



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO  
DEL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL CENTRO DE DISTRIBUCION DE  
LA EMPRESA T ÍA S.A**

**Autora:**

**Navarro Sánchez Andrea Leonor**

**Tutor:**

**Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta ese punto, por la vida, la salud, por ser mi principal guía darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mi objetivo además de su infinita bondad y amor.

A mis padres que ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo. Este logro es más de ellos que mío ya que con sus palabras de motivación me empujaron a la meta profesional, a los estimados docentes por su excelente vocación por enseñar, para la mejor preparación académica.

**Navarro Sánchez Andrea Leonor**

## **AGRADECIMIENTO**

A la empresa donde laboré por darme la oportunidad de poder continuar con mis estudios académicos. Al Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología, por la predisposición y compromiso por sus alumnos, a mi tutor por el apoyo y motivación, por ayudarme con sus conocimientos y guiarme paso a paso a mi aprendizaje para culminar con éxito mi estudio profesional.

**Navarro Sánchez Andrea Leonor**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema: **Propuesta de un plan de desarrollo organizacional para el mejoramiento del clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A.** Y problema de investigación: **Limitado desarrollo organizacional, genera inadecuado clima laboral en los colaboradores del centro de distribución de la Empresa “TIA. S.A” ubicada en Inmaconsa sector norte de la ciudad de Guayaquil en el periodo de año 2018?** Presentado por **Navarro Sánchez Andrea Leonor** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA 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.

Egresada:

Tutor:

**Navarro Sánchez Andrea Leonor   Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

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

Yo, Navarro Sánchez Andrea Leonor, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **Propuesta de un plan de desarrollo organizacional para el mejoramiento del clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A.** de la modalidad de presencial, 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 Empresas, 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 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*.

Andrea Leonor Navarro Sánchez

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

## **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

Aclaración:

*LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados*

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT.*



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

**“Propuesta de un plan de desarrollo organizacional para el mejoramiento del clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A”**

**Autora:** Andrea Leonor Navarro Sánchez

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López perero Mba.

**RESUMEN**

Tiendas industriales asociadas **TIA SA**. Es una cadena de tiendas con mayor ámbito geográfica en el Ecuador, que ofrece productos de consumo hogareño y personal, especializadas en ofertas innovadoras, temporadas o eventos, atreves de su amplia cobertura nacional, su matriz se encuentra en la ciudad de Guayaquil, desde acá se desarrolla la logística de productos nivel nacional, en los últimos meses se ha observado un limitado desarrollo organizacional, lo que genera un inadecuado clima laboral en los colaboradores del centro de distribución.

Por tal motivo se propone un plan de desarrollo organizacional para el mejoramiento del clima laboral de los colaboradores del centro de distribución, aplicando el método empírico de investigación, la observación, que permite la aplicación del método descriptivo explicativo y correlacional, para mediante la aplicación de la técnica de marco lógico determinar posibles soluciones, se recopila la información mediante la técnica de la encuesta y las entrevistas para con el análisis y la interpretación desarrollar la propuesta

Desarrollo

Plan

Organización

Clima



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Project prior to obtaining the diploma of: technology in business  
administration**

**Theme**

**" Proposal for a plan of organizational development for the  
improvement of the work of the collaborators of the center of  
distribution of the company climate TIA S.A "**

**Author:** Andrea Leonor Navarro  
Sánchez

**Tutor:** Eng. Com. Marlo Lopez Perera Mba.

**OVERVIEW**

Industrial partner stores **TÍA S.A.** It is a geographic chain of stores with greater scope in Ecuador, offering personal and household consumer products, specializing in innovative offerings, seasons or events, you dare your wide national coverage, its parent company is located in the city of Guayaquil from here develops the logistics of products nationwide, in recent months has been observed a limited organizational development, which generates an inappropriate labour climate in the distribution center employees.

Therefore proposes a plan of organizational development for the improvement of the working environment of employees of the distribution center, the empirical method of research, observation, which allows the application of the descriptive method explanatory and correlational, for through the application of it technifies it's logical framework to determine possible solutions, it collects information through technical survey and interviews to analysis and interpretation, develop the proposal

**Developmet**

**Plane**

**Organization**

**Work**



## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA .....	1
Planteamiento del Problema .....	1
Situación Conflicto .....	3
Delimitación del Problema .....	4
Formulación del Problema .....	4
Variables de Investigación .....	5
Evaluación del Problema .....	5
Objetivos de la Investigación .....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos .....	6
Justificación e Importancia.....	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
FUNDAMENTACION TEÓRICA.....	8
Antecedentes Históricos .....	9
Antecedentes Referenciales.....	12
Fundamentación Legal .....	14
Constitución de la República del Ecuador 2008 .....	14
Reglamento de Gestión de Talento Humano .....	15
Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida .....	19
Objetivo 7 Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de ciudadanía .....	20
Objetivo 8 Promover la Transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.....	22

Ley Orgánica del Consumidor .....	25
Código de Trabajo .....	28
Reformas Laborales.....	29
Reformas al Código de Trabajo.....	29
Reformas IESS.....	31
Variables de Investigación .....	33
Variable Independiente.....	33
Variable Dependiente. - .....	34
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA.....	38
Diseño de Investigación .....	41
Tipo de Investigación .....	42
La Población y Muestra .....	43
Población.....	43
Muestra.....	43
Tipos de Muestra .....	44
Métodos y Técnicas .....	45
Técnicas e Instrumento de Investigación.....	46
CAPITULO IV.....	48
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	48
PLAN MEJORA .....	61
Conclusiones.....	62
Bibliografía.....	64
ANEXOS.....	67

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

#### **Ubicación del problema en el contexto**

El campo del desarrollo organizacional (DO) trata sobre el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas dentro de una organización con el fin de potencializar las acciones de la empresa y logre un posicionamiento adecuado en el mercado ser más reconocida. También es el trabajo que hace la gerencia para que sus miembros se sientan parte de una causa creíble, sostenible y funcional.

Se da énfasis al capital humano dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando una meta que fortalezca la cultura institucional. Además es una herramienta de planificación que por medio del análisis interno permite obtener información para guiar o adoptar una estrategia o camino rumbo a un cambio. A través del desarrollo de esta acción, se logra la eficiencia de todos los elementos que la constituyen y así lograr el éxito objetivo que se planteó en la misión de la empresa.

Por lo antes indicado se requiere que una organización siempre tenga la capacidad o los elementos necesarios para lograr enfrentar o competir en el mundo actual, convirtiéndose por tanto el DO en una necesidad constante de toda organización que tenga en su visión un crecimiento constante. Para el desarrollo de esta herramienta uno de los procesos fundamentales es la preparación de un programa de capacitación para el personal que labora en la empresa con el fin de lograr un constante aprendizaje, que es la vía por la cual se accede al perfeccionamiento, adquiriendo destrezas y habilidades que producen cambios beneficiosos en el comportamiento (eje para el *DO*).

Muchos gerentes olvidan el cumplimiento sobre eficiencia, rendimiento que los consiguen solo y únicamente el personal bien capacitado y preparado para los cambios que se puedan presentar en una institución. Si adicionamos a los antes mencionado, el clima laboral en donde ellos se desarrollan deberán contar con un ambiente laboral relajado, con componentes como emoción, compañerismo, atención, cuya intensidad definitivamente va a variar dependiendo de cada una de las personas que conforman la organización, pudiéndose visualizar desde fuera de la organización por los usuarios o clientes..

Su influencia es clave en la productividad y comportamiento de los equipos de trabajo. Normalmente, explica la motivación o desmotivación en el desempeño de los colaboradores. (Besa, 2018)

Como nombramos anteriormente el clima laboral es importante dentro de una empresa, gracias a él los colaboradores podrán desarrollar mejor sus funciones pues existirá colaboración entre ellos y mayor compromiso siendo capaces de estructurar un buen equipo de trabajo en la empresa, alcanzando los objetivos deseado en menor tiempo y de con el apoyo de todos los empleados. La comunicación es un factor imposible de olvidar, establecer claros y excelentes vías de comunicación dentro de una empresa evitara malos entendidos, quebrantamiento entre las relaciones interpersonales alcanzando un respeto entre los trabajadores de la empresa.

El clima laboral en las empresas puede ser tomados como cambios temporales en actitud de los colaboradores, Los elementos más comunes que influyen en la actitud y motivación de los colaboradores son: cierres de mes, reducción de personal, aumentos de pedidos, aumento de salario el mismo que tendrán un efecto positivo o negativo generando consecuencias para la empresa.

Si consideramos estructurar un clima organizacional empresarial, se debe considerar además otras características, como la motivacional de los colaboradores. La motivación es necesaria porque así se hará posible que el colaborador realice sus actividades con buena actitud, entusiasmo y esmero.

### **Situación Conflicto**

En el Centro de Distribución de la Empresa TÍA S.A ubicada en el área de desarrollo social Inmaconsa al norte de la ciudad de Guayaquil, presenta en los actuales momentos un clima laboral negativo, constituyendo un elemento desfavorable que de forma inmediata provoca baja productividad y un rendimiento insatisfactorio.

Se presenta los siguientes antecedentes:

- Mala comunicación entre los colaboradores, enfrentamientos, disputas agresiones que provocan resistencia al cambio
- La limitada ejecución de los procesos planteados para las distintas actividades, genera la disminución de la productividad (mal envíos de pedidos, fechas borrosas, productos caducados, excesos de faltantes, mala codificación, gavetas sucias etc.
- Lo descrito anteriormente ha presentado que la empresa tome medidas entre ellas las sanciones económicas y una vez aplicadas dichas sanciones los colaboradores acabaron desmotivados.

**Cuadro 1 Confrontación**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mala comunicación interna</li><li>• Poco control de los procesos</li><li>• Altas sanción monetaria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enfrentamientos, disputas, agresiones</li><li>• Reducción de la productividad</li><li>• Poca motivación del empleado</li></ul>

**Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor**

### **Delimitación del Problema**

**País** : Ecuador

**Región** : Costa

**Provincia:** Guayas

**Dirección:** Inmaconsa Mz. 31 S.1 Calle Beata Sector 58

**Campo** : Administración

**Área** : Talento Humano

**Aspectos:** Desarrollo organizacional- Clima laboral

**Tema** : Propuesta de un plan de desarrollo organizacional para el mejoramiento del clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A

### **Formulación del Problema**

¿Cómo influye un plan de desarrollo organizacional, para el mejoramiento del clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la Empresa "TÍA SA", ¿ubicada en Inmaconsa sector norte de la ciudad de Guayaquil en el periodo de año 2018?

## **Variables de Investigación**

**Variable independiente:** Desarrollo Organizacional

**Variable dependiente** : Clima Laboral

## **Evaluación del Problema**

**Delimitado.** - Limitado desarrollo organizacional, genera inadecuado clima laboral en los colaboradores del centro de distribución de la Empresa “TÍA. S.A” ubicada en Inmaconsa sector norte de la ciudad de Guayaquil en el periodo de año 2018?

**Claro.** – Esta investigación se plantea de manera fácil y accesible porque determina objetivos y variables para llevar a cabo una buena comunicación organizacional.

**Evidente.** -Este trabajo de investigación trata sobre el desarrollo organizacional de la empresa, ya que existe un problema de comunicación interna.

**Concreto.** -Existe limitado desarrollo organizacional en el Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A, el mismo que es causado porque no hay una buena comunicación en el medio laboral.

**Original.** -El tema del presente trabajo ha sido estudiado hace cierto tiempo, pero no a profundidad ya que hoy en día no se plantea mucho en el ambiente laboral de una empresa.

**Factible.** -Este trabajo de investigación se llevara a cabo con los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A para mejorar el clima laboral.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer un plan de desarrollo organizacional para mejorar el clima laboral de los colaboradores, del centro de distribución de la Empresa “TIA. S.A”

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente con bibliografía actualizada sobre el desarrollo organizacional y clima laboral
- Diagnosticar los diferentes procesos que se aplican en el centro de distribuciones (Bodega General) de la Empresa TÍA S.A.
- Proponer un plan de desarrollo organizacional que genere un eficaz, eficiente y efectivo clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A.

## **Justificación e Importancia**

Este trabajo de investigación es de mucha utilidad para el Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A; pues sirve para ayudar a mejorar el clima laboral con la colaboración de los empleados principalmente y de los jefes.



Además, los beneficiarios directos de este proyecto a emprender son los mismos empleados y la empresa porque tendrán una mejor comunicación interna y externa, con el desarrollo del taller de motivación, y así evitarán cualquier tipo de sanciones.

El Centro de Distribución de la Empresa TÍA S.A busca mejorar la comunicación organizacional entre sus empleados, por ello encontrará la manera de solucionar este inconveniente.

El taller de motivación será una medida que adoptará la empresa para permitir un clima laboral mejor entre los empleados.

Lo más importante y necesario es la predisposición al taller de motivación por parte de los empleados.

Los procesos de cambio no son fáciles de manejar, ya que la intervención del elemento humano, cuya complejidad es asombrosamente diversa, requiere metodologías flexibles que se adecuen a la problemática que con estos cambios se generan, sobre todo la resistencia, cuya expresión es natural en las personas pero que es el principal obstáculo para realizar cambios en las empresas, ya sean estructurales, de personas, de tecnologías o del ambiente y los valores y creencias de los integrantes: empleados y dirigentes.

Los obstáculos que tal vez veamos durante el desarrollo de la investigación serán durante las encuestas debido al tiempo pues sería en horario laboral además de las diferentes maneras de pensar de los empleados, esto se dará con el fin de mejorar el clima laboral para que hubiese buena comunicación y trabajo en equipo, brindando un servicio de calidad a los clientes.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En referencia a este marco se considera en primera instancia los temas como los antecedentes históricos y referenciales del problema que se estudiara, así también como el objeto de estudio, tomando en consideración la descripción de estudios y modelos vinculados al problema planteado, organizados por el ámbito de influencia internacional, por el regional y local. En las bases teóricas, se describe conceptos que están ligados con la investigación.

La información que se demuestra en este contexto, se utilizara para fundamentar este trabajo enfocado al clima laboral de la empresa Tía S.A. mejorando el rendimiento funcional de sus colaboradores a través de un desarrollo organizacional donde se enfoque una estrategia para mejorar ciertas variantes en área de trabajo, obteniendo resultados de acuerdo al rendimiento que se maneje en este proyecto.

### **FUNDAMENTACION TEÓRICA**

El desarrollo de una organización se basa en la distribución de funciones determinadas para que la empresa determine un enfoque de desarrollo, los colaboradores emplean un sistema de doctrinas que se otorga en el proceso de un buen clima laboral. Quioz, (2009)

Las empresas actualmente determinan su objetivo en el enfoque, donde se pueda lograr el buen manejo de los colaboradores diseñando un plan de medición donde se determine un ambiente de trabajo explicito, desarrollando un sistema de manera eficaz y eficiente. Alvarado, (2010)

El clima organizacional se basa en determinar un ambiente generado por las emociones de los colaboradores que conforman la empresa ya que está compuesta por la parte física o emocional de cada colaborador

Las organizaciones manifiestan este desarrollo de clima laboral influyendo la satisfacción enfocándose en la productividad. El comportamiento de cada colaborador es muy importante para el buen ambiente de la empresa, a través de su interacción con la empresa ya que determina el desempeño y actividad de cada colaborador. La dirección está basada a un sistema de gestión que proporciona recursos para un buen clima laboral. Perez A. , (2011)

El clima laboral se orienta hacia los objetivos generales evadiendo situaciones ocasionales de conflicto y de bajo rendimiento, varios factores implican este proceso determinando espacios de distribución de área para la producción de medio ambiental ejerciendo el bienestar de los colaboradores para su buena calidad de labor de la empresa. Carl, (2009)

### **Antecedentes Históricos**

Los orígenes del clima laboral se sitúan en la escuela de Gestalt, surgió en la Primera Guerra Mundial en los años 1914-1918 nace por medio de la teoría de campo de Kurt Lewin que expresa sobre el comportamiento de los individuos en el entorno, observan, analizan la forma de ser y conducta para diferenciarnos de otros seres humanos. Perez, (2011)

Lewin experimentó en varios grupos y observó que existen diversos climas, se dio cuenta que todos los seres humanos poseemos conductas y modelos diferentes en determinadas situaciones de la vida. Luego de analizar los experimentos se decide incorporar un nuevo término llamado clima organizacional que se enfoca más a la motivación y satisfacción de los empleados, clientes y empresa. Lewin, (2012)

El Talento Humano implica tener colaboradores con conocimiento, habilidades, experiencia para formar una sola fuerza: La fuerza laboral. Así es como las empresas modernas actualmente son competitivas, innovadoras, con gerentes líderes capaces de solucionar problemas y son los responsables de guiar al equipo, organizarlo y dar las herramientas para que den el 100% de su conocimiento para resultados exitosos. Quiñonez, (2009)

El clima laboral se determina como un medio en el que se desarrolla el trabajo, la calidad del clima laboral influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Patric, (2011), es decir que el clima laboral en una organización es muy importante, esto desarrolla el buen manejo de los colaboradores de acuerdo a su comportamiento que implica o influye en la función de cada colaborador.

Según el autor Ruiz, (2010), dice que el clima organizacional es la relación o interacción que se maneja entre todos los individuos que conforman una organización de acuerdo de las ventajas y desventajas de liderazgo empresarial de acuerdo al comportamiento de los trabajadores, esto influye varios factores como en su manera de trabajar y de relacionarse con los colaboradores de la empresa.

En la época contemporánea del siglo XX las organizaciones desarrollan un organigrama estructural donde se componen equipos de trabajo o grupos de trabajo indicando que el miembro de equipo mediante de factores estructural organizacional contemporánea, las organizaciones desempeñan una productividad de alcance para otras empresas que desarrolla en el mercado alcanzando estándares de calidad que se les exige en esos tiempos, para poder enfrentar los retos que exige la excelencia en el clima laboral, la gestión integral se ve precisa para renovación y ha tenido que impulsar mayor eficiencia en correspondencia con los valores de las organizaciones. Zapata, (2014)

En el ámbito global el clima organizacional se basa en el desarrollo de las empresas, donde se determina el manejo organizacional internacional, estableciendo parámetros y medidas de prevención para que los colaboradores de cada organización se enfoquen en la medida de percepción, las empresas a nivel global de acuerdo a su entorno es más potente donde hace referencia al comportamiento de los individuos, hace énfasis en las emociones de cada colaborador ya que esto nos permite descifrar el campo global laboral. Ayala, (2013)

En el ámbito regional las empresas toman medidas para cada individuo en cada área de trabajo para desarrollar estrategias donde se refleje el desempeño y la actitud de cada colaborador en un ambiente laboral de una organización, siendo un recurso principal en la prestación de servicio motivando a sus necesidades y satisfacción enfocándose en la dirección de sistema de gestión que proporciona políticas de personal y recursos humanos mediante técnicas precisas orientando hacia un objetivo mediante situaciones de bajos recursos para un clima organizacional en buen desarrollo. Polo, (2010)

En el ámbito nacional las organizaciones implementan estrategias midiendo el nivel de grado autónomo de cada colaborador de acuerdo a sus funciones habituales favoreciendo un buen clima laboral disponiendo de toda independencia que es capaz de asumir, es muy importante que todos los colaboradores de la empresa sean tratados con criterios justos esto permite enfocarnos en la observación de comportamiento de algún tipo de discriminación de acuerdo a una escala de criterio donde ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza y el rencor. Santi, (2012)

En el ámbito local la empresa desarrolla cambios para el buen clima laboral, enfocándose en desarrollo de la capacidad de cada colaborador satisfaciendo la productividad se relaciona con el comportamiento de los individuos utilizando mecanismos que proporciona técnicas precisas para un buen clima organizacional ya que va comprendido las relaciones que se

lleva a cabo entre los diferentes colaboradores de la empresa desarrollando en sus actividades de acuerdo a su desempeño. Dominguez, (2011)

## **Antecedentes Referenciales**

### **Desarrollo Organizacional**

Según el autor Quimis, (2011), dice que el desarrollo organizacional es el fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaicones que mejoran el funcionamiento del sistema organico para alcanzar sus obejtivo, desarrollando un proceso de evaluacion determinado a cada individuo y analizando el entorno en el que se desarrolla.

El desarrollo organizacional es un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamiento entre personas, entre grupos especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización. Tello, (2010)

El autor Bake, (2013), indica que un desarrollo organizacional es una respuesta al cambio con una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que estas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio del mismo.

El desarrollo organizacional es importante para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, para impulsar a la empresa a una mejor adaptación de cambios, los colaboradores de la empresa tienen un buen ambiente de trabajo y una satisfacción laboral óptima, estableciendo estrategias donde se enfoca un buen manejo de desarrollo organizacional.

## **Clima Laboral**

Según el autor Bazurto, (2014), dice que el clima laboral es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas, al realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

El clima laboral constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización a si mismo se determina que el clima laboral involucra diferentes aspectos de la situación que sobreponen mutuamente en diversos grados como el tipo de organización. Zamora, (2009)

El autor Davalos, (2011), dice que el clima laboral se plantea un consenso de acuerdo a factores organizacionales con objetivos como estructura política y reglas atribuidos percibidos por susbejciones desarrollando un propio ambiente organizacional producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentran un proceso de interaccion social.

El clima laboral en una organización es importante ya que esto evalúa el comportamiento de los colaboradores de la empresa, desarrollando técnicas y métodos de interacción para la buena comunicación y relación entre los empleados de cada área destinados a realizar un nuevo parámetro para desarrollar mecanismo de buen clima laboral.

## **Proceso**

El proceso según el autor Sandoval, (2010), dice que el proceso es un conjunto de pasos donde se pueden manejar etapas sucesivas de acuerdo a un fenomeno en un tiempo predeterminado para concretar una operación de valoracion en el campo organizacional.

El proceso es el conjunto de acciones o actividades sistematizados que se realizan o tiene lugar con un fin determinado ya que planifica un esquema determinado de acuerdo a situaciones relacionadas de forma natural o espontanea en una organización constituida. Santos, (2010)

Para el autor Tenesaca, (2010), dice que un proceso es un enfoque disciplinario para identificar y diseñar procesos de negocios entre las organizaciones con el fin de lograr resultados basandose en el control y en el resultado de un trabajo constante aliniado a objetivos estrategicos de la organización.

El proceso es un estudio y análisis para la empresa ya que sirve para medir facultades de cada colaborador, desarrolla y determina para la empresa métodos y tácticas donde se controlen la función en cada área de la empresa.

## **Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador 2008**

#### **Sección 8va. 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 garantizara a las personas trabajadoras el pleno respecto a su dignidad, una vía decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y líberamente escogido o aceptado.

**Art. 34.-** El derecho de la Seguridad Social es un derecho irrenunciable de todas las personas y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad Social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, suficiencia, transparencia



y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el sustento en el campo laboral de acuerdo a su forma de trabajo autónoma y a quienes se encuentren desempleados. Trabajo y Seguridad Social, (2008)

## **Reglamento de Gestión de Talento Humano**

### **Art. 53.- De la Administración de Talento Humano**

La Dirección de Talento Humano del Ministerio de Trabajo será responsable en administrar el sistema integro de Talento Humano, las remuneraciones e ingresos complementarios al servicio público y privado en base normas emitidas por el Ministerio de Trabajo.

## **Del Régimen Interno de Administración del Talento Humano**

### **Sección Primera**

**Art. 54.- De los Deberes.** – De acuerdo a los servidores del Ministerio de Trabajo tendrán los siguientes méritos:

- a) Despachar todos los tramites que estén a su cargo de conformidad a su competencia y de los establecido en el nombramiento del contrato
- b) Guardar la reserva del caso relacionado con sus funciones
- c) Cumplir con las normas, procedimientos e instrucciones emitidas por su superiores jerárquicos y observar el órgano regular en los tramites y decisión administrativa

- d) Informar de manera verbal o escrita al jefe inmediato superior sobre cualquier novedad o anomalía que se produzca dentro del lugar de trabajo que atente contra la eficiencia, eficacia, moral y disciplina o que pueda causar peligro para su seguridad de los demás.
- e) Guardar estricta confidencialidad sobre la información, material y documentación y/o actividades calificadas como tales de informar inmediatamente a su jefe inmediato sobre cualquier acto contrario a la ley
- f) Brindar servicios de calidad a los usuarios internos y externos, observando las normas de culturas, cortesía y diligencias posibles.
- g) Cumplir con el horario de trabajo, asistir puntualmente y permanecer durante la jornada diaria en el puesto o lugar donde los desempeñaba
- h) Las y los trabajadores deberán mantener una prestación impecable
- i) Registrar las horas de entrada y salida de las jornadas de trabajo y los horarios de almuerzo bajo un mecanismo de control
- j) Obedecer y sujetarse a las normas, procedimientos, así como las instrucciones y ordenes emitidas por su superiores jerárquicos
- k) Comunicar a su jefe inmediato con al menos de 24 horas de anticipación cuando se requiera de permiso por alguna razón.
- l) Cuidar adecuadamente de los bienes (mobiliarios, equipos y computadoras) que le han sido asignado para el desempeño del trabajo
- m) Utilizar de manera adecuada y responsable el teléfono y los medios de comunicación electrónica
- n) Participar de los cursos o talleres, seminarios y charlas técnicas de capacitación y preparación que organice el Ministerio de Trabajo

**Art. 55.- De los Derechos.** – Son derechos de las/los servidores del Ministerio de Trabajo los siguientes:

- 1) Presentar las acciones administrativas o judiciales de reclamo ante las autoridades competentes sobre cualquier decisión que afecte sus derechos.
- 2) Participar en concursos de merecimientos y oposición para optar por puestos vacantes
- 3) Aplicación de políticas de promoción, reconocimientos, ascensos dentro de la carrera de servicio público y estímulos que contemplan a conforme como indica la ley
- 4) Se considerados para participar para eventos de capacitación que se dicten dentro y fuera del país, siempre y cuando tengan relación con las funciones que se haya desempeñado.
- 5) Recibir bienes y equipos necesarios para el cumplimiento de sus labores
- 6) Acceder a los documentos, bancos de datos e informes que sobre si mismo o sobre sus bienes que consten en la Institución
- 7) Todo colaborador tendrá derecho a utilizar los servicios sociales de conformidad con lo que establece le ley de personas con discapacidad
- 8) Acceder y hacer uso de los recursos constitucionales, legales y reglamentos cuando se considere afectado por una disposición carente de motivación
- 9) No ser suspendidos en sus funciones ni destituidos de sus cargos sin que previamente se sustancie el respectivo sumario administrativo que demuestren sus responsabilidades
- 10) Percibir el pago por concepto de encargo o subrogación de funciones viáticos y movilización por cumplimiento de servicios institucionales y viáticos horas suplementarias, extraordinarias a conforme dispone la ley.

#### **Art. 56.- De las Prohibiciones**

- I. Imitar al usuario externo o interno requisitos no establecidos, ni legal, ni administrativamente para el trámite de los asuntos que compete el Ministerio de Trabajo
- II. Expedir actos administrativos sin tener competencia para hacerlo, excederse en el uso de sus funciones, atribuciones y competencias de su puesto a disponer a sus colaboradores realizar trabajos particulares ajenos a la función para la cual fueron nombrados
- III. Realizar tráfico de influencias para conseguir beneficios personales o de terceros como becas, traslados de puestos, cambios de función para la cual fueron nombrados para terceros interesados
- IV. Delegar a terceros a la ejecución de sus actividades
- V. Presentar documentos falsos, alterar, suplantar, destruir y apropiarse de documentos o información del Ministerio de Trabajo

**Art. 57.- De las direcciones para la participación del plan anual de formación y capacitación.** - Establecido en el Reglamento Interno de la Ley orgánica de Servicios Públicos y Privados como parte del desarrollo de los servidores de las Instituciones del Estado.

En base a la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación se llevarán a cabo conforme la información recopilada del Plan de Capacitación del año fiscal en curso, con el insumo de Detección de Necesidades de Capacitación, información que se registra en los formatos elaborados por el Ministerio de Trabajo. La planificación se llevará a cabo cada año.

El tema de capacitación estará acorde a las actividades desarrolladas por los servidores, las mismas que permitirán o presenciar el objetivo de la unidad administrativa a la que pertenecen.

Las metodologías de estudios que pueden llevarse para la formación o capacitación son: virtual, semipresencial o presencial, esto depende de

tanto del horario elegido por la servidora o servidor y por la metodología ofertada por el centro de estudios.

Todos los servidores que reciban capacitación, firmaran un convenio de devengamiento en el cual se establece el cumplimiento del efecto multiplicador de la capacitación recibida, para el cual se puede establecer varios métodos entre los cuales se pueden detallar:

- Réplica de la Capacitación
- Un ensayo o resumen que sintetice los aportes más relevantes de la aplicación
- Generar un proyecto

**Art. 58.- De la duración de la jornada laboral.** – Los trabajadores de la organización están obligados a cumplir la semana de trabajo de cuarenta horas, con una jornada ordinaria de ocho horas diarias efectivas y continuas de lunes a viernes, conforme establece la ley, la jornada de descanso para la alimentación estará sujeta a cambios conforme lo que establezca la máxima autoridad de acuerdo a la necesidad institucional.

**Art. 59.- Del Control.** – La Dirección de Talento Humano y las unidades administrativas desconcentradas serán responsables de llevar un estricto control de asistencia de las servidoras/es mensualmente dentro de los cinco primeros días, un estricto control de asistencia de responsabilidad administrativa resumida a la Dirección de Talento Humano la nómina de los servidores, señalando las faltas y abandono de trabajo de acuerdo al Reglamento General del Ministerio de Trabajo. Reglamento Gestion Talento Humano, (2010)

### **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida**

En el Ecuador el Plan Nacional de Desarrollo es un documento elaborado por la SENPLADES y que tiene la finalidad de establecer parámetros para el desarrollo de proyectos que influyan para el beneficio de la sociedad ecuatoriana, asociando técnicas y estrategias para el beneficio de las organizaciones, empresas y personas de diferentes clases social. El

siguiente problema objeto de estudio se alinea al tercer eje del Plan de Desarrollo Toda una Vida, que reúne objetivo del siete al nueve. Plan Nacional de Desarrollo , (2017)

**El objetivo 7mo. Manifiesta el incentivar a una sociedad participativa, acercando el Estado y acercando el servicio a la ciudadanía**

Este objetivo propicio que la sociedad ecuatoriana se proyecte de forma activa y participación de la mano del Estado cerca de su ciudadano, con una gestión pública que el ciudadano perciba como apoyo a sus necesidades. Esto reflejado en la Constitución de la República del Ecuador demuestra el compromiso que asume el gobierno comprometido con el colectivo sobre los asuntos políticos.

Esto supone que el Estado y la sociedad no se oponen, sino que son partes complementarias y relacionadas que propician el desarrollo y que actúan para el funcionamiento de la democracia bajo el orientador del bien común. Además, el Estado no se compone como una entidad única ni se asocia solamente al Gobierno Nacional.

Las propuestas acogidas desde los diferentes lugares del territorio nacional dan cuenta de la necesidad ciudadana de consolidar la participación de manera inclusiva, en la que influya la visión de jóvenes y niños estudiantes y profesionales trabajando de manera conjunta en espacios rurales y urbanos, promoviendo el dialogo y debate sobre varias temáticas nacionales.

- a) El plan Nacional del Buen Vivir apoyara el sistema democrático para garantizar el derecho a la participación ciudadana, política y de control social en el ámbito de la política pública.

- b) Promover el dialogo como forma de convivencia democrática, mecanismo para la solución de conflictos y la generación de acuerdos locales y nacionales para afianzar la cohesión social
- c) Avivar y defender la auto organización social como por ejemplo la asociatividad, la construcción de un tejido social, que valore y promueva el bien común.
- d) Establecer la institucionalización a la administración pública de forma democrática, participativa, incluyente, intercultural y orientada hacia el bien de la ciudadanía, basada en un servicio meritocrático que valore y dignifique a la ciudadanía.
- e) Consolidar una gestión estatal eficiente y democrática que impulse las capacidades ciudadanas e integre las acciones sociales en la administración de pública
- f) Mejor calidad de las regulaciones y simplificaciones de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, política y social cultural
- g) Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y publicaciones de vulnerabilidad
- h) Desarrollar fortalezas en los Gobiernos Autónomos Descentralizados con respecto a sus capacidades para cumplir a través de sus proyectos cumpliendo con los objetivos nacionales, en el marco de la gestión de sus competencias
- i) Propiciar la seguridad legal y la defensa técnica del Estado,

## **El objetivo 8avo corresponde a promover la transparencia y la corresponsabilidad para propiciar una nueva ética social**

La agenda pública condensa objetos de atención preferencial a sea tendidos desde la política pública, en este sentido el programa de Gobierno 2017-2021 manifestó de manera expresa que “la consolidación de la nueva política supone no dar a un solo paso atrás en la lucha contra la corrupción y la impunidad”.

El satisfacer intereses particulares y dejar a un lado la búsqueda del bien común ha desencadenado a nivel mundial y regional graves problemas de corrupción. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) estima el costo de la corrupción y delitos relacionados como el soborno, robo y fraude en alrededor de \$1260 millones por año, para los países en desarrollo por periodo de seis meses.

Ante la magnitud del problema y el perjuicio social que implica, los Estados ha incorporado dentro de la Agenda 2030, el promover sociedades justas políticas e inclusivas como el décimo sexto objetivo de Desarrollo Sostenible dentro de sus metas, se plantea la necesidad de “reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas formas, crear instituciones eficaces responsables y transparentes a todos los niveles”.

- a) Genera una nueva ética laica, basada en la honestidad, solidaridad, responsabilidad, dialogo, así como la igualdad, equidad de la justicia social, valores y virtudes que orientan el comportamiento y accionar de la sociedad y sus diversos sectores. ,
- b) Fortalecer la transparencia en la gestión de instituciones públicas y privadas y la lucha contra la corrupción, con mejor difusión y acceso de información pública de calidad a través de la rendición de cuentas y la participación social.



- c) Impulsar medidas que logren a la prevención, control, mediación y sanción de conflictos de interés y lograr desarrollar capacidades para la gestión de las contrataciones y servicios del Estado.
- d) Luchar contra la impunidad, fortaleciendo la coordinación interinstitucional y la eficacia de los procesos para la detención, investigación, juzgamiento, sanción y ejecución de penas.
- e) Promover un pacto ético nacional e internacional para lograr justicia económica, la eliminación paulatina de uso de paraísos fiscales, el combate a la defraudación fiscal y el comercio justo global
- f) Fomentar la transparencia en los sectores privados y popular – solidario impulsando la adopción de criterios de integridad que fortalezcan los principios de cooperativismo y de gobierno corporativo

**El objetivo 9no. garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo**

Ecuador ha buscado insertarse estratégicamente y activamente en el orden internacional, considerando la integración soberana de los pueblos. La Constitución del 2008 establece que la integración es un objetivo estratégico del Estado Ecuatoriano, especialmente con los países latinoamericanos y el Caribe, que supone bajo el respeto mutuo de los Estados y su auto-denominación en materia política, económica y financiera.

La inserción estratégica internacional en la forma en la que el país participa en los diferentes espacios regionales e internacionales, donde se influencia las decisiones y direccionamientos del desarrollo de los países. Debido a esta integración Ecuador busca la consolidación de un entorno

internacional favorable para el comercio, la soberanía y la protección de los derechos humanos.

En el marco internacional Ecuador respalda espacios políticos gubernamentales donde los proyectos de integración se desarrollan, Ecuador respalda espacios políticos regionales, consolidando posiciones comunes de los Estados. La participación en estos espacios permite promover proyectos regionales y defender intereses comunes de los pueblos, partiendo de sus enormes potenciales y capacidades, la soberanía es una condición esencial para la integración.

- a. Impulsar la paz y garantizar servicios eficientes de seguridad integral para los ciudadanos.
- b. Fortalecer el proceso de integración con América Latina, el Caribe y los países adyacentes, como espacio de convergencia política y complementariedad a los procesos de económica, logística y estrategia fortaleciendo el desarrollo de todas zonas fronterizas y la libre movilidad entre todas las personas.
- c. Crear relaciones políticos, sociales, económicos y las líneas de cooperación para la investigación, innovación y transferencia tecnológica con socios estratégicos de Ecuador
- d. En el marco de la protección del patrimonio y potenciar a Ecuador como un país mega diverso, intercultural y multiétnico desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural

- e. Fortalecer la cooperación entre la regional, el control efectivo de los espacios acuáticos, terrestres, aéreos, así el despliegue de una seguridad soberana del Estado
- f. Defender los derechos de las personas en situación de movilidad humana en el territorio nacional y del exterior.

### **Ley Orgánica del Consumidor**

**Art. 1.- Ámbito y Objeto.** - Las disposiciones de la presente ley son un orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta ley, se la aplicara en el sentido favorable al consumidor. El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en relaciones entre las partes(Congreso del Ecuador Nacional, 2011)

**Art. 2.- Definición:** Se entenderá

- **Anunciante.** – Proveedor de bienes y servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje a través un medio publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.
- **Consumidor.** – Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera un bien o servicio.
- **Contrato de Adhesión.** – Es aquellas cuyas clausulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos previamente impresos o en formularios sin que el consumidor para celebrarlo, haya discutido su contenido.
- **Derecho de Devolución.** – Potestad del consumidor de devolver o cambiar un bien o servicio, inmediatamente recibido si este no se

encuentra totalmente satisfecho o no cumple sus expectativas, si esta venta del bien o servicio fue a través de correo, catalogo, teléfono, internet u otros medios similares.

- **Especulación.** –actividad comercial ilícita en donde manipulan los precios, mediante el ocultamiento o restricción de bienes o servicios, entre proveedores.
- **Información Básica Comercial.** – Consiste en los datos instructivos, antecedentes, indicaciones o contradicciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación de servicio.
- **Oferta.** – Practica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúen el proveedor al consumidor
- **Proveedor.** – Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción y distribución o comercialización de bienes, así como la prestación de servicios de consumidores por lo que se cobre ofrece el precio o tarifa.

### **Art. 3 – Derechos y Obligaciones Complementarias**

Consiste en la regulación de la legislación destinada a la protección del medio ambiente y desarrollo sustentable u otras leyes relacionadas.

### **Art.4 – Derechos del Consumidor**

Son derechos fundamentales del consumidor, a más establecidos en la Constitución Política de la Republica, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección y la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad y a elegirlos con libertad
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como precios, características, calidad y condiciones incluyendo los riesgos que puedan presentar.
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, precio, peso y medida.

#### **Art. 5 – Obligaciones del Consumidor**

Son obligaciones de los consumidores:

- a. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios
- b. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido
- c. Evitar cualquier riesgo que pueda afectarse su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes y servicios ilícitos
- d. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicio a consumirse.

## **Código de Trabajo**

**Art. 1** – En este artículo se pretende regular las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

La aplicación de esta ley se aplicará en los casos especiales en donde las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales fueron ratificadas por el Ecuador.

**Art. 2** - el trabajo es un derecho que todos los ecuatorianas deben dedicar su esfuerzo de una manera licita que bien tenga.

**Art. 3** - el trabajador ecuatoriano por supuesto es libre de entregar su esfuerzo a la labor licita a que bien tenga

Ninguna persona que radique legalmente en el territorio ecuatoriano puede ser obligada a realizar trabajos de manera gratuita, su remuneración deberá estar bajo los parámetros impuestos por ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria de inmediato auxilio, fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sin el amparo de un contrato en donde se estipule la remuneración de ley.

**Art. 4** - los derechos del trabajador son irrenunciables, será nula toda estipulación

**Art. 5** – los funcionarios jurídicos y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

**Art. 6** – en todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicaran las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento

**Art. 7** – Si hubiese alguna duda con respecto a las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios

judiciales y administrativos deberán aplicar la disposición que favorezca mayormente al trabajador.

**Art. 8 –** En este artículo el contrato individual de trabajo es el convenio en donde una u otra persona se compromete lícitamente a prestar al otro bajo sus condiciones todo lo estipulado por la ley fijada en el convenio, contrato individual o colectivo.

**Art. 9 –** -la persona obliga a la presentación del servicio o la ejecución de la obra se la denomina trabajador y puede ser empleado u obrero

**Art. 10 –** Cualquier entidad individual o jurídica que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, tiene como nombre empresario o empleador.

## **Reformas Laborales**

### **Reformas al Código de Trabajo**

**Art. 1 - Del Trabajo Juvenil.** – convenio que enlaza laboralmente a una persona joven cuya edad puede oscilar entre los 18 y 26 años de edad con la finalidad de impulsar el empleo juvenil en relación de dependencia.

- No sustituye a los trabajadores, sino que implica un aumento del número total de trabajadores estables.
- El pago del aporte del empleador bajo esa modalidad será cubierto por el Estado Central hasta dos salarios básicos unificados por un año, siempre que no supere el 20% del total de la nómina estable de trabajadores y siempre y cuando el trabajador tenga estabilidad al menos doce meses.
- Como excepción previo acuerdo entre las partes y un periodo no mayor a seis meses renovables por seis meses más por una sola ocasión, la jornada de trabajo podrá ser disminuida previa

autorización del Ministerio rector del trabajo, hasta un límite no menor a 30 horas semanales. Reformas Laborales, (2010)

**Art. 2 – Limite en la distribución de utilidades** – Los empleadores calculan el valor correspondiente a utilidades que según sus cálculos deberán recibir sus colaboradores de acuerdo a los siguientes parámetros:

- a. El 10% del total de utilidades de la empresa, el empleador distribuirá directamente a los trabajadores y ex trabajadores, es decir el empleador repartirá utilidades a sus trabajadores hasta 24 salarios básicos unificados
- b. En cuanto al 5% de las utilidades que se distribuyen en razón de las cargas familiares que tengan al trabajador o ex trabajador, no hay límite para su cálculo.
- c. Es así que el pago de utilidades excedentes y no cobrados podrán depositarse a la cuenta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Art. 3.- Con respecto a la normativa para la erradicación de la Discriminación Laboral**

- 1) Es de obligación para el sector público y privado
- 2) Según la regulación se prohíbe exigir los siguientes requisitos en la selección del personal:
  - ❖ Pruebas / Resultados de embarazo
  - ❖ Condiciones del estado civil
  - ❖ Retrato en el perfil de la hoja de vida
  - ❖ Resultados de VIH/SIDA
  - ❖ Datos sobre el pasado judicial
  - ❖ Prohibición de vestimentas propias de etnias o entidad de genero



❖ Pólizas de seguro privado

- 3) El trabajador podrá renunciar de manera escrita o verbal ante las Inspectorías Provinciales de Trabajo si es sometido a cualquier acto de discriminatorio.
- 4) Todas las empresas cuyo número superen más de 10 trabajadores, implementaran el programa de prevención de riesgos psicológicos, tomando en consideración los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral.
- 5) Aquella empresa que no cumplan con lo indicado tendrán las siguientes sanciones:  
Valores pecuniarios
  - Clausura de locales
  - La interrupción de actividades

### **Reformas IESS**

**Art. 1.- Sujeto de Protección** – Son sujetos “obligados a solicitar la protección” del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella, en particular:

- a) El trabajador en relación de dependencia
- b) El trabajador autónomo
- c) El profesional en libre ejercicio
- d) El administrador o patrono de un negocio
- e) El dueño de una empresa
- f) El menor trabajador independiente
- g) Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial al Seguro Social los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el

habitante rural que labora “Habitualmente” en el campo, por cuenta propia o de la comunidad.

**Art. 2.- Riesgos Cubiertos** – El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

- I. Enfermedad
- II. Maternidad
- III. Riesgos de trabajo
- IV. Vejez, muerte e invalidez
- V. Cesantía

**Art. 3.- Recursos del Seguro General Obligatorio.** – las prestaciones de Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos:

- 1) La aportación individual obligatoria de los afiliados para cada seguro
- 2) La aportación patronal obligatoria de los empleadores privados y públicos
- 3) La aportación patronal obligatoria de los empleados públicos y privados para cada seguro cuando los afiliados sean servidores sujetos a la ley del Trabajador
- 4) La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta ley
- 5) Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad integral

**Art. 4 – Recursos del Seguro Social** – El IESS refuerza la atención del afiliado, tradicionalmente se caracterizaba por tener un excedente recursos, que eran invertidos a través del Banco del IESS, la cuenta permite cubrir las atenciones médicas, comenzó a incorporarse a la cobertura del servicio al afiliado requiriendo para cubrir su salud del propio asegurado.

**Art. 5 – Mínimo de Pensiones y su Revalorización** – las pensiones de invalidez, vejez incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total e incapacidad permanente absoluta, de riesgos de trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se incrementará anualmente a partir de meses de enero de cada año. Reformas IESS , (2011)

### **Disposiciones Generales**

- a) A partir de la vigencia de la presente ley, el viudo o la viuda del sobreviviente de la unión de hecho, legalmente declarada cuando sea único o única beneficiará de la pensión de viudedad, percibirá el 60% y el 40% restante se dividirá de manera proporcional por el número de hijos menores de edad habitantes que tuvieren derecho.
  
- b) El consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social formulara una tabla de diferenciación a la que rige el Ecuador Continental, para el pago de las pensiones jubilares aplicables en el régimen especial de Galápagos
  
- c) Los afiliados aportantes podrán gozar del beneficio de atención médica, desde el primer día de su afiliación, en caso de accidente o emergencia y luego del tercer mes de aportaciones gozarán de los beneficios que el sistema brinda en salud.

### **Variables de Investigación**

#### **Variable Independiente. – Desarrollo Organizacional**

La variable Independiente es el centro del experimento y es aislada y manipulada por el investigador.

Este tipo de variable ofrece al investigador un aporte para llegar al objetivo, la empresa necesita obtener resultados para que los

colaboradores desarrollen estrategias para mejorar el desarrollo de la empresa.

### **Variable Dependiente. - Clima Laboral**

La variable Dependiente es una investigación que establece el resultado medible de esta manipulación, los resultados del diseño experimental.

Esta variable determina el proceso donde el investigador diseña o implementa estrategias a mejoras de un resultado prioritarios enfocándose en el resultado en una organización sea corto o largo plazo.

## **Conceptualización**

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional es un conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, donde se desarrolla de manera directa el desempeño de los empleados.

### **Desarrollo**

El desarrollo es una acción donde se vincula un sistema de proyección al establecer un sistema de variación sistematizada.

### **Empresa**

La empresa es una unidad económica social integrada por elementos humanos, materiales y técnicos que tienen por objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

## **Organización**

La organización es una estructura administrativa de sistema integral creado para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos.

## **Control**

El control es la acción de medir y controlar una situación o grupo de personas que permite el fortalecimiento de un equipo de trabajo.

## **Estrategia**

La estrategia es un conjunto de acciones que llevan a cabo para lograr un determinado fin.

## **Enfoque**

El enfoque es lograr que la imagen de un objeto que se produce en el foco de un lente sea captada con claridad sobre un plano u objeto específico.

## **Proyecto**

Un proyecto es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas entre ambos obteniendo un resultado

## **Proceso**

El proceso es un conjunto de pasos donde se determina un resultado

### **Sistema**

Un sistema es un objeto complejo cuyas partes o componentes se relacionan con al menos algún otro componente puede ser material o conceptual.

### **Diseño**

Es un proceso previo de configuración mental en la búsqueda de la solución en cualquier campo.

### **Medición**

La medición es un proceso básico de la ciencia que se basa en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir el patrón del contenido de esa magnitud.

### **Dirección**

La dirección es una acción y efecto de dirigir una empresa o equipo de trabajo de una organización

### **Factor**

Es un elemento o circunstancia, influencia que contribuye a producir un resultado

### **Bienestar**

El bienestar es un estado del ser humano cuyas condiciones físicas y mentales la proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

### **Comportamiento**

El comportamiento es una conducta de la persona a un conjunto de respuestas que varía en el entorno que se encuentra.

### **Motivación**

Es el énfasis que descubre la persona a la acción de motivar con el objetivo de realizar algo.

### **Conocimiento**

El conocimiento es un hecho o información adquirido por la persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica y práctica de un asunto referente a la realidad.

### **Observación**

La observación es la acción de mirar u observar algo con atención con el fin de adquirir conocimiento sobre el comportamiento o su característica.

### **Productividad**

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenido por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

El Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A. S.A. inicia sus actividades en el año ubicada en Inmaconsa Mz. 31 SL. 1 calle Beata Sector 58 en la Ciudad de Guayaquil, se dedica al brindar el servicio del mejoramiento de desarrollo Organizacional de un buen clima laboral.

#### **isión**

Generar bienestar en los colaboradores de la empresa incentivando el desarrollo de crecimiento como persona y profesional, generando nuevas plazas de trabajo e incrementando cada año el valor de nuestra compañía.

#### **Visión**

Ser la empresa con mayor ámbito geográfico en el Ecuador con la mayor gama de productos para nuestro mercado objetivo, promoviendo el desarrollo social de la comunidad y el país manteniendo la rentabilidad del negocio y los niveles de crecimiento.

#### **Valores Corporativos**

##### **Honestidad y Ética**

El valor muy importante para nuestra empresa es la honestidad fomentado a los colaboradores confianza y veracidad al momento de afrontar situaciones donde los valores se vean reflejados, la ética profesional cuyo propósito es establecer deberes y obligaciones asumiendo responsabilidad ejerciendo su función.



### **Actitud de Servicio**

Brindando un buen servicio a nuestros clientes con buena actitud y respeto, satisfaciendo la necesidad del cliente.

### **Cumplimiento de Leyes**

La empresa TÍA S.A. se destaca en cumplir las leyes, basándonos en las políticas internas de la empresa, cumpliendo cada término y desarrollando al personal una buena ética profesional.

### **Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo fortalece el desarrollo de la empresa, basándonos en la buena comunicación e integración del personal.

### **Orientación de Resultados**

Nuestro trabajo está dirigido a conocer y lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa, estamos enfocados en dar un excelente servicio a las personas de acuerdo a la variedad de productos que la empresa generando una rentabilidad óptima y beneficiando a los clientes.

### **Plantilla de Trabajadores**

Tabla 1. Personal de la Organización

<b>Area</b>	<b>Nº de Trabajadores</b>
Gerente	1
Jefe de Talente Humano	1
Asistente Administrativo	1
Secretaria	1
Guardia de Seguridad	1
Empleados	53
<b>Total</b>	<b>58</b>

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

## Clientes, Proveedores y Competidores más importantes

El Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A. cuenta con clientes potenciales e importantes, ya que adquieren productos y servicios de primera calidad distribuida en diversas categorías, para el consumo de las personas, brindando un buen servicio y calidad de productos a nuestros consumidores y proveedores satisfaciendo su necesidad.

Los proveedores más importantes con los que cuenta la Empresa TÍA. S.A.:

- Coca-Cola
- Industrias Lácteos Toni
- Alpina Productos Alimenticios
- Pronaca
- Productos Inalecsa
- Colgate
- Unilever Andina
- Nestlé
- Corporación la Favorita
- Distribuidora Dipaso

Los bienes de las empresas antes indicadas poseen productos que más se venden tanto a nivel local y nacional. La empresa TÍA. S.A. enfrenta problemas en la comercialización frente a la corporación Favorita S.A. por cuanto al poseer una base de iguales proveedores ofrecen al usuario la misma línea de productos.

Tabla 2. Recursos Económicos

Ingresos	Valor	Egresos	Valor
Propios	\$ 800,00	Seminario	\$ 600,00
Prestamos Familiares	\$ 200,00	Impresora	\$ 250,00
		Impresiones y Anillados	\$ 40,00
		Refrigerio y Movilización	\$ 30,00
Total de Ingresos	\$ 1.000,00	Total Egresos	\$ 920,00
		Total Recursos	\$ 80,00

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

**Tabla 3. Análisis del puesto de Trabajo**

AREAS	FUNCIONES
Gerente	Direcciona a la empresa. Lidera los procesos administrativos Controla y evalúa los procesos y cumplimiento de las funciones de los colaboradores.
Administración	Determina las actividades que realiza sus colaboradores Informa las novedades diarias Toma las decisiones sobre los resultados encontrados. Motiva constantemente a sus empleados Desarrolla mecanismos de comunicación Resuelve problemas Asegura el cumplimiento de las funciones a través del control de actividades diarias.
Vendedores	Memorizan los precios y características de los productos que venden Alcanzan objetivos y metas en ventas Ofertan promociones con varios productos. Ofrecen un servicio diferenciado.
CAJEROS	Desarrollar competencia en el cálculo de precios y costos de cada producto. Cuadre de caja en su totalidad Registro de pagos a proveedores y clientes
OPERARIO	Recepción y entrega de productos de los proveedores a despacho Asegurar que los productos estén exhibidos en percha Solicitar productos para abastecer a la Bodega

**Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor**

### **Diseño de Investigación**

El presente proyecto se realiza empleando todo un proceso de investigación, usando como herramienta la encuesta y entrevista para obtener información necesaria para luego continuar con consultas bibliográficas, además se utilizó un medio común como es el internet, que ha sido de mucha importancia como fuente de consulta para la elaboración del presente trabajo, primero es la consulta bibliográfica, información secundaria posteriormente se realiza el levantamiento de información primaria.

En este capítulo estudiaremos los conceptos de las principales herramientas, que para el caso utilizaremos en la investigación.

El diseño de investigación es una tarea investigadora como proceso dirigido a la producción de un nuevo conocimiento o a la solución de un problema, contempla el acercamiento del hombre como sujeto que posee la capacidad de pensar en términos abstractos, de elegir y tomar decisiones, de evocar su pasado, de reflexionar y proyectarse en el futuro hacia la realidad que desea conocer y a la confrontación de la teoría anteriormente construida. Durante este proceso se pueden identificar momentos que de alguna manera indican el camino del investigador. Duval, (2016)

### **Tipo de Investigación**

#### **Investigación Explorativa**

Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. El explorador permite que la investigación se dirija al análisis de una temática tratada, de acuerdo a sus características este tipo de investigación no parte de teorías muy detalladas, sino que trata de encontrar patrones significativos en los datos que deben ser analizados para a partir de estos resultados, crear las primeras explicaciones completa de lo que ocurre. Fontana, (2012)

#### **Investigación Descriptiva**

La investigación Descriptiva establece una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de la investigación, mide las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos. En muchas ocasiones este tipo de investigación ni siquiera se pregunta por la casualidad de los fenómenos es decir que se trata de obtener una imagen esclarecedora del estado de la situación. Lucero, (2013)

## Investigación Explicativa

La investigación Explicativa es un tipo de investigación en la que la ciencia se centra utilizando con el fin de intentar de determinar las causas y consecuencias de un fenómeno en concreto. Se busca no solo el que sino el porqué de las cosas, y como han llegado al estado en cuestión. Para ello pueden usarse diferentes métodos, como el método observacional, Correlacional o experimental. El objetivo es crear modelos explicativos en el que puedan observarse secuencias de causa o efecto. Loor, (2013)

## La Población y Muestra

### Población

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tomarse en cuenta algunas características esenciales al seleccionar la población bajo estudio.

**Tabla 4. Población**

Población	Cantidad
Gerente	1
Jefe de Talento Humano	1
Asistente Administrativo	1
Operarios	55
Total	58

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

### Muestra

La muestra es un segmento que representa la población dentro de un universo, tiene la misma posibilidad de ser escogido. Esta se obtiene gracias a la utilización de herramientas estadísticas.

Tabla 5. Muestra

Area	Característica	Personal
Operaciones	Personas Polifuncionales	55
	Total	55

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

## **Tipos de Muestreo**

Los tipos de muestreo más usados en la investigación son:

### **Muestreo Aleatorio Simple**

Es una técnica en la que cualquiera de los elementos que conforman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral tienen misma probabilidad de ser seleccionados como muestra, será algo así como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo asignarnos a cada persona un boleto con un número extraído de una forma la muestra, en la práctica este método puede automatizarse mediante el uso de ordenadores.

### **Muestreo Estratificado**

Pertenece a una de las técnicas de muestreo probabilístico en donde se divide la población en varios grupos y, luego se selecciona indiferentemente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

### **Muestreo por Cuotas**

Técnica de muestreo no probabilístico en donde la muestra escogida tiene la misma proporción de individuos que toda población con respecto al fenómeno enfocado manteniendo sus características o los rasgos conocidos.

### **Muestreo Intencionado**

Enfocada en la muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o intencional del investigador, la desventaja

de este método de muestreo es que se toman pruebas de una porción desconocida de la población.

### **Muestreo Mixto**

Se lo realiza cuando la población es complicada, en este caso se aplicaría un muestreo mixto que combina dos a más de los anteriores sobre distintas unidades de la encuesta.

## **Métodos y Técnicas**

### **Método Teórico**

Es aquel método que permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo perceptiva por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción

### **Método Histórico**

Es un tipo de método que se aplica sobre la descripción de los hechos históricos y el tipo de análisis científicos necesarios a nivel general para explicar los hechos.

### **Método Analítico**

Es un modelo de investigación científica que se basa en la experimentación y lógica empírica que junto a la observación de fenómenos y su análisis estadístico.

### **Método Sintético**

Es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir, un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que

tuvieron lugar durante dichoso suceso, también permite a los individuos realizar un resumen de algo que conocemos.

### **Método Inductivo**

El método inductivo es aquel método científico toma conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular, este método originalmente que puede ser asociado a la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así poder llegar a una resolución o conclusión general

### **Método Deductivo**

Este método parte de lo general a lo específico, ya que genera información en ciertas formas válidos para llegar a una deducción a partir del razonamiento lógico o suposiciones

### **Técnicas e Instrumento de Investigación**

La investigación no tiene sentido sin técnicas de recolección de datos, estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que sean empleadas.

Todo lo que se va a realizar, el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá del diseño de estos instrumentos.

Los instrumentos de datos se refieren al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas probadas que pueden ser utilizados por el analista para levantar los sistemas de información, las cuales pueden ser las



entrevistas, encuestas, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que sea útil en una investigación.

### **Observación**

Elemento fundamental de todo investigado y de su proceso de investigación, con ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. El observador analiza la perspectiva de acuerdo a la característica indirecta superficial estudiada y divide por los casos o sujetos en dos grupos llamados control y experimento.

### **Entrevista**

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Esta técnica es más eficaz que el cuestionario, permite captar toda la información cuando estructuramos correctamente el formulación de preguntas y seleccionamos un experto para la entrevista.

### **Encuesta**

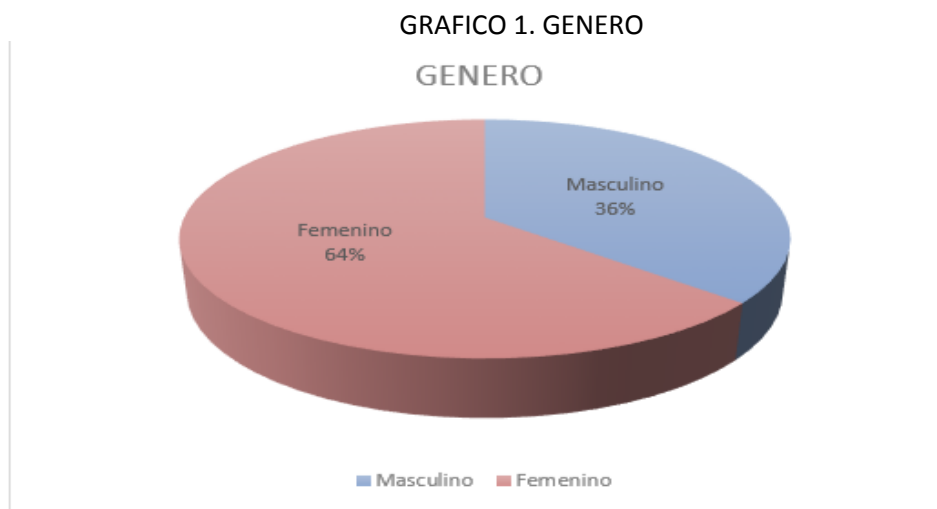
La técnica de la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos más rápido y eficaz. Esta herramienta está destinado a obtener respuesta sobre el problema que se estudia y que el investigador llena por sí mismo una serie de preguntas a criterio personal.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

A continuación, se detalla el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos

Tabla.6 Genero de los Encuestados		
Genero	Cantidad	%
Masculino	20	36,36
Femenino	35	63,64
Total	55	100,00



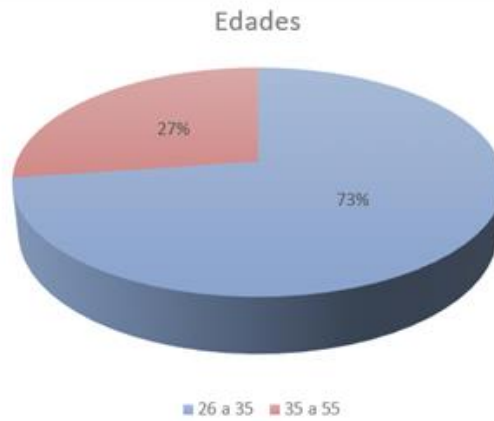
Nota: El 64% de la población es Femenina

**Análisis.** – El grafico N.º 1 nos muestra que hemos encuestado al 36% de personal masculino y un 64% del personal femenino. Esto quiere decir que la empresa cuenta con el mayor número de personal

Tabla.7 Edades		
Edad	Cantidad	%
26 a 35	40	72,73
35 a 55	15	27,27
<b>Total</b>	55	100,00

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

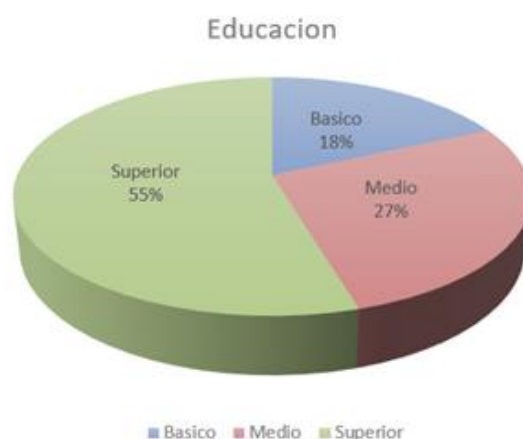
Gráfico No. 2



**Análisis.** –En el grafico N.º 2, visualizamos como resultado el 27% de la población está en edades comprendidas entre los 35 a 55 años y un 73% donde determinamos un promedio de edades entre 26 a 35 años. Esto nos indica que la empresa cuenta con un personal mayor o superior a 30 años.

Tabla.8 Niveles de Estudios		
Educación	Cantidad	%
Básico	10	18,18
Medio	15	27,27
Superior	30	54,55
Total	55	100,00

Grafico 3



Nota: El 55% de la población es de Educación Superior

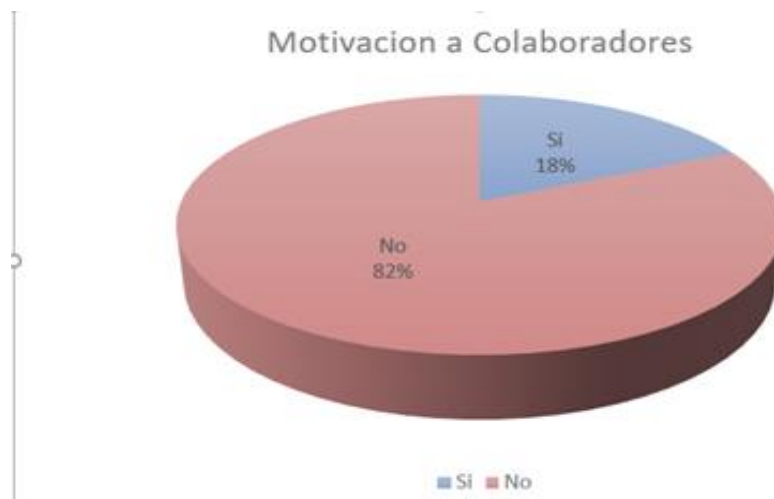
**Análisis.** – Como observamos en el gráfico N°3, obtenemos como resultado un 55% de la población es de nivel Superior, el 27% es de nivel medio y un 18% de la población es de nivel básico. Esto quiere decir que la empresa posee personal con un nivel de educación poco considerable para el desempeño de sus actividades.

1.- Considera usted que la empresa TIA S.A. tiene acciones motivadoras, desde su punto de vista.

Tabla.9 Motivación a Colaboradores		
Respuesta	Cantidad	%
Si	10	18,18
No	45	81,82
<b>Total</b>	55	100,00

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafica 4



Nota: El 82% de la población no recibe acciones

**Análisis.** – Si vemos en el gráfico cuatro, la población el 82% manifiesta que los empleados TIA S.A. empresa en análisis, consideran que no reciben acciones motivadoras por parte de la empresa y el 18% de la población consideran que si reciben acciones motivadoras por parte de la empresa TIA S.A.

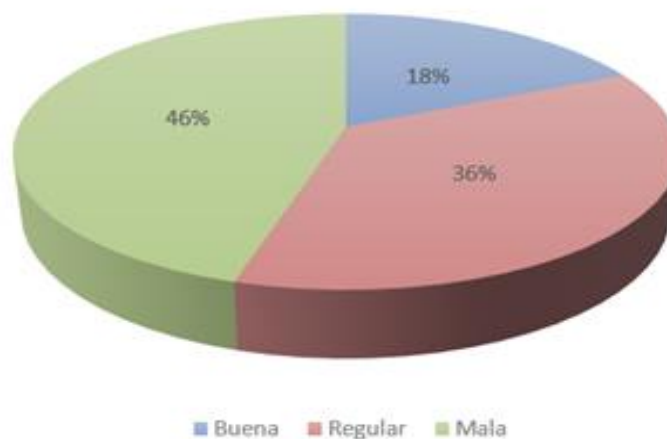
## 2.- Como considera usted el entorno laboral de su empresa

Respuesta	Cantidad	%
Buena	10	18,18
Regular	20	36,36
Mala	25	45,45
Total	55	100,00

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafica 5

Ambiente Laboral



Nota: El 46% de la población indica que el ambiente laboral es malo

**Análisis.** – El gráfico N°5, manifiesta que el 18% de la población califica al ambiente laboral como bueno, regular el 36% y el 46% de la población considera el ambiente de trabajo de la empresa TIA S.A. Malo.

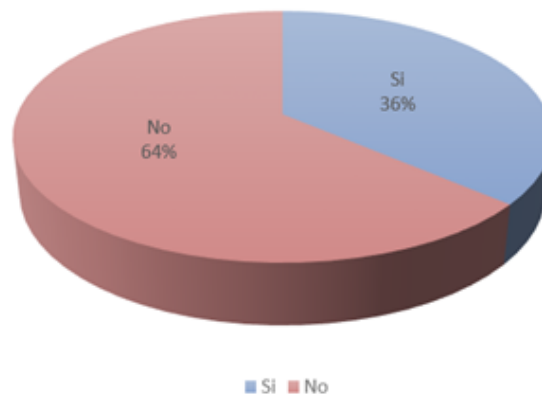
### 3.- Usted considera que es importante trabajar en equipo?

Tabla 11. Trabajo en Equipo		
Respuesta	Cantidad	%
Si	20	36,36
No	35	63,64
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafica 6

Trabajo en Equipo



Nota: El 64% manifiesta no realizan trabajo en equipo

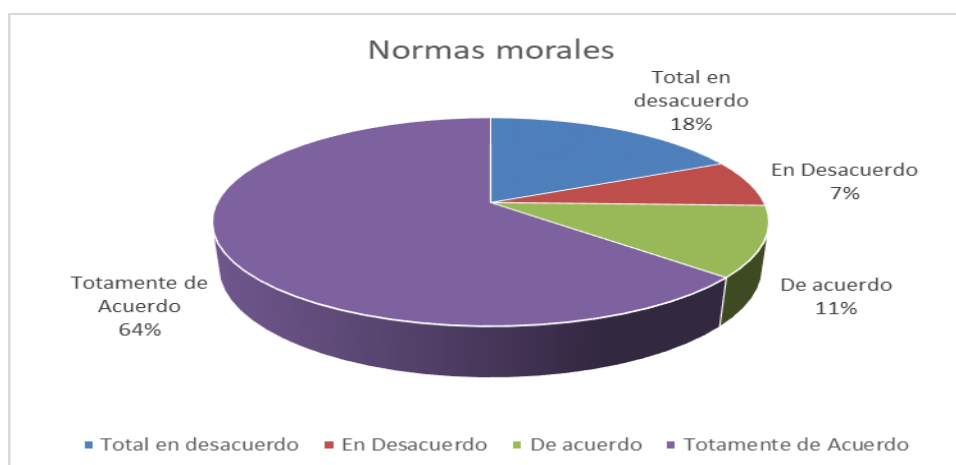
**Análisis.** – Es importante detallar que en el gráfico N°6, el 36% de la población nos indica que es importante el trabajo en equipo y el 64% de la población considera que no es importante el trabajo en equipo.

#### 4.- Está usted de acuerdo que las normas morales, son normas de conducta que influye como valor en la organización

Tabla12. Normas Morales		
Respuesta	Cantidad	%
Total en desacuerdo	10	18,18
En Desacuerdo	4	7,27
De acuerdo	6	10,91
Totalmente de Acuerdo	35	63,64
Total	55	100,00

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafica 7



Nota: El 64% de la población están en desacuerdo

**Análisis.** – El 7% de la población no está de acuerdo con las normas morales que influye en la organización, el 11% de la población indica que están de acuerdo, el 18% de la población indica que está en total desacuerdo. Estos resultados nos indican que el 50% de la población están totalmente de acuerdo con las normas morales que influye en la organización.

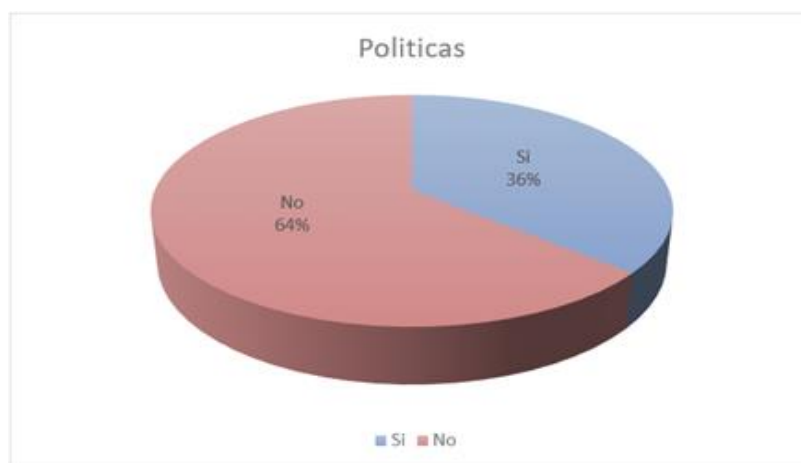


## 5.- La empresa TÍA S.A. aplica políticas y reglamentos con sus colaboradores

Tabla13. Políticas		
Respuesta	Cantidad	%
Si	20	36,36
No	35	63,64
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafico 8



Nota: el 64% de la población considera que no

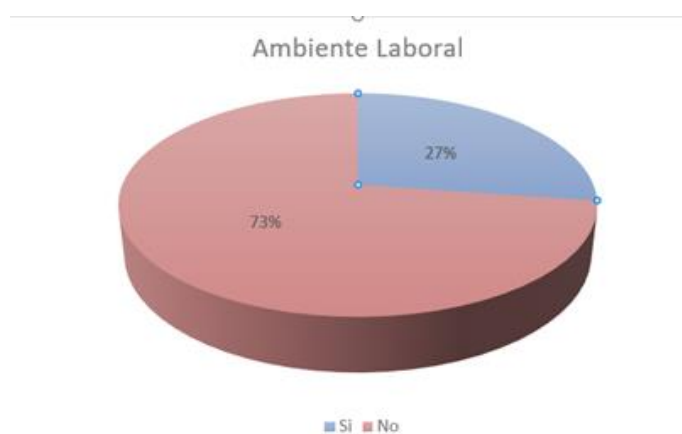
**Análisis.** – En este grafico el 36% de la población se evidencia que la empresa aplica las políticas y reglamentos con sus colaboradores y el 64% de la población indican que la empresa no aplica correctamente las políticas y reglamentos a sus colaboradores.

## 6.- Considera usted que la empresa TÍA es un buen lugar para trabajar

Tabla 14. Ambiente Laboral		
Respuesta	Cantidad	%
Si	15	27,27
No	40	72,73
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafico 9



Nota : El 73% de la población indica que no

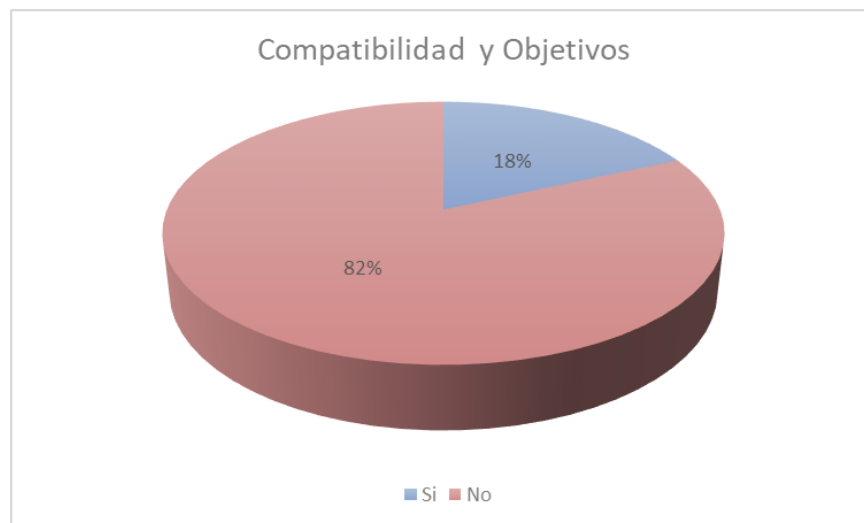
**Análisis.** - Del gráfico anterior N°9 el 27% de los entrevistados indican que la empresa TÍA sí tiene un buen ambiente laboral y el 73% de la población indicaron que no es un buen lugar para trabajar.

**7.- Usted como colaborador considera que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa.**

Tabla 15 Compatibilidad y Objetivos		
Respuesta	Cantidad	%
Si	10	18,18
No	45	81,82
total	55	100

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafica 10



Nota: el 82% de la población indicaron que no

**Análisis.** – Del gráfico N°10 el 18% de los colaboradores consideran su trabajo cumple con los objetivos de la empresa y el 82% de los colaboradores indicaron que su trabajo no llena las expectativas con los objetivos de la empresa.

8.- Esta usted de acuerdo que la empresa tiene los recursos necesarios para desarrollarse sus funciones.

Tabla 16 Recursos		
Respuesta	Cantidad	%
Total en desacuerdo	12	21,82
En desacuerdo	10	18,18
De acuerdo	8	14,55
Totalmente de acuerdo	25	45,45
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafico No. 11 Recursos



Nota: El 45% de la población están totalmente de acuerdo

**Análisis.** – Si observamos el gráfico N°11 el 15% de la población indican que están de acuerdo que la empresa tiene los recursos necesarios para desarrollarse en sus funciones, el 18% de la población están en desacuerdo, el 22% de la población indican que están en total desacuerdo. Estos resultados nos indica que el 45% de la población está totalmente de acuerdo que la empresa tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones.

**9.- Usted como colaborador de la empresa considera que los pagos de sueldos van acorde a su experiencia profesional**

Tabla.17 Pagos de Sueldo		
Respuesta	Cantidad	%
Si	12	21,82
No	43	78,18
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

Grafico 12 Pago de sueldo



Nota: El 78% de la población dice que no

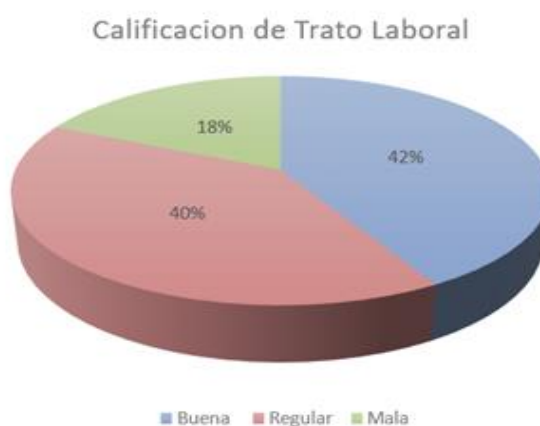
**Análisis.** – Como observamos en el gráfico N°12 el 22% de los colaboradores de la empresa consideran que su sueldo va de acuerdo a su experiencia profesional y el 78% de los colaboradores no se sienten satisfechos con su sueldo.

## 10.- Como califica usted el trato de los jefes con sus empleados

Tabla18. Calificación de Trato laboral		
Respuesta	Cantidad	%
Buena	23	41,82
Regular	22	40,00
Mala	10	18,18
Total	55	100,00

Elaborado por: Navarro Sánchez Andrea Leonor

GRAFICO N°13 CALIFICACION DE TRATO LABORAL



Nota: El 40% de la población califica como regular

**Análisis.** – Como observamos en el gráfico N°13 el 18% de la población califica el trato laboral dentro la empresa como mala, el 40% de la población califica como buena y el 42% de la población califica como regular el trato laboral de la empresa TÍA S.A.

PLAN DE MEJORA						
Que?	Por que?	Cómo?	Cuando	Quién	dónde	costo
Promover el mejoramiento de control de los colaboradores de la empresa	Establecer medidas de control de comportamiento de los trabajadores, con eficiencia	Desarrollar charlas de motivación y comportamiento	El 15 de Agosto del 2018	Departamento de Recursos Humanos	En la Ciudad de Guayaquil	\$500
Capacitar al personal de la empresa	Mejorar la comunicación entre los compañeros de trabajo y subordinarios	Implementar estrategias de desarrollo personal para establecer la buena comunicación entre compañeros de trabajo	El 15 de Agosto del 2018	Capacitador profesional	En la ciudad de Guayaquil	\$1.000
Coordinar con cada área destacando la función de cada personal de la empresa	Beneficiar la empresa de un buen clima laboral, estableciendo parámetros y medidas de desarrollo organizacional	Desarrollar un plan de evaluación de funciones para cada área determinada	El 15 de Agosto del 2018	Los Colaboradores de la empresa	En la ciudad de Guayaquil	
Desarrollar conocimientos para poner en práctica el buen desarrollo y manejo de clima laboral	Enfocar al desarrollo la empresa fundamentando al buen conocimiento y desempeño de cada colaborador	Generar parámetro indicando el proceso de	El 15 de Agosto del 2018	Dpto. RRHH	En la Ciudad de Guayaquil	
Total						\$1.500

## **Conclusiones**

### **Estrategia de Propuesta**

Las estrategias de la propuesta se enfocan en el área de Recursos Humanos de la empresa TÍA S.A.

- ✓ Se recomienda una estrategia de desarrollo organizacional estableciendo procesos y control en cada área de la empresa
- ✓ La empresa debe tener un manual de funciones para que cada personal sepa que trabajo ejerce
- ✓ Los colaboradores la empresa no están capacitados por lo cual tiene un bajo rendimiento en sus funciones
- ✓ En la empresa no se maneja bajo políticas para realizar procesos y actividades a sus empleados
- ✓ Mejorar el clima laboral en la empresa obteniendo una buena comunicación entre compañeros



### **Recomendaciones**

- Incentivar al personal a tener capacitación continua, para que el colaborador desarrolle sus destrezas y conocimientos
- Establecer un proceso de atención y control con todos los colaboradores que conforman la empresa
- Se debe tener constante capacitación al personal para que su rendimiento y comportamiento se vea reflejado en el trabajador
- Establecer procesos donde se demuestre el cambio en el entorno laboral
- Fomentar a la empresa mejorar la buena comunicación entre los colaboradores

## **Bibliografía**

- Alarcon, N. (01 de 01 de 2009). *Alarcon, Newton* . Obtenido de Alarcon, Newton .
- Alvarado, D. (10 de 10 de 2010). *Alvarado, Daniel*. Obtenido de Alvarado, Daniel.
- Ayala, G. (13 de 11 de 2013). *Ayala , Gabino* . Obtenido de Ayala , Gabino .
- Bake, S. (15 de 02 de 2013). *Bake , Sandy*. Obtenido de Bake , Sandy.
- Bazurto, C. (09 de 11 de 2014). *Bazurto , Carlos* . Obtenido de Bazurto , Carlos .
- Besa, E. (6 de junio de 2018). *Como construir un buen clima laboral*. Obtenido de /[www.rankmi.com/blog/como-construir-un-buen-clima-laboral](http://www.rankmi.com/blog/como-construir-un-buen-clima-laboral)
- Carl, S. (15 de 10 de 2009). *Carl , Saul*. Obtenido de Carl , Saul.
- Codigo de Trabajo . (15 de 10 de 2009). *Codigo de Trabajo* . Obtenido de Codigo de Trabajo .
- Davalos, R. (14 de 12 de 2011). *Davalos , Raul*. Obtenido de Davalos , Raul.
- Dominguez, J. (12 de 06 de 2011). *Dominguez , Juan*. Obtenido de Dominguez , Juan.
- Duval, F. (12 de 09 de 2016). *Duval , Felix*. Obtenido de Duval , Felix.
- Emprendedores. (enero de 2017). *6 conceptos claves de empresa* . Obtenido de <https://mipropiojefe.com>
- Fontana, E. (15 de 12 de 2012). *Fontana , Elena* . Obtenido de Fontana , Elena .
- Hernández, E. (24 de Mayo de 2014). *importancia-clima-laboral-empresa*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa>
- Hernández, R. F. (s.f.).
- Hernández.R, Fernández.C, & Baptista.M. (2014). Metodología de la investigacion. Mexico:Mc Graw Hill.: (sexta ed.).

Lewin, H. (12 de 12 de 2012). *Lewin , Hector* . Obtenido de Lewin , Hector .

Ley Organica del Consumidor. (12 de 09 de 2008). *Ley Organica del Consumidor*. Obtenido de Ley Organica del Consumidor.

Loor, G. (08 de 10 de 2013). *Loor , Gabriel* . Obtenido de Loor , Gabriel .

Lucero, A. (13 de 06 de 2013). *Lucero , Amanda*. Obtenido de Lucero , Amanda.

Maigua Moreno, J. J. (2016).

Morales.F. (2014). Tipos de Investigacion.

Moreno.E. (17 de Agosto de 2013). *Metodologia de la investigacion pautas para hacer tesis.Obtenido ¿Que es la poblacion en la investigacion?* Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Moreno.M, Jeniffer, M., & .Josefina. (2016). El clima laboral y sus incidencias en el desempeño de los trabajadores del área de talento humano o de los trabajadores de la constructora Diploter s.a. Diseño Ingeniería y Proyectos de Guayaquil periodo 2016-2017.p.105. Guayaquil.

Patric, Z. (2011).

Peña, L. (Mayo de 2011). *Clima Laboral Enfoque y Factores*.

Perez, A. (11 de 11 de 2011). *Perez , Amanda*. Obtenido de Perez , Amanda.

Ph.D., P. D. (miercoles de Julio de 2015). Obtenido de <http://www.claseejecutiva.cl>

Plan Nacional de Desarrollo . (06 de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo* . Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo .

Polo, R. (08 de 08 de 2010). *Polo , Robert* . Obtenido de Polo , Robert .

Quimis, D. (15 de 03 de 2011). *Quimis , Danny* . Obtenido de Quimis , Danny .

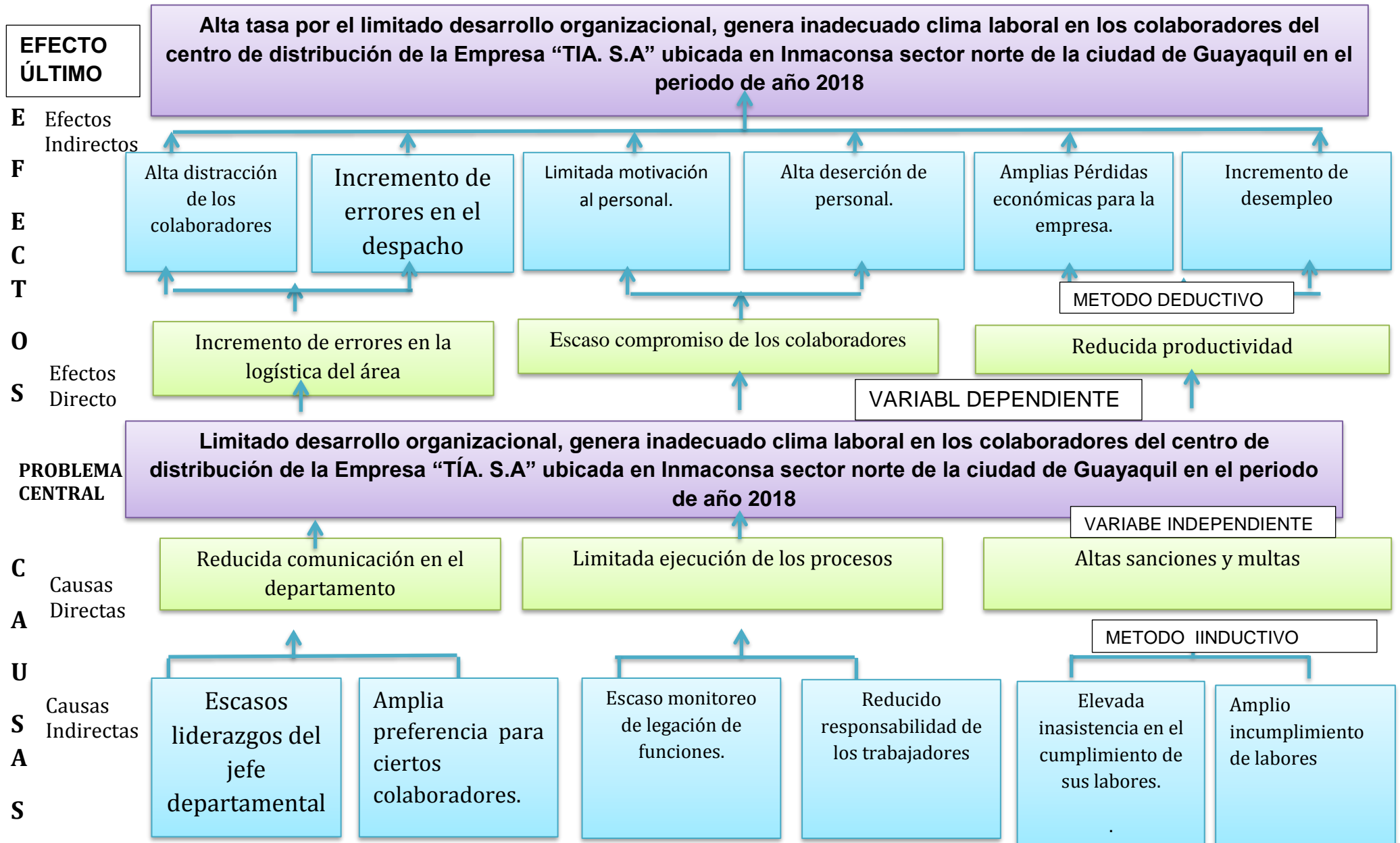
Quiñonez, A. (09 de 09 de 2009). *Quiñonez , Adrian* . Obtenido de Quiñonez , Adrian .

Quioz, L. (09 de 10 de 2009). *Quioz,Luis*. Obtenido de Quioz,Luis.

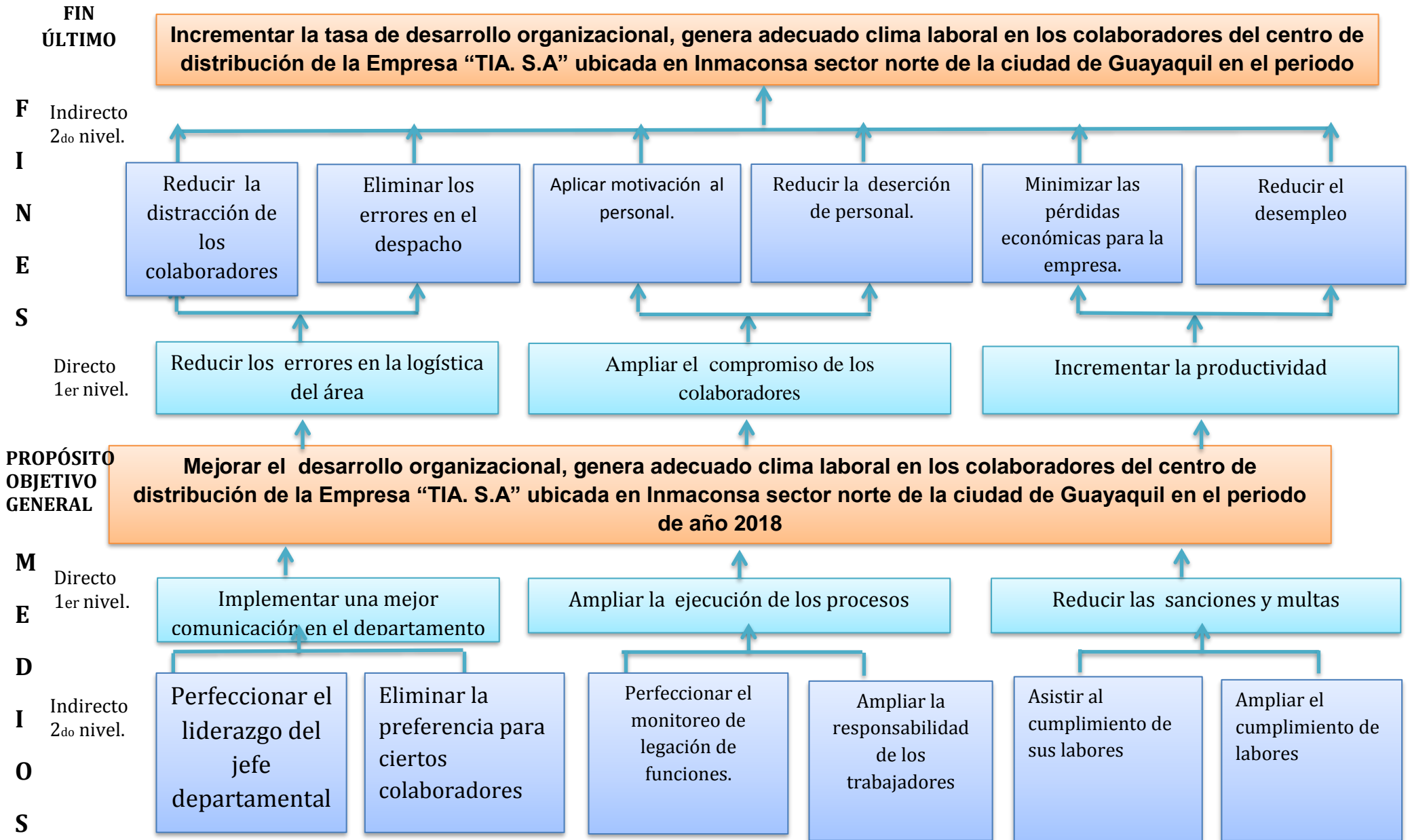
- Reformas IESS . (12 de 04 de 2011). *Reformas IESS* . Obtenido de Reformas IESS .
- Reformas Laborales, C. d. (15 de 04 de 2010). *Reformas Laborales ,Codigo de Trabajo*. Obtenido de Reformas Laborales ,Codigo de Trabajo.
- Reglamento Gestion Talento Humano, C. (13 de 06 de 2010). *Reglamento Gestion Talento Humano , Constitucion* . Obtenido de Reglamento Gestion Talento Humano , Constitucion .
- Restrepo, S. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *innovacion empresarial*, 91-102.
- Restrepo.S. (2016). "El clima organizacional y su relacion con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial.". En *Revista Inovacion Empresarial*. (págs. 91-102). Sabaneta,Colombia.
- Romero, R. (2016). *libro Marketing*. Obtenido de [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net)
- Ruiz, L. (05 de 11 de 2010). *Ruiz , Luis*. Obtenido de Ruiz , Luis.
- Sampieri.R. (2010).
- Sandoval, S. (30 de 05 de 2010). *Sandoval , Stefano*. Obtenido de Sandoval , Stefano.
- Santi, A. (07 de 07 de 2012). *Santi , Allan* . Obtenido de Santi , Allan .
- Santos, X. (10 de 09 de 2010). *Santos , Xavier*. Obtenido de Santos , Xavier.
- Tello, P. (15 de 04 de 2010). *Tello , Paulina*. Obtenido de Tello , Paulina.
- Tenesaca, P. (25 de 10 de 2010). *Tenesaca , Paul*. Obtenido de Tenesaca , Paul.
- Trabajo y Seguridad Social, C. (21 de 05 de 2008). *Trabajo y Seguridad Social , Constitucion* . Obtenido de Trabajo y Seguridad Social , Constitucion .
- Zamora, W. (15 de 04 de 2009). *Zamora , Wellington* . Obtenido de Zamora , Wellington .
- Zapata, F. (14 de 02 de 2014). *Zapata , Fernando* . Obtenido de Zapata , Fernando .

# **ANEXOS**

# ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



# OBJETIVOS (+)



**Encuesta N°1**

Desarrollo Organizacional

Empresa: TÍA S.A

**Objetivo:** Proponer un plan de desarrollo Organizacional para mejorar el clima laboral de los colaboradores de la Empresa TÍA S.A.

**Datos**

**Generales:**

. **Sexo** M  F

. **Edad de 18 a 25** 26 a 35  36 a 55

. **Nivel de Educación** Básica  Media  Superior

1. Considera usted que la empresa TIA S.A. tiene acciones motivadoras, desde su punto de vista

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Como considera usted el ambiente laboral de su empresa

Buena	Regular	Mala
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Usted considera que es importante trabajar en equipo

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



4. Está usted de acuerdo que las normas morales, son normas de conducta que influye como valor en la organización

Total en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. La empresa TÍA aplica las Políticas y Reglamentos con sus colaboradores

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ENCUESTA N°2**  
Clima Laboral

**EMPRESA:** TÍA S.A

**Objetivo:** Proponer un plan de desarrollo organizacional que genere un eficaz, eficiente y efectivo clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A.

<b>. Sexo</b>	M	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	
<b>. Edad</b>	18 a 25	<input type="checkbox"/>	26 a 35	<input type="checkbox"/>	35 a 45
<b>. Nivel de Educación</b>	Básica	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>	Superior

1. Considera usted que la empresa TÍA S.A. es un buen lugar para trabajar

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Usted como colaborador considera que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Está usted de acuerdo que la empresa tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones

Total en Desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Usted como colaborador de la empresa considera que los pagos de sueldos van acorde a su experiencia profesional

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Como califica usted el trato de los jefes con sus empleados

Buena	Regular	Mala
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **ENTREVISTA#1**

**Empresa: TÍA S.A.  
Gerente General**

### **1.- ¿Cuál es la función de su departamento?**

La función de mi departamento es direccionar, organizar y controlar que las demás áreas se manejen en conjunto bajo lineamientos, cumpliendo normas y políticas.

### **2.- ¿Dentro de la empresa cual es el medio de comunicación que más se utiliza?**

La comunicación es muy importante, entre los colaboradores, jefes para tomar decisiones, innovar, y planificar estrategias. El mecanismo que utilizamos para comunicarnos es por correo interno donde es más factible la información que se receipta.

### **3.- ¿Cómo se lleva a cabo el proceso administrativo en general?**

El proceso en general se lleva a cabo bajo normas y reglas determinadas por la empresa, los jefes de cada área toman el control con sus empleados, verificando que el trabajo se lleve correctamente.

### **4.- ¿Cuál es la gestión externa que realiza para que la empresa obtenga resultados?**

La gestión que se realiza para que la empresa sea rentable, tenga liquidez es de obtener clientes y proveedores potenciales que sean vitales para el crecimiento de la empresa y beneficio de los colaboradores.

### **5.- La empresa ha pasado por algún cambio estructural que medias a tomado al respecto**

La empresa si ha pasado por situaciones muy difíciles donde se llega a tomar decisiones inesperadas, cambios repentinos de jefaturas, reducción

de personal, todo eso genera una baja inestabilidad económica para la empresa.

**6.- Usted qué medidas toma para que se lleve un control de manera eficaz en su empresa**

Las medidas que se lleva a cabo en la empresa para un mejor control en cada área se implementan métodos y técnicas de procesos donde se requiera un factor de organización establecido para medir resultados.

**7.- Existe alguna manera en que se dé a conocer el reconocimiento del desempeño del personal**

La empresa reconoce el buen desempeño de cada personal de acuerdo a su forma de trabajar, responsabilidad absoluta y mucha disciplina.

**8.- ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo en cada área de la empresa?**

La empresa está desarrollada por procedimientos donde se lleva a cabo un control determinado por cada superior de cada departamento.

**9.- Usted como Gerente de la empresa, hablemos sobre el proceso de ventas que la empresa genera diariamente.**

El proceso de ventas que se genera a diario, es a través del departamento de ventas, ya que el jefe del área en conjunto con sus vendedores desarrolla estrategias de negocio y marketing que generan ingresos para la empresa.

**10.- Le otorga alguna importancia a las emociones en la práctica de su gestión**

Claro como gerente me responsabilizo en el control de gestión, midiendo mis fortalezas y debilidades afrontando cada situación.

## **Análisis e Interpretación de Resultados – Entrevista #1**

### **Conclusiones**

- El manejo de un área es importante para que la empresa cumpla las normas y políticas de control de cada departamento
- Es importante utilizar medios informáticos para obtener una buena comunicación interna y efectividad con los clientes
- Los procesos administrativos se efectúan para procedimientos de control administrativo de la empresa.
- La gestión es importante para el desarrollo de la empresa con la ayuda factible de los colaboradores y obtener rentabilidad
- La restructuración de la empresa depende bajo el cambio de estatutos
- Los medios de control que se genera en una empresa son factibles para el buen funcionamiento a través de procesos y métodos
- El reconocimiento que se da a cada empleado es factible para generar el buen desempeño de acuerdo a cada función que desarrolla el empleado
- Los procesos que desarrolla la empresa determinan el control en cada área obteniendo un resultado
- Las ventas son factibles por el progreso de la empresa, desarrollando un buen plan de mercadeo
- El mando de la empresa se debe ser manejado por el control de gestión progresivo para el buen mecanismo de desarrollo selectivo.

### **Recomendaciones**

- ❖ Mejorar el buen desempeño de cada personal colaborador para controlar y diagnosticar las normas y políticas de la empresa

- ❖ Establecer una buena comunicación e interacción con los empleados y subordinados para enfocar el buen desarrollo de la empresa
- ❖ Controlar cada área para el mejoramiento de la empresa
- ❖ Diagnosticar el proceso de información para fomentar la buena comunicación entre los colaboradores
- ❖ Desarrollar el funcionamiento de proceso de medios de control para un buen mecanismo de función organizacional
- ❖ Facilitar el funcionamiento de procesos que genere el desarrollo de procesos administrativos
- ❖ Planificar procesos de control en función de resultado de medición
- ❖ Desarrollar estrategias para aumentar las ventas y así poder incrementar la producción
- ❖ Proyectar un plan de desarrollo para enfocar el buen uso de sistema de operación
- ❖ Mejorar el buen desarrollo de la empresa para fomentar los procesos y así facilitar el proceso de gestión administrativa

## **ENTREVISTA#2**

**Empresa TÍA S.A.  
Jefe de Recursos Humanos**

### **1.- Usted como Jefe del Departamento de Recurso Humanos que políticas establecen para el buen funcionamiento del personal**

El departamento de Recursos Humanos es un área donde nos encargamos por el bienestar de cada personal de la empresa, desarrollamos estrategias como darle motivación o incentivo al empleado para que desarrolle sus tácticas y destrezas.

### **2.- ¿Que estrategias utiliza para el control del personal?**

Para llevar un buen control de personal, utilizamos un sistema de control biométrico, donde cada trabajador marca de acuerdo a su horario de trabajo por área.

### **3.- ¿Cómo es el proceso de evaluación del personal de la empresa?**

El proceso que se realiza para la evaluación del personal de acuerdo a su función que desempeña, es evaluar su eficiencia como se desarrolla el empleado a través del jefe inmediato de cada área nos envía una ficha de evaluación.

### **4.- ¿Qué estrategias el área maneja para tener una buena organización en la empresa?**

Las estrategias que aplicamos para un mejor desarrollo de la empresa es apoyar las otras áreas de la organización, obteniendo objetivos y resultados.

### **5.- Cual es su estrategia que usa para mejorar la satisfacción de los empleados**

El departamento de Recursos Humanos velamos por el bienestar de cada empleado, mediante chequeos ocupacionales mensualmente, realizando

agasajos para la integración de la empresa, dando bonos incentivos para cada empleado.

**6.- Cada que cierto tiempo ustedes realizan capacitaciones al personal de la empresa**

El departamento de Recursos Humanos nos manejamos con capacitaciones y charlas de motivaciones al personal, las capacitaciones las realizamos de manera mensual.

**7.- Utiliza el enfoque del proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control ¿Con frecuencia?**

De acuerdo a los procesos, el departamento de Recursos Humanos nos enfocamos más en la organización y control del personal y de la empresa.

**8.- ¿Qué importancia le atribuye a los aspectos humanos en toda la empresa?**

Se le atribuye la importancia al personal, dándole capacitaciones motivándolos a integración y haciéndoles partícipes de todo lo que nosotros como área de recursos humanos hagamos.

**9.- Usted como jefe de área de recursos humanos que herramienta aplica cuando hay un proceso de selección**

Cuando existen proceso de selección de personal para un área en específico, usamos pruebas psicométricas, psicológicas dependiendo el rango y cargo que se esté necesitando.

**10.- De qué forma se puede relacionar y manejar la sobreinformación en la toma de decisiones rápidas y eficientes.**

Para la toma de decisiones con respecto al proceso administrativo se procede primero a informar a Gerencia, le hacemos la debida propuesta una vez que el Gerente haya tomado una decisión respectiva nosotros



como Recursos Humanos la ejecutamos y nos encargamos que el proceso se lleve a cabo.

## **Análisis e Interpretación de Resultados – Entrevista #2**

### **Conclusiones**

- El departamento de Recursos Humanos mantiene toda la organización para mejorar el funcionamiento de la empresa
- Tomar el control del personal a través de estrategias para la medición y desarrollo de la empresa
- Evaluar y demostrar al personal interno su función que determine el proceso de selección
- Aplicar estrategias en una organización es considerable para el buen funcionamiento de la empresa, obteniendo resultados a corto o largo plazo.
- Es bueno incentivar a los colaboradores de la empresa por su buen desempeño, función y desarrollo de su trabajo evaluando sus capacidades y habilidades
- El Departamento de Recursos Humanos es el área esencial donde se puede desarrollar capacitaciones, charlas de motivación personal a todos los colaboradores que conforman una organización
- La planificación es necesaria para generar orden en la empresa va de la mano con el control, el área de Recursos Humanos es la que se encarga del control y el cuidado del personal.
- Las capacitaciones son importantes para el desarrollo o integración del personal en toda organización ya que hace partícipe a cada colaborador en diferentes funciones.

- Los procesos que se realiza para la selección de personal dependen de muchos parámetros y estatutos bajo el control y la correcta selección de personal de acuerdo a su rango
- de decisiones es importante para llevar a cabo los procesos administrativos para generar información fidedigna respectiva, el departamento de recursos humanos es el área donde se ejecutan los procesos.

### **Recomendaciones**

- ✓ Se recomienda que el Departamento de Recursos Humanos mantenga una organización funcional donde se desarrolle cada destreza y habilidad de cada personal.
- ✓ Aplicar control de personal para que cada área se maneje bajo estatutos de medición organizacional
- ✓ Manejar evaluaciones al personal para determinar su capacidad y función que desempeña
- ✓ Establecer estrategias para mejorar el desarrollo de la empresa
- ✓ Aplicar incentivos al personal cada cierto tiempo como mérito de esfuerzo a su desempeño
- ✓ El área de Recursos Humanos debe mantener constantemente capacitaciones y charlas para que el personal desarrolle y adquiera conocimientos.
- ✓ Planear y controlar el personal de la empresa para el desarrollo y función de cada departamento

- ✓ Capacitar al personal sobre todo lo que concierna la empresa
  
- ✓ EL procedimiento que se lleva a cabo para la selección de personal se basa a la toma de pruebas psicotécnicas y psicológicos, evaluación personal y capacidad
  
- ✓ Fomentar la toma de decisiones para los procesos administrativos que lleva a cabo la empresa

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema: **Propuesta de un plan de desarrollo organizacional para el mejoramiento del clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A. Y problema de investigación: Limitado desarrollo organizacional, genera inadecuado clima laboral en los colaboradores del centro de distribución de la Empresa "TIA. S.A" ubicada en Inmaconsa sector norte de la ciudad de Guayaquil en el periodo de año 2018?** Presentado por **Navarro Sánchez Andrea Leonor** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA 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.

Egresada:

*Andrea Navarro S.*

Tutor:



**Navarro Sánchez Andrea Leonor** Ing. Com. **Marlo López Perero Mba.**

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



Yo, Navarro Sánchez Andrea Leonor, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **Propuesta de un plan de desarrollo organizacional para el mejoramiento del clima laboral de los colaboradores del Centro de Distribución de la empresa TÍA S.A.** de la modalidad de presencial, 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 Empresas, 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 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*.

Andrea Leonor Navarro Sánchez

Andrea Navarro S.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 093061415-1



Factura: 003-002-000058204



20190901056D00391

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901056D00391**

Ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA , comparece(n) ANDREA LEONOR NAVARRO SANCHEZ portador(a) de CÉDULA 0930614151 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 , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), 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 31 DE ENERO DEL 2019, (15:55).

Andrea Navarro S

ANDREA LEONOR NAVARRO SANCHEZ  
CÉDULA: 0930614151



NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES

NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA N. 093061415-1  
APELLIDOS Y NOMBRES NAVARRO SANCHEZ ANDREA LEONOR  
LUGAR DE NACIMIENTO GUAYAS BOLIVAR /SAGRARIO/  
FECHA DE NACIMIENTO 1990-03-17  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO F  
ESTADO CIVIL SOLTERA



INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN BACH.TEC.COMER-ADM.

E2343V4242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE NAVARRO TAMA YO VICTOR WACHER

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE SANCHEZ CHEVEZ JENNY VISALICE

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2013-03-26

FECHA DE EXPIRACIÓN 2023-03-26



Andrea Navarro S.

DIRECTOR GENERAL

USUARIO CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018



023 JUNTA No.

023 - 078 NUMERO

0930614151 CÉDULA

NAVARRO SANCHEZ ANDREA LEONOR  
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS PROVINCIA  
GUAYAQUIL CANTÓN  
PASCUALES PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:

ZONA: 4



REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018



DILIGENCIA: Esta fotocopia es igual al documento original que se me exhibe en .....fojas útiles, el mismo que le fue devuelto al interesada quedando en mi archivo la fotocopia respectiva.  
Doy Fé.- Guayaquil, 31 ENE 2019

Ab. Nacho Moran Nuques  
NOTARIA





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0930614151

**Nombres del ciudadano:** NAVARRO SANCHEZ ANDREA LEONOR

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

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

**Fecha de nacimiento:** 17 DE MARZO DE 1990

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** BACH.TÉC.COMER.ADMI.

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** NAVARRO TAMAYO VICTOR WACNER

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** SANCHEZ CHEVEZ JENNY VISALICE

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 26 DE MARZO DE 2013

**Condición de donante:** NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 31 DE ENERO DE 2019

Emisor: LILIANA ALEJANDRA PEREZ MORAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAQUIL

N° de certificado: 190-194-31976



190-194-31976

Lcdo. Vicente Taiano G.

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





## 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

### Aclaración:

**LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados**

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT.*

