tomar decisiones de manera correcta y acertada. Si el desempeño coincide o supera a los objetivos fijados, habrá que alentar a los empleados para que sigan por ese camino. Por el contrario, si este no alcanza los objetivos, no hay que buscar culpables, pero sí detectar los problemas, necesidades y los factores que fallan para corregirlos y lograr lo propuesto.

FUNDAMENTACION LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 3.- Del Ministerio de Trabajo.- Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes:

4. Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.

6. Informar e instruir a las empresas y trabajadores sobre métodos y sistemas a adoptar para evitar siniestros y daños profesionales.

7. Vigilar el cumplimiento de las normas legales vigentes, relativas a Seguridad y Salud de los Trabajadores.

Art. 5.- Del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

2. Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.

CÓDIGO DE TRABAJO

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.
- j) El cometimiento de actos de acoso laboral hacia un compañero o compañera, hacia el empleador, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre,

Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 4.- Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial. Para el efecto se establecen, entre otras medidas, la enseñanza obligatoria en todos los establecimientos de educación públicos y privados del país en todos sus niveles, de temas relacionados con la prevención y seguridad vial, así como los principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre, de conformidad con los programas de estudios elaborados conjuntamente por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Ministerio de Educación. Art. 5.- El Estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsará un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales.

Reglamento interno de trabajo

Capítulo x: Derechos y obligaciones de los trabajadores

Art. 32 Todo Colaborador de LOGIRAN S.A., percibirá una remuneración justa de acuerdo a las funciones que desempeñe, más beneficios que por ley le corresponda y los demás previstos en el Código de Trabajo.

Art. 33 Obligaciones del trabajador en general

Sin perjuicio de las obligaciones específicas establecidas en este Reglamento y en el Art. 45 del Código del Trabajo, los Colaboradores de la Compañía en general están obligados a:

1. Ejecutar con esmero y eficiencia todas las tareas principales y accesorias, dentro de su jerarquía, mandato y cargo, que de acuerdo a la organización de la Compañía, le correspondan sin excluir los contemplados en Leyes, Reglamentos, Manuales Internos, Directivas y Resoluciones vigentes.

5. Respetar a sus superiores, mantener buenas relaciones con sus compañeros, conservar la más estricta disciplina en el trabajo, realizar sus labores con puntualidad y esmero y cumplir fielmente las órdenes recibidas.

7. Conservar buena conducta, actuar dentro de las más estrictas normas de moral y ética, cultivar y promover la armonía con los demás Colaboradores durante las horas de trabajo.

11. Comunicar los cambios que pudiera producirse en su estado civil, domicilio, nacimiento de hijo o fallecimiento de algún familiar directo inscrito en los registros de la Compañía, dentro de las 48 horas de producido estos hechos o circunstancias
19. Cuando las necesidades de atención lo requieran, los colaboradores están obligados a desempeñar, aparte de sus obligaciones específicas, otras labores compatibles con sus funciones habituales, sin que esto signifique cambio de actividad o despido intempestivo, entendiéndose como actividades derivadas de su función.
25. Sujetarse a todos los manuales que la Compañía tiene para cada área u ocupación.

VARIABLES DE LA INVESTIGACION. CONCEPTUALIZACION.

- **Variable independiente**

Clima Organizacional.- Se considera como un conjunto de atributos relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que puede ser deducido del modo en que una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente. En esta relación el individuo toma actitudes y se crea expectativas que describen la organización en su características estáticas como en grado de autonomía. (Campbell, 1970, pág. 12)

- **Variable dependiente:**

Desempeño Laboral.- Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins, 2013, pág. 24)

GLOSARIO

Ambiente organizacional.- Se define como el conjunto de influencia que recibe la organización de fuentes externas a la misma.

Análisis FODA.- Es un modelo de Análisis que se usa en los negocios pero también puede utilizarse en cualquier proyecto o meta ya que además sirve incluso para evaluar la personalidad.

Analítico.- Es un modelo de análisis por el cual se puede desglosar una información, objeto, elemento o situación para lograr ejecutar una reflexión o entendimiento del mismo.

Cohesión.- Se conoce como la acción y efecto de adherirse o reunirse las cosas entre sí. La cohesión, por lo tanto, implica algún tipo de unión o enlace.

Correlacionar.- Se denomina correlación al vínculo recíproco o correspondiente que existe entre dos o más elementos.

Desarrollo laboral.- Son aquellas características que se presentan para los diversos aspectos que enfrenta todo sujeto cuando labora para una determinada empresa.

Inminentes.- Se lo conoce como algo que tendrá lugar prontamente.

Indemnizar.- Es retribuir a alguien por un daño causado. Es un tipo de compensación que se le hace a una persona cuando esta reclama algún tipo de perjuicio personal, esta acción se realiza entre la víctima y el victimario.

Medios comunicativos.- Son todos aquellos instrumentos, canales o formas de transmisión de la información de que se valen los seres humanos para realizar el proceso comunicativo.

Motivación.- Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan.

Relaciones interpersonales.- Se lo conoce como una interacción recíproca entre dos o más personas.

Restituir.- Significa poner algo en el estado en el cual se encontraba con anterioridad, regresar una cosa a su dueño, hacer que un individuo vuelva a su sitio de origen.

Siniestro.- Es un acontecimiento que produce unos daños garantizados en la póliza hasta una determinada cuantía.

Trabajo en Equipo.- Aquello se lo define en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Prevalece el mantener un buen nivel de coordinación; unión grupal y Armonía.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

PRESENTACION DE LA EMPRESA

El Operador Logístico Ransa inicia sus Operaciones en el Perú en el año 1939, bajo el nombre de Reprensa Algodonera y Almacén Nacional S.A., empresa dedicada al almacenaje y reprensaje de fardos de algodón para la exportación, instalándose en los puertos del Callao, Cerro Azul, Pisco, Paita y Huacho.

En Ecuador inicia sus operaciones en el año 2004, brindando el Servicio de Logística, Archivaje, Distribución y Almacenaje, ligada a dos Razones Sociales LOGIRAN S.A RUC 0992327642001 y TRANSPENAC S.A. RUC 0992764074001.

Por lo cual es de mucha importancia analizar el clima Organizacional efectuado y que resultados arroja en el desempeño laboral, para desarrollar un plan que permita aclimatar las relaciones y comunicación entre colaboradores y medir así óptimos resultados en el desempeño laboral de cada miembro.

Ubicación

(Dirección Principal): Guayaquil: Km. 22 vía Daule, frente a Unilever (Planta de Pingüino).

Quito: Parque Industrial Sur, Calle Novena, Sector Guamaní.

Central telefónica

Guayaquil: +593 (4) 6032005 / +593 (4) 6032006

Quito: +593 (2) 3652777

Servicios

Transporte y distribución

Almacenaje

Gestión documental

Logística refrigerada

Misión

Mejorar el nivel de la logística en los países en los que trabajamos, ayudando a nuestros clientes a incrementar su valor a través de nuestros servicios y asesoría.

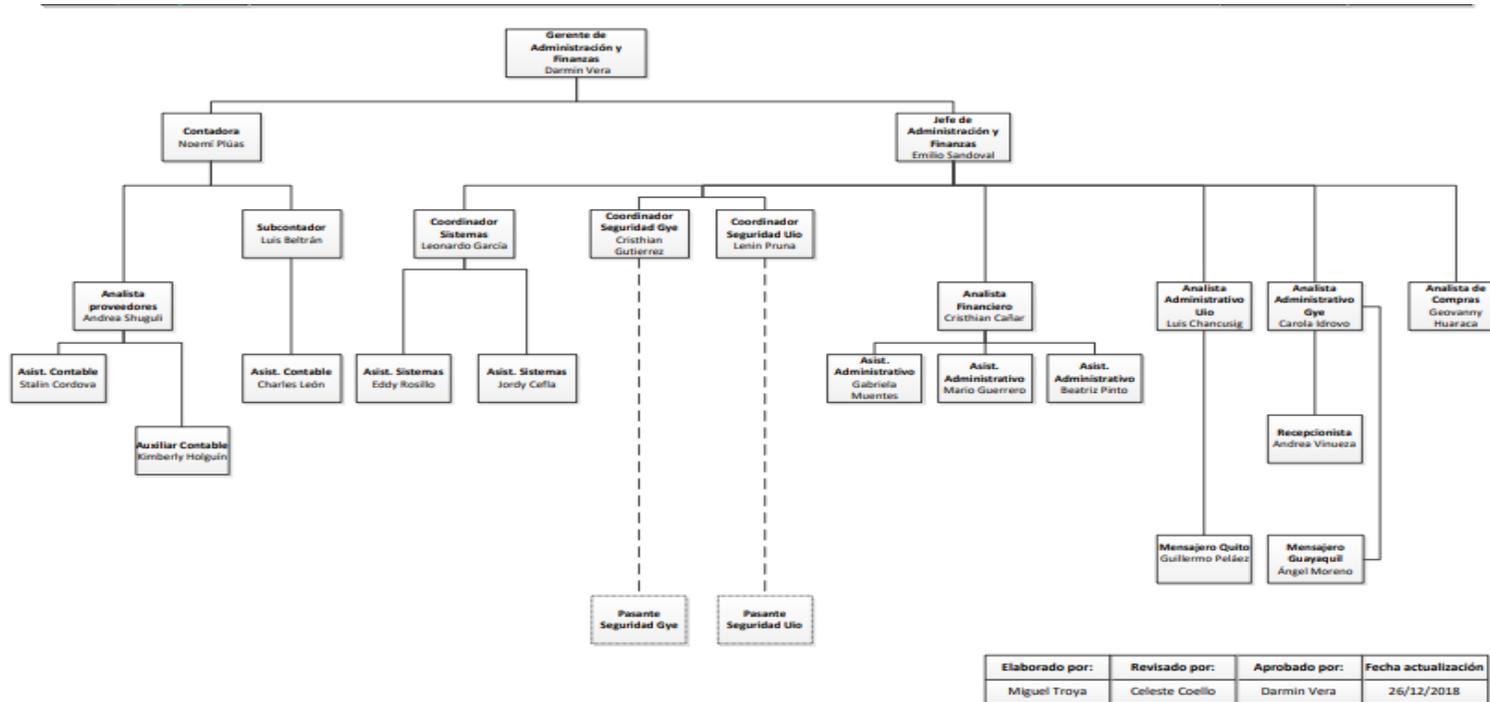
Visión

Ser una organización de clase mundial posicionada entre los primeros operadores de Latinoamérica con ventas superiores a US\$ 600 millones al 2020.

Valores

- Honestidad
- Innovación
- Profesionalismo
- Compromiso
- Orientación al cliente

Ilustración 2 Organigrama Estructural



Fuente: Información Otorgada área RRHH, Operador Logístico Ransa Ecuador

Tabla 2. Plantilla Total de trabajadores a nivel nacional

| SEDES | N° TRABAJADORES |
|--------------|-----------------|
| Guayaquil | 197 |
| Quito | 48 |
| TOTAL | 245 |

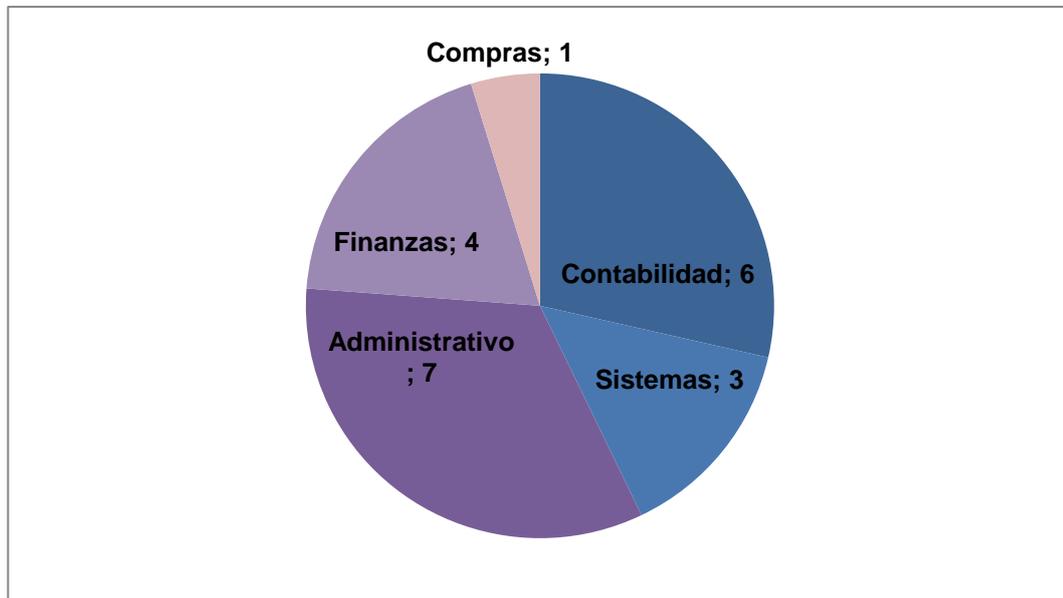
Elaborado por: Beatriz Stefania Pinto Espinoza

Tabla 3. Personal Administrativo de Guayaquil

| AREA ADMINISTRACIÓN | | |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------|
| Administrativo | Gerente Administrativo | Darmin Vera |
| Contabilidad | Contadora | Noemi Plusas |
| | Analista Contable | Andrea Shuguli |
| | Sub Contador | Luis Beltran |
| | Asistente Contable | Charlie Leon |
| | Asistente Contable | Stalin Cordova |
| | Asistente Contable | Kimberly Holguin |
| Sistemas | Coordinador de Sistemas | Leonardo Garcia |
| | Asistente Sistema | Eddy Rosillo |
| | Asistente Sistema | Jordy Cedillo |
| Administrativo | Jefe Administrativo y Financiero | Emilio Sandoval |
| | Coordinador de Seguridad | Cristhian Gutierrez |
| | Pasante Seguridad | |
| | Analista Administrativo | Carola Idrovo |
| | Recepcionista | Andrea Vinueza |
| | Mensajero | Ángel Moreno |
| Finanzas | Analista Financiero | Cristhian Cañar |
| | Asistente Administrativo | Mario Guerrero |
| | Asistente Administrativo | Beatriz Pinto |
| | Asistente Administrativo | Gabriela Muentes |
| Compras | Analista de Compras | Geovanny Huaraca |
| | TOTAL | 21 |

Elaborado por: Beatriz Stefania Pinto Espinoza

Ilustración 3. Personal Administrativo de Guayaquil



DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativo: “La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas”. (Hernandez, 1991, pág. 4)

Cualitativo: “Se entiende como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones, registros de escritos, fotografías o películas y artefactos” (Herrera, 2008, pág. 4).

- La Investigación presentada es Cualitativa ya que a través de la elaboración de la Ficha técnica de Observación permitirá percibir el trabajo de los colaboradores y a su vez Cuantitativa ya que se obtendrá información al tabular las encuestas realizadas.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se encaja a los detallados a continuación:

Investigación Descriptiva

“La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Sabino, 1986, pág. 20)

- La Investigación descriptiva permitió verificar a detalle el problema presentado en el área de administración englobado específicamente en el clima organizacional. Dando así apertura a ejecutar un plan de mejora para un correcto desempeño Laboral.

Investigación Explicativa

La investigación Exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel superficial de conocimientos. (Arias F. , 2012, pág. 16)

- A través de la espina de Ishikawa se analizó las causas y efectos de la situación conflicto presentado, lo cual permitió percibir a detalle los inconsistentes en el área administrativa y que solución conllevará el plan de mejora a realizarse.

Investigación Correlacional

Los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables. (Cancela, 2010, pág. 28)

- Permitió concatenar ambas variables utilizadas en nuestra investigación como lo es el clima Organizacional y el desempeño laboral de la misma, la cual se estima proponer un Plan de mejoras para un correcto desarrollo de clima Organizacional.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- Según del autor (Arias, 1999) atribuye a la Población “como un conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”. (pág.98)

- **Se asume la población finita**, debido que se conoce el número de personas a encuestar. Partiendo de la plantilla **de 21 trabajadores** que pertenecen al área administrativa de la oficina principal de la empresa Ransa Logística.

Muestra.- “La muestra es un subgrupo de la población de interés del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”. (Catarina, 2012, pág. 19)

- Se toma en consideración para la muestra, encuestar a 19 personas y 1 una entrevista al jefe administrativo del departamento de Administración. **Total 20 personas.**
- Cabe resaltar, que no se requiere aplicar fórmula puesto que la población es menor a 100 personas.

Tipo de Muestra

Se asumen en esta investigación el **Muestreo no probabilístico.**- Según el artículo publicado por (questionpro, 2015) indica que el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.

- **Se trabajó el Muestreo intencional o Conveniencia, puesto que se seleccionó 20 personas.** (de una población de 21 personas).

Tabla 3.Población y Muestra Área Administración

| AREA ADMINISTRACIÓN | | Población | Muestra |
|---------------------|----------------------------------|-----------|---------|
| Administrativo | Gerente Administrativo | 1 | 0 |
| | Contadora | 1 | 1 |
| Contabilidad | Analista Contable | 1 | 1 |
| | Sub Contador | 1 | 1 |
| | Asistente Contable | 1 | 1 |
| | Asistente Contable | 1 | 1 |
| | Asistente Contable | 1 | 1 |
| | Asistente Contable | 1 | 1 |
| Sistemas | Coordinador de Sistemas | 1 | 1 |
| | Asistente Sistema | 1 | 1 |
| | Asistente Sistema | 1 | 1 |
| Administrativo | Jefe Administrativo y Financiero | 1 | 1 |
| | Coordinador de Seguridad | 1 | 1 |
| | Pasante Seguridad | 1 | 1 |
| | Analista Administrativo | 1 | 1 |
| | Recepcionista | 1 | 1 |
| | Mensajero | 1 | 1 |

| | | | |
|-----------------|--------------------------|-----------|-----------|
| Finanzas | Analista Financiero | 1 | 1 |
| | Asistente Administrativo | 1 | 1 |
| | Asistente Administrativo | 1 | 1 |
| | Asistente Administrativo | 1 | 1 |
| Compras | Analista de Compras | 1 | 1 |
| TOTAL | | 21 | 20 |

Elaborado por: Beatriz Stefania Pinto Espinoza

Para la elaboración del cuestionario para la encuesta se lo trabajo con el modelo de **Escala de Likert-**. Según el autor (Llauradó, 2014) manifiesta que es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos.

- 5.- Totalmente de acuerdo
- 4.- De acuerdo
- 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 1.- Totalmente en desacuerdo

PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN

1. Se decidió conocer a detalle y descubrir la problemática a través de dos herramientas como lo es la espina de Ishikawa y el FODA cuya finalidad permitió a través de aquella herramienta establecer un plan de mejora para un correcto desenvolvimiento del clima organizacional y se vea reflejado en el buen desempeño laboral.

2. Se aplicó una ficha técnica de observación que permitió detallar lo que se percibió acerca del clima organizacional generado en el área de Administración del Operador Logístico Ransa Ecuador.
3. Se realizó la entrevista al Jefe de administración con 5 preguntas detalladas y Encuestas al personal administrativo a fin de conocer lo que perciben como colaboradores acerca del clima organizacional ejecutado en el área de Administración.

MÉTODOS Y TÉCNICAS APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN

- **Métodos aplicadas en la investigación**

Método lógico: A través del desarrollo de las dos variables presentadas en el marco teórico y presentando los conceptos y teorías de la misma, permite valorizar la importancia que conlleva el Clima Organizacional y como incide en el desempeño laboral.

Método análisis-síntesis: En relación a este método permite a través de sus herramientas tales como la ficha técnica de observación cuyo objetivo al aplicarla permitió interpretar el resultado obtenido a través de aquella herramienta y de la misma forma con la entrevista realizada al jefe administrativo y las Encuestas desarrolladas por los colaboradores, con aquella información obtenida se plantea que acciones de mejora son las más exactas a aplicarse.

Método análisis de los documentos: Este método nos permite analizar las leyes y reglamentos que respecta al trabajo realizado para así desarrollar el marco legal aplicado a la problemática presentada el operador Randa Ecuador.

Método de la observación: La aplicación del método de observación permitió percibir de manera más clara y objetiva el desarrollo presentado en el clima organizacional y que desempeño laboral presenta en los colaboradores.

- **Técnicas aplicadas en la investigación**

Técnica de campo: A través de aquella Técnica permitió levantar información a través de tres herramientas optimas como lo es la ficha técnica de observación, la entrevista al jefe administrativo y la encuesta, con lo cual se obtuvo de manera más clara el punto de vista de cada colaborador del área de administración del operador Logístico Ransa Ecuador.

La espina de Ishikawa: Con aquella herramienta permitió conocer a profundidad el problema presentado a través de las causas y efectos presentadas en el mismo y de la misma manera permitió analizar las posibles soluciones al desarrollar un plan de mejoras para el desarrollo del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. (Ver ilustración 1)

El FODA: Se aplicó la técnica FODA la cual nos permitió conocer a detalle las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen dentro de la compañía y que a su vez aporta para el desarrollo del plan de mejora a elaborarse. (Ver anexo 2)

El cuestionario: Se aplicó el modelo de Escala de Likert para la elaboración del cuestionario ya que es un método de escala de mayor a menor lo cual mide el nivel de satisfacción y que permite conocer de manera sencilla lo generado en tres aspectos como lo es el Puesto de trabajo, la relación con el jefe inmediato y liderazgo.

La entrevista: Con aquella técnica se aplicó una entrevista conformada con 5 preguntas acerca del Clima organizacional y el desarrollo de la misma al jefe administrativo, también se aplicó encuesta hacia los colaboradores a fin de enriquecer el desarrollo de la situación presentada en la investigación. (Ver anexo 3)

La encuesta: Se aplicó a los colaboradores del área de administración de la ciudad de Guayaquil. (Ver anexo 4)

La ficha técnica de observación: Aquella técnica permitió observar aquellos aspectos percibibles del área de administración del operador logístico Ransa Ecuador a fin de analizar en detalle el desarrollo del clima organizacional y que resultados arroja en el desempeño laboral de los colaboradores. (Ver la tabla 4)

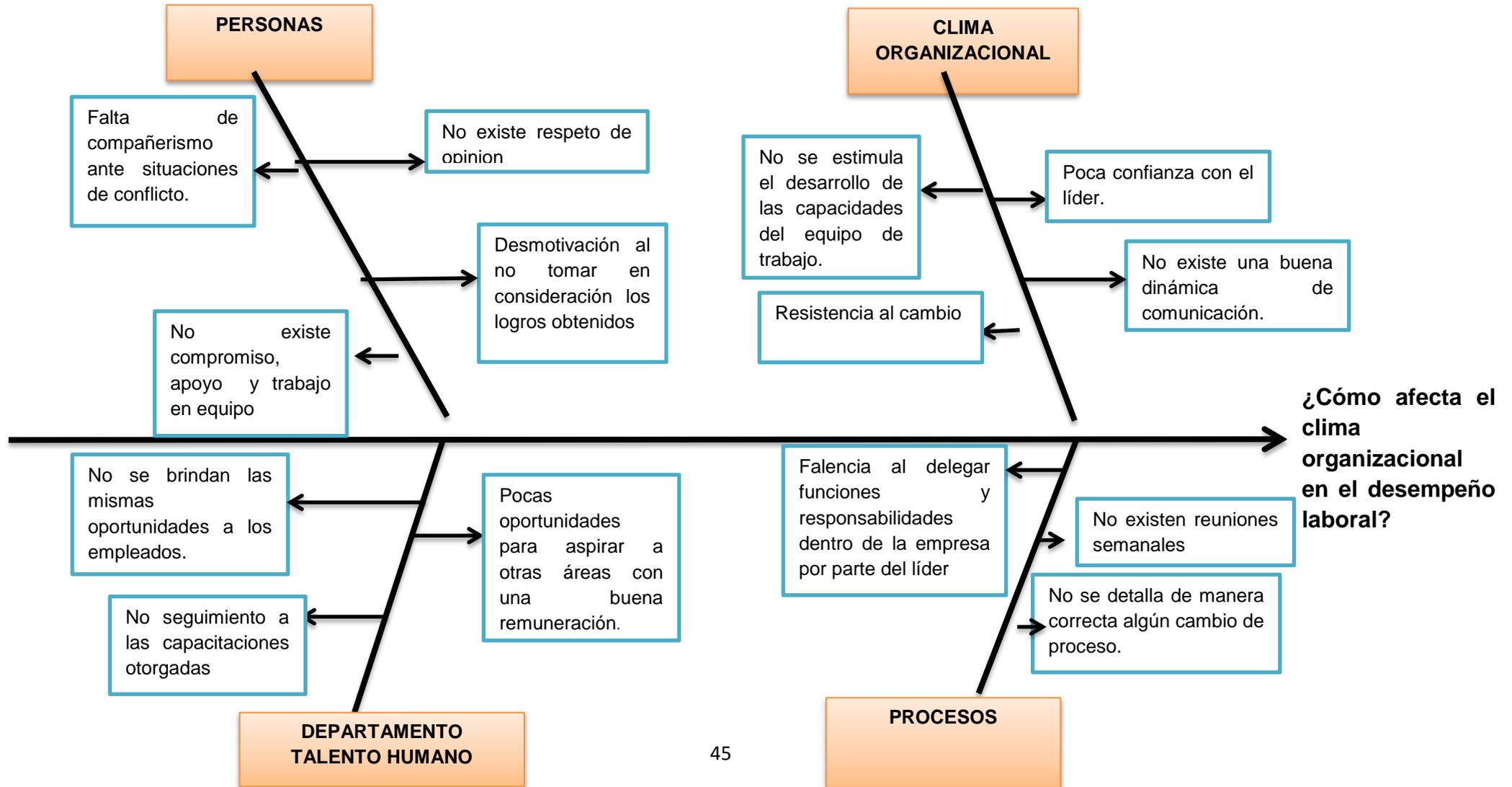
- **Analizar los resultados que originan el clima organizacional en la empresa Ransa Ecuador.**

Tabla 4.Ficha técnica de observación

| Área Administración Operador Logístico Ransa Ecuador | |
|--|---|
| Nombre de la investigador: Beatriz Stefania Pinto Espinoza | |
| Lugar a investigar: Operador Logístico Ransa Ecuador/ Área Administración | |
| Fecha de observación: 30 de Enero 2019 | |
| Tipo de observación: Directa | |
| Tema: Mejora en el clima organizacional del Área de Administración del operador Logístico Ransa Ecuador | |
| Problema: ¿Cómo afecta el clima organizacional en el desempeño laboral en el área de Administración del Operador Logístico Ransa Ecuador en el año 2018? | |
| DETALLES DE LA OBSERVACIÓN | |
| A partir de esta observación se pudo verificar lo siguiente: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Falta de Compañerismo al presentarse situaciones de tensión en el equipo genera desmotivación en ambas partes. • No se desarrolla las capacidades presentadas por los miembros del equipo lo que conlleva a no tener una motivación hacia el objetivo planteado. • No se detalla de manera correcta y entendible algún nuevo procedimiento; aquello provoca que el colaborador interprete a manera personal el trabajo a realizarse. • La comunicación presentada no es clara lo cual implica frustración en el ambiente laboral y se llega a efectuar el trabajo de manera incorrecta. | |
| <hr style="width: 100%;"/> Firma de la investigador | <hr style="width: 100%;"/> Firma de la fuente |

Elaborado por: Beatriz Stefania Pinto Espinoza

Ilustración 4 Espina Ishikawa



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- **Análisis de la entrevista al Jefe Administrativo**

Objetivo: Diagnosticar el clima Organizacional y como incide sobre el desempeño laboral del Operador Logístico Ransa Ecuador.

¿Dentro de su percepción en estos dos últimos años como cree que se ha ido desarrollando el clima organizacional en Ransa Ecuador.

¿Qué factores Ud. Cree que han prevalecido?

R// Con la llegada del subgerente de Recursos Humanos y el Gerente General ha mejorado en gran manera la comunicación y el tema profesional de interactuar entre áreas, entonces más allá de trabajar juntos, cada uno sabe perfectamente lo que hace entonces eso hace que cause sinergia y hace que el clima organizacional mejore.

Como factor importante ha sido la nueva subgerencia que ha ayudado en gran manera la comunicación y el clima organizacional

¿Cómo Ud. Analiza en la actualidad que se viene manejando el clima organizacional en la compañía. ¿Cree Ud. que es de gran impacto en el rendimiento de los colaboradores?

R//Tenemos ciertos parámetros de organización, en los meses de agosto y septiembre se han realizado encuesta del clima laboral provenientes de Perú, donde cada colaborador revisa y pone su calificación en respecto a a la cultura y la forma de comunicación, como son sus líderes, que debemos mejorar que no debemos mejorar, si bien es cierto esa encuesta ha hecho que baje la satisfacción pero si es un tema cíclico, analizamos si efectivamente lo que hacemos está bien y que tal vez para las personas que tengo a cargo me dice que realmente no esta tan bien y qué medidas tomar que debemos hacer.

Me es factible palpar diariamente el desempeño de mi grupo de trabajo veo si están motivados, si le gusta lo que hacen si no les gusta o están desinteresados

¿Cree Ud. que se maneja una clara comunicación entre los colaboradores y los jefes inmediatos?

R//Si, considero en algunos casos que sí, la comunicación es bastante clara , somos transparente en lo que hacemos se indican las cosas con la confianza del caso y no se pide nada fuera de lo común, lo que si particularmente hago es pedir siempre que los colaborados lleguen a la última milla, piensen un poquito más allá y el estilo de liderazgo no es de decir tienes que hacerlo como te digo que lo hagas sino más bien lo realizas de la manera que puedas realizarlo siempre y cuando sea supervisado y cumpla el objetivo solicitado.

¿Existe una correcta planificación y considera Ud. que es necesario las reuniones semanales para conocer en detalle y evaluar las situaciones presentadas en la semana?

R//Semanalmente no lo considero necesario, yo más bien si considero una reunión mensual.

¿Qué acciones Ud. consideraría o recomienda para manejar un correcto control con respecto al clima organizacional en la compañía, y cuál sería su objetivo con el mismo?

R//Los resultados del clima Organizacional me han arrojado oportunidades de mejoras, entonces eh trazado un plan de acción basado en aquello y de acuerdo al plan de acción lo que si tengo son revisiones mensuales de desenvolvimiento del personal entonces voy a estar mucho más cerca de las personas, otra cosa que tengo planteado es que deje

desarrollar ideas a los colaboradores, voy a dejar que las ideas sigan fluyendo voy a tratar de entrometerme menos para que las cosas fluyan y voy a tratar de ver las cosas un poquito lejos en el buen sentido de la palabra para que cada colaborador tenga un desarrollo más sostenible eso es lo que quiero hacer este año para que mejore el clima dentro del área.

- **Diagnóstico de la entrevista al Jefe Administrativo**

Se ejerció la entrevista englobada en 5 preguntas acerca del desarrollo organizacional presentado en el área de administración y cuál es el desempeño de los colaboradores, la entrevista realizada al jefe administrativo arrojó como resultados relevantes lo siguiente.

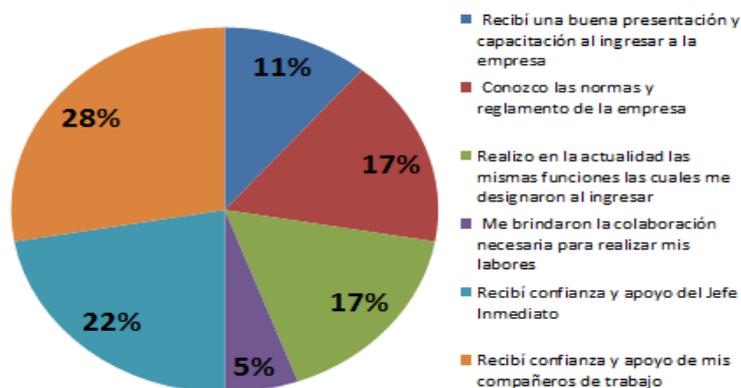
- La empresa ha presenciado cambios alrededor de los últimos 2 años lo cual ha permitido tener en cierta forma un desarrollo en lo que respecta el clima organizacional, considerando también que existen ciertas situaciones de riesgo los cuales a través de encuesta realizadas por Perú anualmente permiten percibir el estado real y de cierta manera realizar feedback entre los miembros del área; se logró constatar también cierta falencia con el liderazgo ya que no permite desarrollar las competencias de los miembros del área administrativa.

- **Análisis de la encuesta a los colaboradores del área de Administración.**

Objetivo: Diagnosticar el clima Organizacional y como incide sobre el desempeño laboral del Operador Logístico Ransa Ecuador.

¿Cuál ha sido la percepción del clima organizacional presentado, desde el comienzo de su participación en la empresa?

| A. | PUESTO DE TRABAJO | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | TOTAL |
|----|--|---|----|----|---|---|-------|
| 1. | Recibí una buena presentación y capacitación al ingresar a la empresa | 2 | 12 | 5 | | | 19 |
| 2. | Conozco las normas y reglamento de la empresa | 3 | 13 | 2 | 1 | | 19 |
| 3. | Realizo en la actualidad las mismas funciones las cuales me designaron al ingresar | 3 | 3 | 7 | 4 | 2 | 19 |
| 4. | Me brindaron la colaboración necesaria para realizar mis labores | 1 | 8 | 10 | | | 19 |
| 5. | Recibí confianza y apoyo del Jefe Inmediato | 4 | 5 | 9 | 1 | | 19 |
| 6. | Recibí confianza y apoyo de mis compañeros de trabajo | 5 | 3 | 11 | | | 19 |

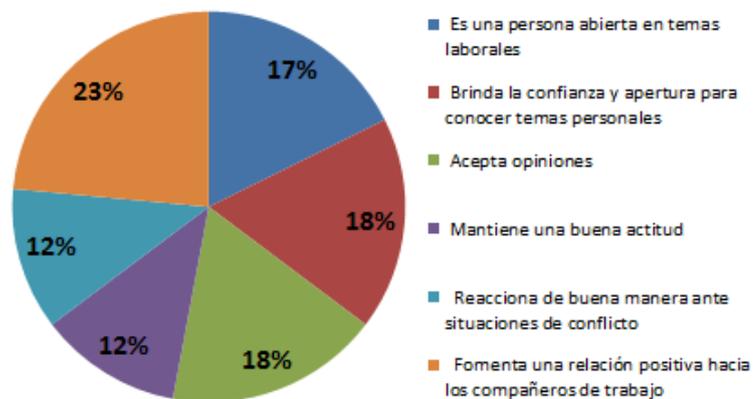


Análisis.- En un mayor índice del 28% se puede apreciar puntos de vista que prevalecen acerca del apoyo y confianza del equipo de trabajo como también el cambio de funciones a partir del ingreso.

Interpretación.- Se destaca que los colaboradores si recibieron el apoyo al ingresar tanto por parte del equipo como el jefe inmediato, sabiendo recalcar que el colaborador conoce el reglamento interno de la compañía y que riesgos conlleva el puesto de trabajo en el cuál se desempeña, lo que prevalece es que en la actualidad la mayor parte realiza funciones que no fueron detalladas al comienzo de su labor en la compañía.

¿Cómo se desarrolla la relación laboral con el jefe inmediato?

| B. | RELACION CON EL JEFE INMEDIATO | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
|----|---|---|----|----|---|---|----|
| | | | | | | | 15 |
| 1. | Es una persona abierta en temas laborales | 3 | 12 | 2 | 1 | 1 | 19 |
| 2. | Brinda la confianza y apertura para conocer temas personales | 3 | 9 | 5 | 2 | | 19 |
| 3. | Acepta opiniones | 3 | 4 | 11 | 1 | | 19 |
| 4. | Mantiene una buena actitud | 2 | 10 | 5 | 2 | | 19 |
| 5. | Reacciona de buena manera ante situaciones de conflicto | 2 | 5 | 10 | 2 | | 19 |
| 6. | Fomenta una relación positiva hacia los compañeros de trabajo | 4 | 3 | 11 | 1 | | 19 |

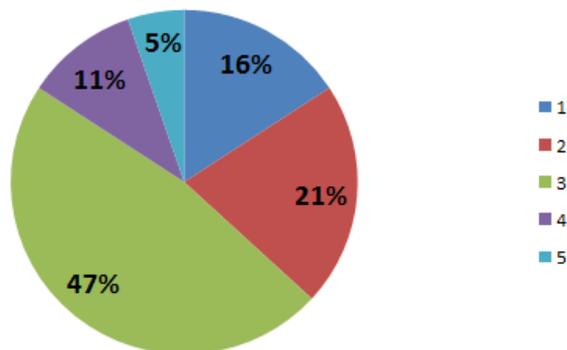


Análisis.- En relevancia se puede apreciar que en un 12% el jefe inmediato no brinda suficiente confianza, reacción limitante a situaciones de conflicto y el fomento de relación positiva entre compañeros es un poco escasa.

Interpretación.- Se destaca que los colaboradores perciben del Jefe inmediato ciertas actitudes inestables ante situaciones de conflictos presentadas, no fomenta una cultura de relaciones de positivismo entre compañeros y la confianza que brinda en muchos casos no es suficiente; prevalece la buena actitud que se presenta en ciertas situaciones y es abierto a temas laborales.

¿Qué cualidades se destaca del líder en relación con su grupo de trabajo?

| C | LIDERAZGO | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 15 |
|----|---|---|----|---|---|---|----|
| 1. | Estimula el desarrollo de mis capacidades | 3 | 9 | 4 | 3 | | 19 |
| 2. | Acepta sugerencias e ideas por parte del equipo | 3 | 3 | 8 | 5 | | 19 |
| 3. | Proporciona retroalimentación cuando existe un nuevo procedimiento | 2 | 10 | 4 | 3 | | 19 |
| 4. | Planifica y organiza de manera responsable y correcta las actividades del grupo | 3 | 10 | 3 | 2 | 1 | 19 |
| 5. | Se involucra en el accionar del equipo | 3 | 4 | 9 | 2 | 1 | 19 |



Análisis.- Prevalece en un 21% que el liderazgo no hace participe las sugerencias e ideas por parte de los colaboradores y no se involucra en el accionar del equipo; prevalece también en un 47% que realiza debidas retroalimentaciones y realiza posibles planificaciones de trabajo.

Interpretación.- Se desarrollan las debidas retroalimentaciones, lo cual permite que el colaborador pueda discernir nuevamente el trabajo desarrollado o a desarrollarse; se destaca que la estimulación de las capacidades, la involucración y el no aceptar las sugerencias del equipo puede incidir en cierta desmotivación a los colaboradores.

- **Diagnóstico de la encuesta a los colaboradores del área de Administración.**

Valoración del Grupo A.

Puesto de Trabajo: En lo que respecta al análisis sobre el entorno y el desenvolvimiento en el puesto de trabajo; logramos constatar que existe un % considerable acerca de la confianza del jefe inmediato y los compañeros de trabajo al ingresar un nuevo colaborador a la compañía; lo que desmotiva en cierta manera a los colaboradores es que muchos de ellos realizan funciones adicionales a las solicitadas al comienzo de su trabajo.

Valoración del Grupo B.

Relación con el jefe inmediato: Se percibe que existe una relación limitante y no de mucha confianza entre el jefe inmediato y los colaboradores lo cual implica que el ambiente a desarrollarse sea un poco tenso y no se brinda la seguridad; también prevalece actitudes inestables ante situaciones de conflicto y no fomenta una cultura de positivismo entre los compañeros de trabajo.

Valoración del Grupo C.

Liderazgo: Se toma en consideración que se realizan las debidas retroalimentaciones, existe también planificación del trabajo a desarrollarse en ciertos casos, pero en la percepción del campo en algunos casos es notorio que no se toman las correctas decisiones y en muchos casos no se aceptan sugerencias del equipo.

PLAN DE MEJORAS

Acerca del Plan de Mejoras (Harrington, 1993, pág. 1) Indica que “Para mejorar un proceso, significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”

QUE ES LA TÉCNICA 5W+5H

Según el estudio publicado por el Sitio Web Ingeniero Empresa atribuye que:

“5W2H es una herramienta de gestión que a través de 7 cuestionamientos nos permite elaborar un plan de acción de forma sistemática y estructurada. Su aplicación es sencilla y puede realizarse individual o en grupo”. (Empresa, 2018, pág. 2)

El Nombre de la Técnica 5W+5H se enfoca en los siguientes cuestionamientos desarrollados en inglés:

5W2H: What, Why, When, Where, Who, How y How much

Ventajas del 5W+2H

La aplicación del trabajo es de fácil comunicación.

Los ámbitos de aplicación son múltiples: empresas, proyectos, personas, etc.

Se integra a otras herramientas (de hecho puede que la usemos sin darnos cuenta) bien sea para planificar o para caracterizar un problema, por ejemplo con un diagrama de espina de pescado o la técnica del interrogatorio.

Metodología 5W2H: Cómo se hace?

Si bien la aplicación del 5W 2H es fácil, conviene disipar dudas (si las hay) explicando cómo se hace un plan con 5W2H, esto lo haremos detallando cada cuestionamiento.

WHAT – QUÉ?: Lo que se quiere hacer.

WHY – POR QUÉ?: La razón por la cual se quiere hacer lo enunciado. ¿Qué justificación o motivo nos hace definir este plan de acción?

WHEN – CUÁNDO? En qué momento se va hacer lo enunciado. No basta con tener el punto de partida, también es necesario cuándo estimamos se verá culminado el plan de acción, esto, teniendo en cuenta los riesgos que se afrontan.

WHERE – DÓNDE? En qué sitio o lugar se va a realizar.

WHO – QUIÉN? El elemento (persona, entidad, grupo, etc.) que se va a encargar de realizarlo. Es el responsable de la ejecución. Todo plan de acción sin un doliente, está destinado a fracasar. Cuando la responsabilidad de una actividad cae sobre una sola persona y no sobre un grupo, existen más posibilidades de que esa actividad se logre, a fin de cuentas, ante un mal resultado la responsabilidad compartida duele menos que la individual.

HOW – CÓMO? De qué forma se va hacer, qué procedimientos vas a aplicar, cómo pretendes conseguir el objetivo. Un “cómo” puede ser por ejemplo el desglose de actividades del “qué”.

HOW MUCH – CUÁNTO?: Cuánto va a costar. ¿Esfuerzo, sudor, lagrimas? ¿Tiempo y dinero más bien? Por lo general se desarrolla después del cómo, pues este paso es más claro si se especifica “cuánto” por cada una de las etapas o actividades del plan de acción.

Tabla 5 PLAN DE MEJORAS APLICANDO LA TÉCNICA 5W+2H

| ESTRATEGIA | ¿QUÉ? | ¿CÓMO? | ¿POR QUÉ? | ¿QUIÉN? | ¿CUÁNTO ? |
|---|---|---|--|------------------------|-----------------|
| MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE ADMINISTRACION | Diseñar un plan de mejora orientado al clima Organizacional para un correcto desempeño laboral en el área de Administración del Operador Logístico RANSA Ecuador. | Seleccionar correctamente los métodos y técnicas que permitan analizar y diagnosticar el clima Organizacional y como incide sobre el desempeño laboral del Operador Logístico Ransa Ecuador. | El área no maneja reuniones o capacitaciones respecto al desarrollo del clima organizacional, ni mantiene un plan de acción sobre el desempeño de los colaboradores. | Departamento de RR. HH | \$ 1.200 |
| | | Proponer un plan de mejoras para que el gerente propietario trabaje y tome decisiones en función de las estrategias establecidas en el plan. | | Departamento de RR. HH | |
| | | Convocar a una reunión para dar a conocer los resultados del diagnóstico y socializar las acciones de mejoras del plan a los trabajadores. | | Departamento de RR. HH | |
| MOTIVAR A COLABORADORES SEGÚN EL GRADO DE DESEMPEÑO PRESENTADO EN LA EMPRESA | Desarrollar un plan de capacitación interactivo a presentarse llamado CATE/ Comunicarse, Aprender y Autoevaluarse, Trabajar en Equipo, Evaluarse en Equipo | Curso "Manejo del estrés laboral" | No reciben capacitaciones para mejorar el trabajo en equipo. | Departamento de RR. HH | \$ 400 |
| | | Ejecutar 5 minutos diarios dentro de la jornada laboral ejercicios de Acción, desestrés y motivación. | Existe demasiado estrés, desánimo y frustración lo cual repercute al desarrollo del trabajo. | Jefe Administrativo | |
| | | Generar un trato ameno y atento entre líder y colaborador, donde el colaborador pueda desarrollar sus ideas y el líder se predisponga a escuchar y llegar acuerdos para aplicar ideas generadas de ser el caso al área. | No se estimula el desarrollo de las capacidades del equipo de trabajo y existe poca confianza entre Colaborador y Jefe Administrativo. | Jefe Administrativo | |
| | | Incentivar a la expresión con respeto, el dar a conocer puntos de vista y llegar a desarrollar soluciones. | Muchos de los colaboradores presentan frustración y limitación al dar a conocer lo que sienten. | Jefe Administrativo | |

CONCLUSIONES

- Los fundamentos teóricos permitieron analizar y valorar los conceptos sobre las variables clima organizacional y desempeño laboral.
- Los métodos aplicados tales como entrevista y encuesta permitieron tener un mejor diagnóstico del Clima organizacional y las mejoras a prácticas entre colaboradores y Jefe Administrativo.
- Resultados de la ficha técnica de observación permitieron interpretar las percepciones de cómo se venía realizando las actividades diarias de los trabajadores.
- Es de gran importancia el elaborar el plan de mejoras, ya que permitirá accionar y estimular a los colaboradores y Jefe administrativo a que el clima organizacional presentado sea agradable y se verá reflejado en el desempeño laboral presentado.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el área del RR.HH genere capacitaciones motivacionales en los colaboradores, eventos y reuniones donde se interactúe el jefe administrativo con los colaboradores del área.
- Se recomienda que el Jefe administrativo mantenga una comunicación más confiable y auditiva con los colaboradores, escuchando y siendo participe de ideas desarrolladas.
- Realizar pausas activas motivacionales al menos 5 minutos diarios, donde el colaborador pueda sentirse desestresado, participe y motivado a trabajar e interactuar en equipo.
- Se sugiere, llevar un control y seguimiento al plan de mejora orientado al clima Organizacional del área de Administración del Operador Logístico RANSA Ecuador.
- Se recomienda realizar seguimiento al plan de mejora orientado al clima Organizacional para un correcto desempeño laboral en el área de Administración del Operador Logístico RANSA Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- Acbir Pichincha. (23 de Julio de 2016). *Acbir Pichincha*. Obtenido de AcbirPichincha.com.ec:
<http://www.acbirpichincha.com.ec/index.php/conocenos/historia>
- Alejandra, S. G. (01 de 2015). Recuperado el 12 de 12 de 2018, de
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Alvarado Alvarado Angel; Hurtado Rosero Betty, Yávar Sanchez KARLA. (s.f.). Recuperado el 12 de 12 de 2018, de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11299/1/TESIS%2CCCLIMA%20LABORAL.pdf>
- Angel, B. C. (2016). Comunicacion Efectiva y su Influencia en el desempeño Laboral. En B. C. Angel, *Comunicacion Efectiva y su Influencia en el desempeño Laboral* (pág. 11).
- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: Mc Grawhill.
- Aponte, J. C. (2006). Administracion del personal. En J. C. Aponte, *Administracion del personal* (pág. 50). Colombia: Ecoe.
- ARANO, C. R. (2016). EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA. En C. R. ARANO, *EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA* (págs. 10-11). VERACRUZANA.
- Arias. (1999). *Wordpress.com*. Recuperado el 25 de 01 de 2019, de Wordpress.com:
<https://bianneygirald077.wordpress.com/category/capitulo-iii/>
- Arias, (. G. (21 de abril de 2013). *emirarismendi-planificaciondeproyectos*. Recuperado el 18 de agosto de 2017, de emirarismendi-planificaciondeproyectos:
http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Arias, F. (2012). *Academia.Edu*. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de Academia.Edu:
http://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION
- BLANCO, C., LOBATO, F., & L. VILLAGRÁ, F. (s.f.). *COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE*. ESPAÑA: EDELVIVES.
- Calle , T., & Quito, A. (2014). *Plan de Comunicación de Marketing para el sector inmobiliario de Cuenca: Caso de estudio Inmobiliaria Calle*. Cuenca, Ecuador.

- Campbell. (1970). *Centro de Desarrollo Gerencial*. Recuperado el 29 de 01 de 2019, de Centro de Desarrollo Gerencial:
<http://centrodesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>
- Cancela. (2010). *Blogspot*. Recuperado el 24 de 01 de 2019, de Blogspot: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Castro Márquez , F. (2003). *Tesis de investigacion*. Recuperado el 11 de 11 de 2017, de Tesis de investigacion: tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html
- Catarina. (11 de 06 de 2012). *Catarina.udlap*. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de Catarina.udlap:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/fonseca_g_a/capitulo3.pdf
- Ccaccya Bautista , A. D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Guayaquil.
- Chiang, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral. En M. Chiang, *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral* (pág. 39). Madrid: Servicios Editoriales S.L.
- Chiang, M. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral. En M. Chiang, *Relaciones entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral* (pág. 17). Madrid: Servicios Editoriales, S.L.
- CHIAVENATO, I. (05 de 11 de 2013). Recuperado el 10 de 01 de 2019, de <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/ambiente-organizacional/>
- Cole, D. D. (2008). Desarrollo Organizacional y desarrollo ejecutivo. En D. D. Cole, *Desarrollo Organizacional y desarrollo ejecutivo* (pág. 76). Argentina: Fadu.
- CORTES, V. L. (2015). "LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL. En V. L. CORTES, *"LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL* (pág. 11). Chile.
- Fayol, H. (1917). Administración Industrial y General. En *Administración Industrial y General*. Editorial Ateneo.
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2006). *Estrategias de Marketing*. México.
- Fidas, G., & Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta Edición ed.). Caracas - Venezuela: Editorial Episteme.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *Fundamentos de Marketing* (Cuarta Edición ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

- Galeas Pinto, F. (2013). *Propuesta de un Plan de Marketing para la Inmobiliaria Murillo & Asociados de la ciudad de Quito*. Loja.
- García, J. (2017). Mejora del Clima laboral del área de Operadores de Grúas Gottwald. En J. García, *Mejora del Clima laboral del área de Operadores de Grúas Gottwald* (pág. 9). Guayaquil: Ecuador.
- Gobierno Provincial del Guayas . (2013). *Plan de Ordenamiento Territorial de la Provincia del Guayas*. Obtenido de <http://www.guayas.gob.ec/dmdocuments/ley-de-transparencia/literal-k/Plan-de-Ordenamiento-T-2013.pdf>
- Guisela, B. V., & Sandra, W. E. (2018). *Motivacion y desempeño laboral del personal Administrativo en una empresa agroindustrial de la region Lambayeque*. Recuperado el 12 de 12 de 2018, de Motivacion y desempeño laboral del personal Administrativo en una empresa agroindustrial de la region Lambayeque: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_Wiess eEslavaSandra.pdf.pdf
- Harrington, J. (1993). *Gestion Administrativa Empresarial*. Recuperado el 03 de 02 de 2019, de Gestion Administrativa Empresarial: <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2009/02/el-plan-de-mejoramamiento.html>
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, E. (24 de 05 de 2014). *La estrella de Panama*. Recuperado el 29 de 01 de 2019, de La estrella de Panama: <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Hernandez, F. y. (1991). Metodologia de la Investigacion,5ta Edicion. En F. y. Hernandez, *Metodologia de la Investigacion,5ta Edicion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, F. y. (2014). *Universidad de Colma*. Recuperado el 29 de 01 de 2019, de Universidad de Colma: <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
- Herranz A., M. (2015). *Modelos de gestión de marca y su aplicación en el ámbito de las ciudades Memoria para optar al grado de doctor presentada por bajo la dirección de Nuria Villagrán García*. Madrid, España.
- Herranz Arcones, M. (2015). *Modelos de gestión de marca y su aplicación en el ámbito de las ciudades*. Madrid, España.

- Herrera, J. (5 de 2008). *La Investigación Cualitativa*. Recuperado el 29 de 01 de 2019, de La Investigación Cualitativa:
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>
- Ingenio Empresa. (16 de Agosto de 2016). *Diagrama de Causa y efecto como herramienta de calidad*. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/>
- Kotler , Philip ; Armstrong, Gary ;. (2007). *Marketing Versión para Latinoamérica Decimoprimer edición*. Mexico.
- Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas. (2004). En *El Marketing de Servicios Profesionales* (Primera Edición ed., pág. 98). Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Kotler Philip; Keller Kevin. (2012). *Dirección de Marketing 14 edición*. México.
- Kotler, P., Bloom , P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. Paidós.
- Kotler, Philip ; Lane Keller, Kevin;. (2012). *Dirección de Marketing decimo cuarta edición*. Monterrey, México.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary;. (2012). *Marketing Decimocuarta edición*. México.
- Lázaro Díaz, K. (2017). *Propuesta de mejora en la gestión de producción de pollos de engorde para incrementar la rentabilidad de la granja Santa Isabel de la empresa el Rocío S.A. (Tesis parcial)*. Peru.
- Marchant, L. (2004). Actualizaciones para el desarrollo Organizacional. En L. Marchant, *Actualizaciones para el desarrollo Organizacional* (pág. 19). Chile.
- Matias, R. (2012). *¿Que son las funciones administrativas?* Obtenido de web y empresas:
<https://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones-administrativas/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). Obtenido de Ingresos Corrientes y de Capital:
<http://www.finanzas.gob.ec/ingresos-de-capital/>
- Monferrer Tirado, D. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Departament de Ciencies Juridiques i Economiques.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2000). *Respuestas rápidas para los estados financieros*. Pearson Educación.
- Noboa, A. (2004). *unorte.edu*. Recuperado el 28 de 01 de 2019, de unorte.edu:
<http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>
- Philip, K. (1998). *Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control*. México: Editorial Person Educación.

- Prado, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional. En J. F. Prado, *Clima y ambiente organizacional* (pág. 49). Mexico: El manual Moderno.
- Rafael, M. (s.f.). *Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición* .: Obtenido de CEF.- MARKETING XXI: <http://www.marketing-xxi.com/la-marca-46.htm>
- Ricardo, R. (2005). Marketing. En R. RICARDO. España: Editora Palmir E.I.R.L.
- Sabino. (1986). *Sabino*. Recuperado el 2019 de 01 de 22, de Wordpress.com: <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>
- Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación. En Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 25). Mexico: Mc Graw Hill.
- Soria, V. M. (2004). Relaciones Humanas. En V. M. Soria, *Victor Manuel Soria* (pág. 29). Mexico, Limusa: Noriega Editores.
- SORIA, V. M. (2004). *RELACIONES HUMANAS*. MEXICO: EDITORIAL LIMUSA S.A.
- Stanton, E. W. (2004). *Fundamentos de Marketing* (13a Edición ed.). Editorial Mac Graw Hill.
- STONER, J. .. (1996). *ADMINISTRACION*. MEXICO: MIEMBRO D ELA CAMARA DE INDUSTRIA EDITORIAL.
- Tamayo, T. y. (2012). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta Edición ed.). México: Editorial Limusa S.A.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Barcelona: Universidad Jaume I.
- Trabajo, M. d. (s.f.). Recuperado el 15 de 01 de 2019, de http://mt.gob.do/images/docs/biblioteca/codigo_de_trabajo.pdf
- Valladares Grandez, D. (2013). *Implementación del plan de marketing en la empresa "VALL INMOBILIARIA", para la prestación de servicios inmobiliarios de vivienda en el norte de la ciudad de Quito*. Quito, Guayas, Ecuador.
- Zárate, B. F. (2017). *repositorio.ucv.edu.pe*. Recuperado el 21 de 12 de 2018, de [repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5835/D%C3%ADaz_ZFE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5835/D%C3%ADaz_ZFE.pdf?sequence=1)

ANEXOS

Anexo # 1 FODA

| | |
|--|--|
| FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">-Es una Empresa reconocida en países de Latinoamérica.-Ser uno de los Operadores Logísticos con posicionamiento en el mercado. | OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">-Oportunidad para futuros pases a otros países por crecimiento laboral y profesional.-Ayuda económica para superación profesional. |
| DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">-Relaciones Interpersonales inestable de los colaboradores.-Comunicación no Clara efectuada en los colaboradores.-Falta de Motivación al personal-Falta de capacitaciones y seguimiento al personal. | AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">-Excelente Clima Organizacional de la Competencia.-Incentivo a los colaboradores.-Buena remuneración en la competencia. |

Anexo # 2.- Entrevista Jefe Administrativo

Objetivo: Diagnosticar el clima Organizacional y como incide sobre el desempeño laboral del Operador Logístico Ransa Ecuador.

- 1. ¿Dentro de su percepción en estos dos últimos años como cree que se ha ido desarrollando el clima organizacional en Ransa Ecuador. ¿Qué factores Ud. Cree que han prevalecido?**
- 2. ¿Cómo Ud. Analiza en la actualidad que se viene manejando el clima organizacional en la compañía. ¿Cree Ud. que es de gran impacto en el rendimiento de los colaboradores?**
- 3. ¿Cree Ud. que se maneja una clara comunicación entre los colaboradores y los jefes inmediatos?**
- 4. ¿Existe una correcta planificación y considera Ud. que es necesario las reuniones semanales para conocer en detalle y evaluar las situaciones presentadas en la semana?**
- 5. ¿Qué acciones Ud. consideraría o recomienda para manejar un correcto control con respecto al clima organizacional en la compañía, y cuál sería su objetivo con el mismo?**

Anexo# 3.- ENCUESTA A LOS COLABORADORES

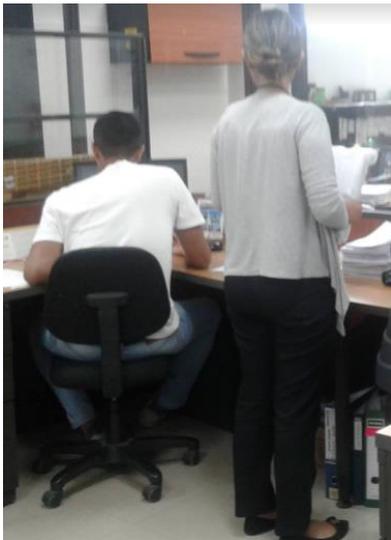
Objetivo: Diagnosticar el clima Organizacional y como incide sobre el desempeño laboral del Operador Logístico Ransa Ecuador.

INSTRUCCIONES

Las preguntas presentadas a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X

- 5 Totalmente de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo

| A. ¿Cuál ha sido la percepción del clima organizacional presentado, desde el comienzo de su participación en la empresa? | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| A. | PUESTO DE TRABAJO | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Recibí una buena presentación y capacitación al ingresar a la empresa | | | | | |
| 2. | Conozco las normas y reglamento de la empresa | | | | | |
| 3. | Realizo en la actualidad las mismas funciones las cuales me designaron al ingresar | | | | | |
| 4. | Me brindaron la colaboración necesaria para realizar mis labores | | | | | |
| 5. | Recibi confianza y apoyo del Jefe Inmediato | | | | | |
| 6. | Recibi confianza y apoyo de mis compañeros de trabajo | | | | | |
| B. ¿Cómo se desarrolla la relación laboral con el jefe inmediato? | | | | | | |
| B. | RELACION CON EL JEFE INMEDIATO | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Es una persona abierta en temas laborales | | | | | |
| 2. | Brinda la confianza y apertura para conocer temas personales | | | | | |
| 3. | Acepta opiniones | | | | | |
| 4. | Mantiene una buena actitud | | | | | |
| 5. | Reacciona de buena manera ante situaciones de conflicto | | | | | |
| 6. | Fomenta una relación positiva hacia los compañeros de trabajo | | | | | |
| C. ¿Qué cualidades se destaca del líder en relación con su grupo de trabajo? | | | | | | |
| C. | LIDERAZGO | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Estimula el desarrollo de mis capacidades | | | | | |
| 2. | Acepta sugerencias e ideas por parte del equipo | | | | | |
| 3. | Proporciona retroalimentación cuando existe un nuevo procedimiento | | | | | |
| 4. | Planifica y organiza de manera responsable y correcta las actividades del grupo | | | | | |
| 5. | Se involucra en el accionar del equipo | | | | | |



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

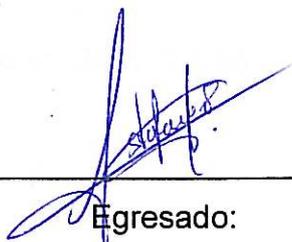
En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “MEJORA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL OPERADOR LOGÍSTICO RANSA ECUADOR” y el problema de investigación: ¿Cómo incide el Clima Organizacional en el desempeño laboral en el área de Administración del Operador Logístico Ransa Ecuador en el año 2018?, presentado por Pinto Espinoza Beatriz Stefania como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

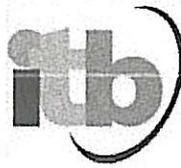
El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresado:
Pinto Espinoza Beatriz Stefania



Tutora:
PhD. Beatriz Rodríguez Herkt

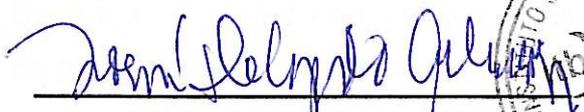


CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT




Firma