



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.**

TEMA:

PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA LIDERCELL S.A

Autor:

García Almeida Boris Sócrates

Tutor:

Ing. Com. López Perero Marlo Antonio MBA.

**Guayaquil, Ecuador
2016**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema **PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA LIDERCELL** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo contribuir a mejorar el ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente de los trabajadores de la empresa LIDERCELL S.A en la ciudad de Guayaquil, durante el año 2016?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

Garcia Almeida Boris Sócrates

Tutor:

Ing. Com. López Perero Marlo Antonio MBA.

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA LIDERCELL S.A de la carrera Administración de empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

.....
GARCÍA ALMEIDA BORIS SOCRATES

0952522902

DEDICATORIA

Dedico esta reseña escrita primeramente a Dios por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible, a mi madre María Almeida, la cual fue mi motivación y pilar fundamental para lo cual yo allá terminado mi proyecto, a mis padrinos Miguel Angueta y Graciela Fu y a ese hermano que te da la vida, Geovanny Angueta Por Su apoyo moral, siempre han sido un impulso para seguir adelante y no desmayar, en lo que deseo lograr. A mis hermanos Paulo, Delicia, Fraternal ya que gracias a sus esfuerzos y sacrificios tengo la posibilidad de continuar mis estudios con cariño, amor y admiración; por darme su apoyo y paciencia en los momentos más difíciles de mi vida. Me siento orgulloso de ellos.

A ellos les debo lo que soy, gracias a sus consejos que me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia y así poder cumplir mis metas y ser un profesional.

GARCÍA ALMEIDA BORIS SOCRATES

0952522902

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien ilumina mi camino para vencer las adversidades en los momentos de dificultad, así como los de felicidad por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas.

Mi sinceros agradecimientos a mi madre, a mi familia, por darme su apoyo incondicional para que este trabajo llegue a una final culminación .a los profesores que me ofrecen sus conocimientos ya que no solo son educadores, también son amigos consejeros siempre dispuestos a dialogar con sus alumnos. A mis compañeros de estudios que han formado parte de mi vida profesional, le agradezco por sus consejos, apoyo y ánimo .a esta institución educativa, el cual se llama Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrando en todos los años de mi carrera y de vivir experiencias inolvidables.

GARCÍA ALMEIDA BORIS SOCRATES

0952522902



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

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

Tema:

“PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA LIDERCELL
S.A”

Autor: García Almeida Boris Sócrates

Tutor: Ing. Marlo Antonio López Perero

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejora que favorezca al ambiente laboral fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Lidercell S.A. Se utilizó para la obtención de la información encuestas, entrevistas, Diagrama de Ishikawa, Así como también se hizo uso de la técnica de las 5 W y 2 H para la propuesta del plan de mejora. De igual forma se utilizan programas de Microsoft Office, sobre todo el Ms Excel en el procesamiento de la información y la representación gráfica de los resultados.

Los resultados del estudio facilita, además, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores, traducido en calidad de vida.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

“PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA LIDERCELL
S.A”

Autor: García Almeida Boris Sócrates

Tutor: Ing. Marlo Antonio López Perero

ABSTRACT

This paper aims to propose an improvement plan that favors the work environment based on the analysis and management of job satisfaction of workers in the Company Lidercell S.A. It was used for obtaining the information surveys, interviews, Ishikawa Diagram, as well as made use of the technique of the 5 W and 2 H for the proposed improvement plan. Similarly Microsoft Office programs are used, especially Ms Excel in the processing of information and the graphic representation of the results.

The results of the study also facilitate management for change, aimed at improving the work environment with a view to an approach to raising efficiency and worker satisfaction, translated into quality of life.

ÍNDICE

AUTORÍA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CAPITULO I	- 2 -
EL PROBLEMA.....	- 2 -
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	- 2 -
1.1 Ubicación del problema en un contexto	- 2 -
1.2 Situación conflicto	- 3 -
1.3 Causas del problema y consecuencias.....	- 3 -
1.4 Delimitación del problema	- 4 -
1.5 Formulación del problema.....	- 4 -
1.6 Evaluación del problema	- 4 -
1.7 Variables de la investigación.....	- 7 -
1.7.1 Variable Independiente: Ambiente Laboral.....	- 7 -
1.7.2 Variable dependiente: Desempeño laboral eficiente de los trabajadores.....	- 7 -
1.7.3 Delimitación geográfica: en la empresa LIDERCELL S.A de la ciudad de Guayaquil.....	- 7 -
1.7.4 Delimitación temporal: periodo 2016	- 7 -
1.8 Objetivos	- 8 -
1.8.1 Objetivo general.....	- 8 -
1.8.2 Objetivos específicos.....	- 8 -

1.9	Justificación de la Investigación	- 8 -
	Utilidad Metodológica.-.....	- 9 -
	Utilidad Práctica.-	- 9 -
	Relevancia Social.-	- 9 -
CAPÍTULO II		- 11 -
MARCO TEÓRICO.....		- 11 -
2	Fundamentación teórica	- 11 -
2.1	Antecedentes históricos.-	- 12 -
	Tipos de ambiente laboral.....	- 15 -
2.2	Antecedentes referenciales.....	- 31 -
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	- 33 -
2.4	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	- 38 -
2.4.1	Variable Independiente: Ambiente Laboral.....	- 38 -
2.4.2	Variable Dependiente: Desempeño laboral eficiente de los trabajadores.....	- 38 -
2.5	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	- 38 -
CAPITULO III		- 42 -
3	METODOLOGIA.....	- 42 -
3.1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	- 42 -
	Misión	- 42 -
	Descripción del proceso administrativo dentro del ambiente laboral:	- 48 -
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	- 62 -
3.2.1	La investigación de tipo exploratorio.....	- 62 -

3.2.2	La investigación descriptiva	- 63 -
3.2.3	La investigación explicativa	- 63 -
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	- 64 -
3.3.1	POBLACION.....	- 64 -
3.3.2	MUESTRA.....	- 64 -
3.4	Técnicas é Instrumentos de la investigación.....	- 66 -
	Entrevista.....	- 66 -
	Encuesta.....	- 66 -
	Diagrama de Ishikawa.....	- 67 -
CAPÍTULO IV	- 69 -
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	- 69 -
	DIAGRAMA CAUSA- EFECTO.....	- 83 -
4.1	PLAN DE MEJORAS.....	- 84 -
4.2	CONCLUSIONES.....	- 90 -
4.3	RECOMENDACIONES	- 91 -
Bibliografía	- 87 -
ANEXOS	- 100 -

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Causas-Consecuencias	- 3 -
Figura 2: Dimensiones del Clima Organizacional.....	- 15 -
Figura 3: Satisfacción VS Insatisfacción	- 26 -
Figura 4: Jerarquía de Necesidades	- 27 -
Figura 5: Factores Intrínsecos o Motivadores – Factores Extrínsecos o Higiénicos - 28 -	
Figura 6: Satisfacción Laboral	- 29 -
Figura 7: Organigrama Empresarial	- 43 -
Figura 8: Plantilla de Trabajadores.....	- 44 -
Figura 9: Plantilla Ocupacional de la Empresa.....	- 44 -
Figura 10: Tipos de Clientes.....	- 45 -
Figura 11: Lista de Productos o servicios.....	- 46 -
Figura 12: Diagrama de flujo del proceso administrativo dentro del ambiente laboral	- 57 -
Figura 13: comunicación deficiente	- 59 -
Figura 14: Motivación	- 59 -
Figura 15: Equipo de Trabajo	- 60 -
Figura 16: Condiciones de trabajo.....	- 60 -
Figura 17: Dirección y liderazgo	- 61 -
Figura 18: Compensación y reconocimiento	- 62 -
Figura 19: Población	- 64 -
Figura 20: Muestra	- 66 -

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 Insatisfacción con la labor	- 72 -
Tabla 2 Insatisfacción de Salarios	- 73 -
Tabla 3 Insatisfacción con los Directivos	- 74 -
Tabla 4 Relaciones Interpersonales	- 75 -
Tabla 5 Posibilidades de Ascenso	- 76 -
Tabla 6 Reconocimientos por la Labor	- 77 -
Tabla 7 Recursos Necesarios	- 78 -
Tabla 8 Cantidad de Trabajo	- 79 -
Tabla 9 Trabajo	- 80 -
Tabla 10 Insatisfacción con la Organización	- 81 -

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Grafico 1 Insatisfacción con la labor	- 72 -
Grafico 2 Insatisfacción de Salarios	- 73 -
Grafico 3 Insatisfacción con los Directivos	- 74 -
Grafico 4 Relaciones Interpersonales	- 75 -
Grafico 5 Posibilidades de Ascenso	- 76 -
Grafico 6 Reconocimiento por la Labor	- 77 -
Grafico 7 Recursos Necesarios	- 78 -
Grafico 8 Cantidad de Trabajo	- 79 -
Grafico 9 Trabajo	- 80 -
Grafico 10 Insatisfacción con la Organización	- 81 -

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

Actualmente las empresas deben ser un lugar donde se reúnen personas satisfechas y motivadas para lograr los objetivos. Muchas veces los empleados se desarrollan en un ambiente organizacional hostil. El ambiente laboral es uno de los retos importantes para las organizaciones, los problemas interpersonales y los cambios en la empresa. “una buena comunicación un ambiente amigable, son dos de los factores que puntualizan un ambiente laboral favorable de tal forma que Las empresas deben entender que para lograr el desempeño de los empleados deben alinear las motivaciones personales con los retos y ambiente laboral” (Alves, 2000). El reto de tener valores más innovadores para comprometer al empleado. Implica cierta dificultad, pero “no queda otra alternativa”. El desempeño de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores para un mejor desempeño comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la empresa. Según (Allen, 1997) “es un estado psicológico que caracteriza la relación

de los empleados con la organización y describen esta teoría en tres componentes: Afectivo, normativo y continuidad”. LIDERCELL S.A, brinda buen servicio pero tiene falencias en el desempeño de sus colaboradores debido a que ellos no se sienten cómodos en el ambiente laboral actual de la empresa. De tal forma que constituye mejorar el ambiente laboral para obtener la optimización del desempeño en sus funciones.

1.2 Situación conflicto

LIDERCELL S.A es una empresa que provee servicios telefónicos y comunicación de alta calidad en ventas. En la industria del Ecuador en la red de distribuidores de Claro. En la busca de la excelencia nuestro equipo de trabajo busca mejorar constantemente para un mejor desarrollo de la empresa.

1.3 Causas del problema y consecuencias

Figura 1: Causas-Consecuencias

Causas	Consecuencia
El jefe es ineficaz o ausente.	Pérdida de control de la situación y, lo más grave: indefinición en las acciones a tomar en la empresa y en los objetivos de los colaboradores, llevando a la confusión, a la variación de criterios y a la postergación de decisiones”.
Hay conspiración entre los colaboradores.	Los secretos en reunión, los murmullos de pasillos y las miradas esquivas generan un clima de desconfianza y de tensión.
Operan bajo reglas diferentes.	Cuando el jefe no aplica las normas de forma sistemática a todos los empleados, contribuye a crear asperezas y competencia insana.
Colegas insubordinados.	Personas que no piensan que tienen que seguir algunas reglas básicas y se dejan llevar por su rebeldía y su arrogancia, haciendo alarde de su capacidad para hacer lo que quieran sin preocuparse por las consecuencias negativas.

1.4 Delimitación del problema

Tema: plan de mejora al ambiente laboral de la empresa Lidercell s.a

Campo: administrativo

Área: ambiente laboral

Aspecto: desempeño de los trabajadores

Contexto: Lidercell s.a

Periodo: 2016

1.5 Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar el ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente de los trabajadores de la empresa LIDERCELL S.A en el periodo 2016?

1.6 Evaluación del problema

La Delimitación de este proyecto es mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa LIDERCELL S.A, contribuyendo directamente el ambiente laboral actual, lo cual está perjudicando notablemente en la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo .Teniendo en cuenta que con estas mejoras se beneficiara tanto la productividad de la empresa así como también lo atención al cliente obteniendo como resultado una mayor eficiencia en el desempeño y mayor productividad.

La variable independiente de este proyecto es la del ambiente laboral de la empresa esta es considerada una cultura en toda empresa ya que forma parte de la personalidad de una organización.

Las presiones competitivas sobre las compañías siguen aumentando según (Profesor Robert Dailey, Primera edición, 1990) es por ello que los administradores hábiles buscan fortalecer la eficacia y eficiencia operacional de

sus firmas y una ventaja competitiva. La eficacia en el despliegue por parte de la administración de los recursos tecnológicos de sus firmas y sus iniciativas estratégicas dependen siempre de la calidad y de la motivación de su fuerza laboral. El tema básico que subyace todos los módulos de este texto revisado es la creación y el fortalecimiento de las ventajas competitivas de la organización, mediante el afianzamiento del control que el gerente ejerce sobre los factores humanos, que están constantemente en juego en el seno de la organización. A lo largo de los diferentes módulos, usted encontrará un equilibrio ideal entre la teoría y la práctica. El texto presenta las teorías que produjeron avances importantes en el campo del comportamiento organizacional.

Se dice que las mejores empresas donde trabajar, son también las mejores empresas en donde invertir, debido a que son más rentables que el resto de las compañías, en conclusión la alegría se contagia y es una inversión.

La posible solución para esta propuesta es la de generar herramientas que sean necesarias para mejorar el ambiente laboral actual de la empresa (Profesor Robert Dailey, Primera edición, 1990). A continuación se mencionan las herramientas que se pretende utilizar:

✓ **Demostrar un interés sincero por el bienestar de sus empleados (empatía).**

Para aumentar el compromiso, el gerente o jefe inmediato puede hacer hincapié en la planificación de la trayectoria profesional en el desarrollo del empleado. Para desarrollar la participación en el trabajo, el gerente puede pedir la opinión de sus empleados para hacer las tareas más interesantes y desafiantes.

✓ **Dar oportunidades a los empleados para que logren sus metas personales.**

Si un colaborador competente quiere más responsabilidades, quizás para incrementar sus posibilidades de obtener una promoción, el gerente o jefe

inmediato debe rediseñar el trabajo de este empleado para hacerlo más desafiante y significativo. Luego puede mostrarle al empleado como agrega valor a la eficacia operativa y la ventaja competitiva (conectar el éxito de la compañía con el compromiso con la organización).

✓ **Modificar los trabajos de manera que los empleados puedan obtener más recompensas intrínsecas.**

Muchos empleados quieren controlar personalmente su trabajo. Un gerente eficiente da a sus empleados la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones para responder a sus necesidades (incremento de la participación en el trabajo a corto plazo).

✓ **Buscar la manera de recompensar a sus empleados e interactuar con ellos regularmente.**

Si los directivos no están disponibles cuando los empleados tienen un problema en su trabajo, ambas actitudes laborales pueden dañarse (o volverse negativas). Además, si los gerentes solo aparecen cuando hay problemas, los empleados puede empezar a asociarlos a las consecuencias negativas como el castigo o la crítica, con lo cual no se obtiene ni compromiso ni participación. A largo plazo, la percepción de los empleados sobre la equidad y el equilibrio de los gerentes aumentará el compromiso con la organización.

✓ **Delegar una cantidad razonable de autoridad a los empleados, siempre que sea posible.**

El compromiso con la organización y la participación en el trabajo incrementa en aquellos empleados que se sienten más capaces y seguros de sí mismos en el trabajo.

Con las posibles soluciones antes mencionados podemos observar que el tema de estudio no es nuevo. Existen varios estudios acerca del Ambiente laboral, pero en este se busca el obtener un mejor desempeño de los trabajadores.

“el ambiente de trabajo afecta el desempeño del empleado influenciado por el reconocimiento de logros individuales por parte de los superiores”.

Concuerta con quien indica como el hacer sentir al empleado parte del éxito de la empresa hará que el entorno laboral sea de un mejor nivel.”

El hecho de reconocimientos de logros es considerado muy importante porque el empleado forma parte del aspecto motivacional que generalmente todo jefe debe mantener.

La situación que actualmente presenta la empresa no es desagradable, pero existen áreas que puede tener una mayor productividad, y el aspecto que más ayuda necesita es la del Ambiente laboral, por esto debe de considerase el crear esta propuesta de mejora para obtener cambios que bonificarán tanto a los colaboradores como a la empresa.

1.7 Variables de la investigación

1.7.1 Variable Independiente: Ambiente Laboral

1.7.2 Variable dependiente: Desempeño laboral eficiente de los trabajadores

1.7.3 Delimitación geográfica: en la empresa LIDERCELL S.A de la ciudad de Guayaquil

1.7.4 Delimitación temporal: periodo 2016

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejora al ambiente laboral para un desempeño eficiente en la empresa LIDERCELL S.A de la ciudad de Guayaquil.

1.8.2 Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente actividades relacionadas al ambiente laboral.
2. Diagnosticar el ambiente laboral actual de la empresa LIDERCELL S.A
3. Proponer un plan de mejora al ambiente laboral.

1.9 Justificación de la Investigación

Esta propuesta se justifica en la importancia que tiene la empresa en la administración del capital humano y el buen desempeño laboral de los trabajadores de LIDERCELL S.A teniendo en cuenta el ambiente laboral actual esto ha sido la mayor preocupación para desarrollar esta investigación de esta forma vinculamos la labor académica del autor con el desarrollo profesional que se obtiene en la empresa.

Como primer punto tenemos el Ambiente laboral en la empresa, ya que es uno de los aspectos más importantes en una empresa, este abarca un conjunto de condiciones tanto psicológicas como sociales que van a repercutir de forma directa en el desempeño de los trabajadores, para lo cual el empleado se ve involucrado en la necesidad de obtener un ambiente laboral agradable y confortable para el desarrollo óptimos de sus tareas en el puesto de trabajo.

Este trabajo de investigación se podrá desarrollar conociendo los principales factores que afectan a la empresa como son, la ineficacia o ausentamiento de jefe, la conspiración entre los colaboradores, el modo operandi bajo reglas diferentes y Colegas insubordinados.

Utilidad Metodológica.-

Desde el punto de vista metodológico el proyecto tendrá implicación práctica, se enfocara en la investigación explicativa correlacionar, las técnicas de investigación será la encuesta, el análisis documental.

Se centrara en determinar aquellas falencias en el ambiente laboral actual y cómo influyen en el desempeño de los colaboradores y de esta forma lograr la optimización del desempeño y el desarrollo de la empresa.

Los beneficiarios serán la Empresa LIDERCELL S.A, los clientes y los colaboradores, porque se solucionara la problemática planteada, esto tiene relevancia al plan nacional del buen vivir específicamente.

Utilidad Práctica.-

Desde de un punto de vista práctico se considera esencial el desarrollo del tema “plan de mejora al ambiente laboral de la empresa LIDERCELL S.A de Guayaquil del periodo 2016 provincia del Guayas”.

La investigación o estudio la realizaremos mediante técnicas, procedimientos, instrucciones y métodos que nos llevaran a solucionar estas falencias y causas que están ocasionando problemas así también se expone la propuesta de solución que ayudara a la empresa a lograr la un clima organizacional manteniendo competitividad y rentabilidad.

Relevancia Social.-

Este trabajo de investigación es factible realizarlo porque es un tema de actualidad y de gran interés social, además causa un impacto a nivel administrativo de una empresa, lo cual dentro del plan nacional del desarrollo del buen vivir en uno de su objetivo que el cuál es el objetivo 9.3” establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos de trabajo”.

Se escogió este objetivo del plan del desarrollo del buen vivir lo cual garantiza sobre la justicia e igualdad de las condiciones del trabajador. Además el trabajo actualmente es un derecho y un deber social. El trabajo en sus desde mi punto de vista como investigador es fundamental para el desarrollo saludable de la economía de un país.

Este plan de mejora permitirá mejorar la situación actual de la empresa gracias a la ayuda y consulta de personas capacitadas en el tema que se está tratando, contando con las herramientas y materiales necesarios para cumplir con la investigación haciéndolo un trabajo totalmente ejecutable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2 Fundamentación teórica

En la actualidad las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal son las variables más relevantes que permite el logro de los objetivos empresariales. Dentro de este campo existen procesos que intervienen, tales como: capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, ambiente laboral, etc.

El talento humano según (Programa Mision, 2009) compone un elemento vital para el crecimiento de los procesos de cualquier organización. Estudios sobre el comportamiento humano han demostrado que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su labor.

Un tema destacado en la medición del clima laboral es saber distinguir la satisfacción y la motivación, que son dos conceptos frecuentemente utilizados como sinónimos, pero que comprenden temáticas distintas y tácticas de gestión diferenciadas.

El hecho de estar satisfecho no asegura que la persona se encuentre motivada, pero efectivamente si te encuentras motivado es un signo de que estás satisfecho.

La satisfacción puede reducir el ausentismo en el trabajo, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con la labor que desarrollan, en el caso de la motivación hace que los colaboradores lleguen más allá de solo disminuir el ausentismo, sino que le ponen empeño a las labores que realizan, pudiendo dar más de lo solicitado.

2.1 Antecedentes históricos.-

El entorno laboral está formado por un conjunto de principios dentro de la rama de la administración en la cual se priorizan las necesidades de los colaboradores otorgándoles satisfacción en sus jornadas laborales mediante un trato adecuado.

Las relaciones estaban basadas en las horas laborales estas se reflejaban por el estado de ánimo y el desarrollo de las actividades. El talento humano o también llamado recursos humanos son en este entonces la figura más relevante dentro del campo administrativo tanto que ellos se encargaban de la coordinación, dirección, motivación para llevar a la entidad a la cual representaban a la cima del éxito. Los colaboradores son parte importante por ende su satisfacción es la prioridad de toda empresa evitando así el ausentismo y conflictos entre ellos (Quintero, Africano, & Elsis Faría, 2008).

(Stephen Robbins y Timothy A. Judge, 2009) Dice que el ambiente laboral influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores. Los retos que presentan las empresas es a adaptarse a las diferentes personas es por ello que decimos que la fuerza de trabajo es un conjunto de personas de diferentes pensamientos, etnias, razas entre otros trabajan para lograr un mismo fin o propósito.

La importancia de este contexto radica en el hecho de que la conducta de un colaborador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las perspectivas que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas perspectivas pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

Entre ellos el reconocimiento dentro de la entidad y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la forma de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de estudio en la investigación como causas que tienen gran influencia en la determinación del clima. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales (Quintero, Africano, & Elsis Faría, 2008).

Según (Juan Bravo Carrasco, Gestion de Procesos, 2011) la gestión de procesos es una disciplina gerencial que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de las organizaciones para lograr la confianza y la fidelización del cliente. La táctica de la organización aporta las descripciones necesarias en un campo de amplia colaboración de todos quienes la conforman, donde los especialistas en procesos son facilitadores

El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad y con ella la rentabilidad en las organizaciones lo que brinda bienestar a sus colaboradores y por ende satisfacción empresarial.

¿Qué es un Proceso?

Según (Lourdes Münch, 2010) un proceso es la administración encierra una serie de fases, etapas o funciones, cuyo entendimiento se muestra esencial para aplicar los procedimientos, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente. En la administración de cualquier empresa u organización existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más terminaciones se diagnostican la mejor

forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. Se llama a estas dos fases de la administración mecánica y dinámica.

La mecánica administrativa es la parte de diseño y arquitectura de la administración en la que se establece lo que debe hacerse.

La dinámica se implanta lo establecido durante la mecánica, en pocas palabras se refiere a la operación de la empresa.

Ambiente Laboral.-

Según (Ignacio Sarmiento Vargas, 2011)son las percepciones compartidas por los miembros de una organización por respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas relaciones formales que afectan a dicho trabajo.

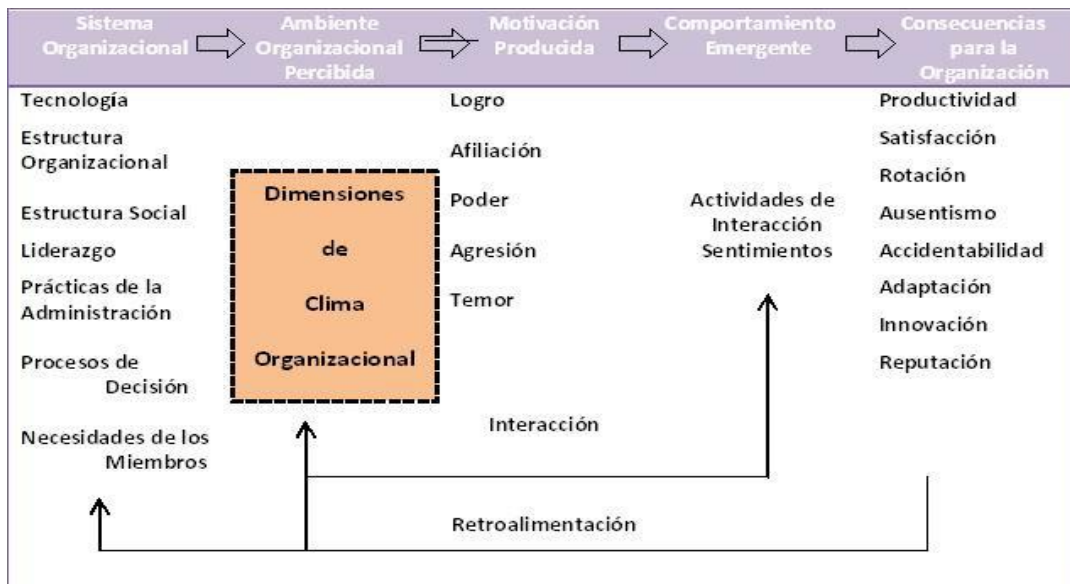
Las variables en el ambiente laboral entrar a ser parte importante e imprescindible para que este sea afectivo y genere bienestar en el momento de desarrollar dichas labores que realizan cada uno de los colaboradores cumpliendo con sus diferentes funciones y responsabilidades de tal manera que ayuden al crecimiento de la organización.

Entres estas variables tenemos las siguientes:

- ✓ Estructurales: estructura formal, dirección, tamaño de la organización, etc.
- ✓ Ambiente social: compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- ✓ Personales: actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- ✓ Propias del comportamiento organizacional: productividad, absentismo, nivel de rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

Un ambiente físico, confortable y completo genera productividad el espacio y son claves fundamentales en las organizaciones así también como el Compañerismo, el trabajo en equipo, evitando conflictos entre personas o entre departamentos realizando una comunicación afectiva y de respeto van ayudar a que sea más placentera la labor en la misma.

Figura 2: Dimensiones del Clima Organizacional



(Litwin y Stinger, 1978)

Tipos de ambiente laboral

Según (Team Building, 2016) considera que, con gran constancia, en la mayoría de las organizaciones prevalecen estas cuatro clases de ambientes laborales:

Autoritario.-

Se da en las empresas en las que la dirección no tiene confianza en sus empleados, por lo que se establece un sistema organizativo en la que la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, sin contar con los

colaboradores. Las interacciones entre superiores y los subordinados son escasas y la comunicación muy deficiente.

Paternalista.-

Existe una cierta confianza y cordialidad entre los distintos mandos de la empresa, pero falta una verdadera comunicación entre la dirección, las líneas jerárquicas intermedias y los empleados.

En este tipo de entidades priman las estructuras muy rígidas, las probabilidades de promoción son escasas y los empleados, comúnmente, no se sienten suficientemente identificados con la filosofía, misión y objetivos de su propia empresa.

Consultivo.-

Es cuando la dirección tiene bastante confianza en sus empleados. Por este motivo, aunque las decisiones importantes se toman en la parte alta de la estructura jerárquica, los empleados tienen también un cierto nivel de autonomía en algunas cuestiones. Existe un nivel de comunicación aceptable en todos los ámbitos y prevalecen las actitudes dinámicas y la pro actividad.

Participativo.-

Es el sistema ideal que todas las empresas deberían tomar como modelo porque existe una plena confianza en los colaboradores por parte de la dirección. La mayor parte de decisiones se toman en consenso, la comunicación está presente y los colaboradores se sienten identificados con la empresa, muy motivados y convencidos de que se encuentran en un lugar ideal para progresar personal y profesionalmente.

Para que un colaborador rinda y alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta únicamente con que se le facilite la formación y los materiales indispensables. Hace falta también que esté cómodo en su trabajo y en el entorno, que se sienta valorado y, sobre todo, que las relaciones con sus compañeros y jefes sean acogedoras y basadas en la confianza mutua.

Medir la satisfacción laboral es algo tan extenso como su definición: algunos consideran que se refiere al nivel de satisfacción de las necesidades de los colaboradores y directivos de una empresa o compañía, así como su actitud ante las decisiones que se tomen; para otros es una predisposición emocional en la que se mide la motivación individual; incluso hay los que lo ven como una mera actitud en la empresa.

Toda empresa requiere de personal para poder funcionar; por lo tanto, gestionar de forma correcta y adecuada al personal es un aspecto clave para el éxito de la empresa para ello se debe proyectar de forma eficiente un plan de recursos humanos.

En el plan de recursos humanos una compañía analiza y define todos los aspectos relacionados con la política empresarial acerca del personal: definir las capacidades, una organización funcional, la dimensión y estructura de la plantilla, selección, contratación y formación de la plantilla, así como todos los aspectos humanos de la empresa: desde descubrir conflictos hasta desarrollar estrategias para solucionarlos.

¿Qué es la gestión del talento humano?

Según (Idalberto Chiavenato) ya sea gerente, jefe o supervisor cada administrador realiza en su trabajo las cuatro funciones administrativas que definen el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

La ARH está vinculada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de la personas, a saber.

1. Análisis y descripción de cargos
2. Diseño de cargos
3. Reclutamiento y selección de personal
4. Contratación de candidatos seleccionados
5. Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
6. Administración de cargos y salarios
7. Incentivos salariales y beneficios sociales
8. Evaluación del desempeño de los empleados
9. Comunicación con los empleados
10. Capacitación y desarrollo del personal
11. Desarrollo organizacional
12. Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo
13. Relaciones con los empleados y relaciones sindicales

Para (Lourdes Münch, 2010) estos procesos se proyectan según los dominios organizacionales internos para lograr mayor compatibilidad entre sí.

La estructura funcional privilegia la especialización de cada órgano y la cooperación interdepartamental, pero produce resultados indeseables como el predominio de objetos parciales, (los objetivos departamentales se vuelven más importantes que los objetivos generales y organizacionales), cada división reúne profesionales especializados en sus roles específicos. Ahora se hace énfasis en agrupar y no en separar. El foco no está ya en las tareas, sino en los desarrollos, no en los métodos, sino en los resultados, no en cargos individuales, separados y aislados, sino en el trabajo conjunto realizado en equipos.

Estructura.-

Representa la aprobación que tiene los miembros que conforman las organizaciones acerca de la cantidad de normas, recursos, trámites y otros límites que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La magnitud en que la empresa pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad.-

La responsabilidad social de las compañías comienzan por sus propios colaboradores ya que estos son el primer grupo de interés de la empresa, y conforman el capital humano, que ejecuta el resto de los recursos Empresariales, y por tanto la buena marcha de la empresa depende de ellos (Nora Marià Martínez Yànez, 2014).

Recompensa.-

Corresponde a la percepción de las personas que integran las empresas sobre la adecuación de la recompensa recibida por una labor bien hecha. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío.-

Corresponde al sentimiento que tienen los colaboradores de cada una de las organizaciones acerca de las metas que se imponen en el área laboral o departamental. La medida en que las empresas fomentan la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones.-

Es la estimación por parte de los trabajadores de las compañías acerca de la realidad de un ambiente de trabajo confortable, agradable y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.

Cooperación.-

Es el sentir de los trabajadores sobre las organizaciones ante la realidad de un espíritu de ayuda de parte de los altos mandos o jefes inmediatos y de otros empleados del grupo.

Estándares.-

Es la apreciación de los miembros acerca de los límites que están sujetos a la empresa acerca de los reglamentos del desenvolvimiento.

Conflictos.-

Es la actitud que presenta cada colaborador de la empresa según la escala organizacional cuando se aprueban las decisiones nada correctas para ellos no dudan en presentar sus objeciones y así se les solucione lo más pronto posible.

Identidad.-

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y es una pieza clave y valiosa dentro de un grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Lo más importante de esta óptica es que permite conseguir, con la aplicación de un cuestionario, una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

El conocimiento del ambiente laboral facilita retroalimentación acerca de los procesos que definen las conductas organizacionales, permiten además, incluir cambios proyectados, tanto en las actitudes y comportamientos de los colaboradores dentro de la organización.

La relevancia de esta información se basa en la verificación de que el ambiente laboral influye en la conducta manifestado en cada una de las emociones de los colaboradores, a través de sensaciones estabilizadas que difunden la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Es importante poder medir el ambiente laboral mediante las siguientes dimensiones:

1. Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa
2. Actitudes hacia las oportunidades de ascenso
3. Actitudes hacia el contenido del puesto
4. Actitudes hacia la supervisión
5. Actitudes hacia las recompensas financieras
6. Actitudes hacia las condiciones de trabajo
7. Actitudes hacia los compañeros de trabajo

Aspectos del clima Laboral

Al elaborar investigaciones sobre el ambiente laboral, se debe tener en cuenta que existe una serie de factores objetivos, materiales, subjetivos y preceptuales. Para medir el clima laboral se emplean escalas de evaluación que, por un lado miden aspectos objetivos-materiales que son, por ejemplo, las condiciones físicas en las que se realiza la labor, la forma de organizar el trabajo, los sistemas de reconocimiento (premios y castigos) del trabajo utilizados por la empresa, la equidad y satisfacción en las remuneraciones, la promoción, la seguridad en el

empleo, los planes y beneficios sociales otorgados, que constituyen, entre otros factores, la “Calidad de Vida Laboral”. Pero no debemos dejar de lado la evaluación de elementos subjetivos- preceptuales, como las actitudes de los colaboradores con la entidad, la aptitud de los líderes de las áreas para relacionarse con sus subordinados y guiarlos, la manera de comunicarse, y su grado de entrega de los trabajadores con la entidad, las relaciones interpersonales, el nivel de motivación de los colaboradores, la satisfacción de los mismos con elementos relacionados con su trabajo y la autonomía o independencia de las personas en el desarrollo de sus labores (Mabel Jiménez Díaz, 2008).

Aspectos subjetivos del clima laboral:

Relación entre Liderazgo, la motivación y la Satisfacción Laboral

El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, principalmente en las empresas y en cada uno de sus departamentos. Pues es esencial para el estudio del ambiente laboral, ya que ayuda a promover relaciones de confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, reducción de conflictos, una mayor productividad, mayor motivación y satisfacción en el trabajo. “Un líder es el que adapta sus respuestas a las necesidades de sus seguidores, adecuándose a los cambios en el entorno y en las metas, manteniendo un alto grado de efectividad”. “Hay muchos variables que pueden resultar importantes para definir la eficiencia del liderazgo o el grado de cualidades de liderazgo demostradas por un individuo. La conducta que asumen los líderes, sus propias particularidades personales, formas de liderazgo, labor que desempeñe, son esenciales, pero las percepciones de los empleados, su competencia y su influencia, así como ciertos factores de la situación, también lo son”. Por lo que se considera que el comportamiento de un líder ante un colectivo, su capacidad para afrontar los desafíos y la forma de involucrar al colectivo de colaboradores es determinante en

el nivel de motivación y /o satisfacción de los subordinados, puesto que para un líder debe quedar claro que los individuos que componen las organizaciones componen la fuente primordial de ventajas competitiva, concediendo aspectos distintivos a las organizaciones. Por lo que es vital la mejora continua en las condiciones laborales objetivas y subjetivas en que se desarrollan los mismos como vía para lograr la excelencia en el trabajo que realizan (Mabel Jiménez Díaz, 2008).

Factores que intervienen en el Clima Organizacional.-

El ambiente laboral se lo comprende como un cambio temporal en las actitudes de los individuos con respecto al ambiente organizacional que los rodea, estén o no acostumbrados a este. El ambiente laboral se entiende en si, como un grupo de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas de manera directa o indirecta por los colaboradores que forman una organización, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Existen diversos factores que influyen en el ambiente laboral, entre las que destacan:

- ✓ Motivación
- ✓ Involucramiento
- ✓ Actitudes
- ✓ Valores
- ✓ Cultura Organizacional.
- ✓ estrés
- ✓ Conflicto
- ✓ Liderazgo
- ✓ Satisfacción laboral

Las características individuales de un colaborador proceden hacer como un filtro a través del cual los objetivos de la empresa y las conductas de los individuos que la conforman son interpretados y analizados para constituir la percepción del clima en la organización.

La motivación.- Varios estudios ha resaltado la importancia que tienen el estado de ánimo y las emociones sobre la motivación.

Es decir, existe un ciclo donde el estado de ánimo positivo de parte de quienes realizan su labor y que a su vez los hace mejorar aún más su desempeño, y así sucesivamente (Stephen P. Robbins Y Timothy A. Judge, 2013).

El involucramiento: La satisfacción laboral es en si el involucramiento en el trabajo, este mide la capacidad en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal.

Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan día a día.

Las actitudes.- Cada individuo tiene un sin número de actitudes, pero las empresas tratan de exigir nuestra atención para un número muy limitado de actitudes relacionadas con el trabajo, estas son valoradas como positivas o negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente laboral. La mayoría de estudios se han dedicado a tres actitudes: satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

Los valores.- adquieren una importancia primordial, pues son fruto de la evolución del espíritu e intelecto del hombre este a través del tiempo han permitido que el ser humano desarrolle sus habilidades para “ser” y no simplemente existir, diferenciándose así de los animales. Los valores “son los principios de conducta

que orientan a la actuación de los individuos tanto en la sociedad como en el trabajo.

La cultura organizacional.- esta comprende las actitudes de lealtad y compromiso, así como la definición clara de la visión, misión y valores de las entidades a la que pertenece cada individuo. La administración del futuro deberá tener cuidado y crear una cultura laboral que impulse tres grandes lealtades en toda empresa, la de su persona, la de sus clientes y la de sus proveedores.

Conflicto.- Las interacciones de los individuos, los grupos y las empresas casi siempre se implican alguna especie de conflicto. Las personas nunca tienen objetivos e intereses idénticos, y estas diferencias de objetivos y de intereses producen alguna forma de conflicto. El conflicto es inherente a la vida de todo individuo y es parte inevitable de la naturaleza humana.

Liderazgo.- Los verdaderos líderes utilizan recursos emocionales para transmitir sus mensajes. De hecho, la expresión de las emociones en sus conferencias suelen ser un elemento crítico que nos hace aceptar o rechazar el mensaje de un líder. Los líderes que se sienten emocionados, entusiastas y activos, es más probable que animen a sus subordinados y les transmitan la sensación de eficacia, competencia, optimismo y alegría". (Stephen P. Robbins Y Timothy A. Judge, 2013).

Estrés.- son las situaciones cotidianas estresantes en el lugar de trabajo (un correo electrónico obsceno, una fecha límite inminente, la pérdida de una venta importante, un regaño del jefe) afectan de manera negativa el estado de ánimo.

Es decir los altos niveles de estrés dañan el estado de ánimo y hacen que el individuo o trabajador experimente más emociones negativas. Estos con el tiempo se acumulan día a día lo que da como resultado es un desempeño ineficaz.

Satisfacción laboral.- esta habla de las actitudes de los colaboradores de una compañía, por lo tanto la satisfacción laboral describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Stephen P. Robbins Y Timothy A. Judge, 2013).

Definición.-

(Jesús Pérez Bilbao y Manuel FidalgoVega, 1991)La satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Satisfacción laboral: como indica la Figura de manera gráfica, las circunstancias y características del personal y las labores individuales que estos realizan condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo

Figura 3: Satisfacción VS Insatisfacción



(Jesús Pérez Bilbao y Manuel FidalgoVega, 1991)

Estas características personales son las que acabarán determinando el nivel de satisfacción o insatisfacción que tenga el individuo por su puesto de trabajo ya que este se manifiesta mucho ahora en día por su formación.

Resultarán más satisfechos los empleados que ocupen puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de necesidades. El nivel de jerarquía de necesidades está en función a los requerimientos de cada individuo

Figura 4: Jerarquía de Necesidades



Orígenes de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo

Figura 5: Factores Intrínsecos o Motivadores – Factores Extrínsecos o Higiénicos



(CÉSAR CORTÉS, 2015)

Factores Intrínsecos o Motivadores: Empleado, Trabajo, Realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad (Mag. Alfredo J. Barrientos Carbajo)

Extrínsecos o Higiénicos: Empresa Política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo.

Factores Intrínsecos o Motivadores: No satisfacción - Realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Factores

Extrínsecos o Higiénicos: Insatisfacción - No Insatisfacción Política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo

¿Cómo podemos comunicarnos eficazmente?

- ✓ Mediante la postura
- ✓ Mediante la voz suave y las palabras adecuadas
- ✓ La primera impresión
- ✓ Apretón de manos
- ✓ Evitar distracciones
- ✓ Evitar interrumpir al que habla.
- ✓ Evitar juzgar
- ✓ Evitar desvalorizar o minimizar lo que el otro está sintiendo.

Una persona motivada en su área de trabajo logra hacer una eficiente labor por lo cual se obtendrá los resultados esperados en la organización, es decir es importante de que el talento humano este satisfecho con el trato que le brinda la empresa y a su vez sus jefes inmediatos, los colaboradores de las son el elemento principal para que una compañía obtenga rentabilidad y este vaya de la mano con su crecimiento.

Figura 6: Satisfacción Laboral



(Karina Boggio, 2015)

Desempeño eficiente.-

El desempeño eficiente encierra otros grandes términos como la eficiencia, excelencia y competitividad a la hora de calificara a las empresas estos son los más empleados, ya que son piezas relevantes que integran al desempeño empresarial. La competitividad supone definiciones como eficiencia, eficacia y excelencia. Entre los objetivos básicos donde una empresa se encuentra lograr la eficiencia, eficacia, el auto control y la competitividad en general, o sea, todas las organizaciones buscan la supervivencia dentro del entorno económico (Valiotti Pérez Bengochea, 2008).

La eficiencia es la obtención de resultados en relación al uso de los recursos. Se mide a partir de un sistema de indicadores, resulta complejo llegar a conclusiones completas con uno solamente pues los indicadores reflejan aspectos de la realidad

La eficacia es la capacidad de una organización para cumplir con su misión. Sin embargo, eficacia no implica eficiencia ya que una organización puede ser eficaz, pues cumple correctamente su misión, pero esto no implica que resulte eficiente, pues invierte grandes recursos en el logro de sus resultados económicos. De igual forma puede lograr la eficiencia y la misión estar mal formulada (no se corresponde con la necesidad económica y social) por lo que podría resultar ineficaz la gestión de la empresa.

2.2 Antecedentes referenciales

UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS “CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ”

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Resumen:

El presente trabajo tiene como autora a la Srta. Mabel Jimenez Díaz con la finalidad de proponer un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el estudio y desarrollo de la satisfacción laboral. Su autor realizo estudios y cuestionarios para poder obtener información sobre el proceso actual que lleva la administración de la tienda el Fundador así como también se realizaron discusiones grupales donde se analizaron las causas y las posibles soluciones. Los resultados que este proyecto obtuvo fueron positivos de manera que se determino que el talento humano es la parte fundamental de toda organización por lo tanto llegar a su visión era un trabajo en conjunto, se fijaron indicadores de satisfacción para medir el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida de sus colaboradores (Mabel Jimenez Diaz, 2008-2009)

Comentario:

Es importante para el crecimiento de una empresa contar con el aporte positivo de los colaboradores, es decir para obtener rentabilidad el talento humano debe estar satisfecho con el trato que se le brinda de esta manera su desempeño será el mejor. Es por eso que este proyecto nos ayuda a entender lo relevante que es la satisfacción laboral y nos brinda las herramientas o pautas necesarias a seguir como los son los indicadores que nos llevaran a la medición periódica sobre el mecanismo dentro del clima laboral para así encontrar las falencias y elaborar el plan de mejora respectivo que ayuden a direccionar las habilidades de cada unos

de los colaboradores de una manera eficiente estimulando con reconocimientos los resultados de su trabajo.

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Resumen:

El presente trabajo de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía Santa Rosa tiene como autoría a la Sr. Jhon Jairo Vargas y parte desde la pregunta ¿Cómo es el clima laboral de la Administración Municipal de Santa Rosa de Cabal y cuál debe ser su Plan de mejoramiento? Por lo cual realizo investigaciones actuales del clima laboral la administración de Santa Rosa para poder elaborar el respectivo plan. Las variables de medición desarrolladas fueron resultados de las ideas de los trabajadores, relaciones con jefes, relaciones entre jefes, relaciones entre compañeros y jefes, relaciones con el equipo de trabajo, motivación hacia los resultados y los cambios, riesgos y bienestar, justicia en el trabajo, supervisión y corrección, trabajo en equipo y remuneración (Jhon Jairo Vargas Buitrago, 2010)

Comentario:

Este trabajo investigativo nos ayuda a ver las situaciones en estos tiempos dentro del entorno laboral proporcionándonos alternativas que mejoren las relaciones interpersonales entre los diferentes mandos creando un ambiente agradable que otorgue bienestar en el área organizacional. Una de las variantes importantes de una empresa es la comunicación, por lo que se debe tener presente las opiniones de cada uno de los trabajadores en el momento de la toma de decisiones ya que estos son los que representan la rentabilidad de la organización y por ende de ellos depende el éxito de la misma.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La fundamentación legal, establece normas nacionales y convenios internacionales, tomando como ley superior la Constitución de la República en conjunto con los reglamentos aquellos que norman los movimientos financieros en los territorios nacionales, logrando alcanzar los objetivos del buen vivir (Andrea Lizeth Cheza Mafla, 2013)

Sección VIII

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 respeto a su dignidad, una vida de coraza, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Constituyente, 2016).

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección III

Comunicación e Información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.

2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las 26 personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Art. 19.- La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente. Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

Art. 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación (Asamblea Constituyente, 2016).

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el socialismo del buen vivir reconocen que la supremacía del trabajo sobre el capital es incuestionable. De puede esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del buen vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

El trabajo en si se realiza a conveniencia de los dueños, por lo general está muy lejos de la realidad familiar y el desarrollo personal.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la constitución de la Republica establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, el más alto nivel de las legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformaciones política en el país y el mundo.

Los principios y orientaciones para el socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable, de esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la economía,

La constitución establece de manera explícita un sistema de crecimiento basado en un trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de la política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garantice remuneraciones justas, ambientes de trabajos saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúen. Así mismo, debe garantizar un principio de igualdad en las

oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del estado en los niveles de trabajo como empleador – especialmente como empleador de última instancia -, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condiciones vulnerables económicas y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose a la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto-sustento y al cuidado humano, a la reproducción y a las supervivencias familiares y vecinales (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales, hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

La Constitución de la República del Ecuador establece que el sistema de desarrollo tiene que estar basado a un trabajo digno. Esto compromete que el

estado ocupa un eje importante al fomentar las actividades económicas que garanticen a los trabajadores oportunidades de empleabilidad, remuneración justa, condiciones saludables de trabajo, estabilidad y seguridad social, así como un horario de trabajo que permita conciliar el trabajo con la vida familiar y personal. De la misma manera, la garantía que se impida la discriminación en el área de trabajo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2016).

2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Variable Independiente: Ambiente Laboral

El entorno laboral es el lugar donde se gestionan los procesos mediante seminarios, remuneración y condiciones de trabajo. (Programa Mision, 2009)

El clima organizacional está vinculado al desarrollo de las actividades que se suscitan a diario dentro de las empresas, estas empiezan desde el trato a sus trabajadores y en la manera de cómo se los motiva para que se realice una labor limpia y eficiente que brinde rentabilidad y el crecimiento de la misma.

2.4.2 Variable Dependiente: Desempeño laboral eficiente de los trabajadores

Es el beneficio del producto del uso adecuado de los recursos (Valiotti Pérez Bengochea, 2008).

El desenvolvimiento organizacional es el desarrollo de las actividades realizadas en el entorno de una empresa por los trabajadores llevando a cabo un mismo objetivo mediante una rol eficiente.

2.5 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Las siguientes definiciones conceptuales son criterios de diferentes autores y libros:

Ambiente Laboral: este representa la apreciación de lo que una persona como colaboradora de una empresa espera del mismo (José Miguel Uceró Omaña).

Satisfacción laboral.- la satisfacción laboral es la manera positiva de la que un trabajador evalúa a su puesto de trabajo, se dice que un colaborador con un grado alto de satisfacción realiza su labor con mucho ahincó y entusiasmo (Stephen P. Robbins Y Timothy A. Judge, 2013).

Administración: Actividad universal donde la genta trabaja para tratar de alcanzar algo. (Arturo Diaz Alonso, 2003)

Recursos: por otra parte los recursos son el corazón de aquello que se pretende llevar a cabo hasta lograrlo (Julián Pérez Porto y María Merino, 2013).

La eficiencia es la obtención de resultados en relación al uso de los recursos (Ivan Jose Turmero Astros)

La eficacia es la capacidad de una organización para cumplir con su misión (Ivan Jose Turmero Astros)

Comunicación: La comunicación organizacional se estructura por medio de mensajes. Una cadena comunicativa, cualquiera que sea su longitud, se articula mediante una serie de eslabones: los mensajes que se producen entre dos sujetos. Es obvio que en la organización hay muchos mensajes circulando a través de soportes escritos o técnicos (Pablo Ensede Espiñeira, 2010)

Motivación: es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo (Vida profesional, 2013)

Involucramiento: participar en un asunto comprometiéndose a la obtención de resultados (Mabel Jiménez Díaz, 2008)

Actitudes: procedimientos que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito (American Psychological Association, 2014)

Valores: aptitudes de una persona por la cual se la aprecia y se la considera bien educada (Oxford University Press, 2016)

Cultura organizacional: conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones (La cultura organizacional, 2012)

Conflicto: mala relaciones entre los diferentes mandos porque no se logra llegar a un acuerdo para la cual se busca una solución con el único objetivo de llevar a la empresa al éxito (Lawyer Company, 2016)

Liderazgo: capacidad para llevar a cabo todo un proceso en conjunto con su equipo de trabajo con el fin de cumplir los objetivos de la empresa (Andrea Mendez Moya, 2016).

Estrés laboral: factores que de una u otra manera afectan al bienestar físico y psicológico de los colaboradores otorgándoles fatiga en el momento de cumplir con su labor diaria (José Hernán Villacís Loyola, 2015)

Recompensa.- retribuir un servicio, premiar un mérito (Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2014)

Desafío.- acción y efecto de desafiar, es un verbo que hace referencia a competir, retar o provocar a alguien o a sí mismo. Un desafío puede ser, por lo tanto, una competencia donde se pone a prueba el hecho de ir más allá (Jesus Chaparro, 2016).

Cooperación.- capacidad de los trabajadores dentro de una compañía cuando se tiene un buen direccionamiento y en equipo se logra cumplir con la meta trazada (Segundo Calle).

CAPITULO III

3 METODOLOGIA

3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Lidercell S.A. pertenece a la rama de comercio, ubicada en el Centro Comercial Terminal Terrestre de Guayaquil desde el 31 de Octubre del 2007. Su actividad comercial es la venta al por menor de celulares, artículos de bazar y tecnologías.

La razón social de Lidercell, es la de vender artículos de bazar y tecnología.

Es una empresa Comercial, su venta está dirigida a un grupo de clientes:

Misión

Lidercell S.A es una empresa que comercializa productos y servicios del área de telefonía móvil y suministros de oficina, dedicada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, difundiendo puestos de trabajo directo e indirecto en un agradable clima organizacional.

Visión

Vender y estudiar la tecnología a nivel nacional por la calidad de sus servicios, atención, logrando los más alto índices de satisfacción llenando cada unas de sus expectativas mediante la excelencia.

Figura 7: Organigrama Organizacional

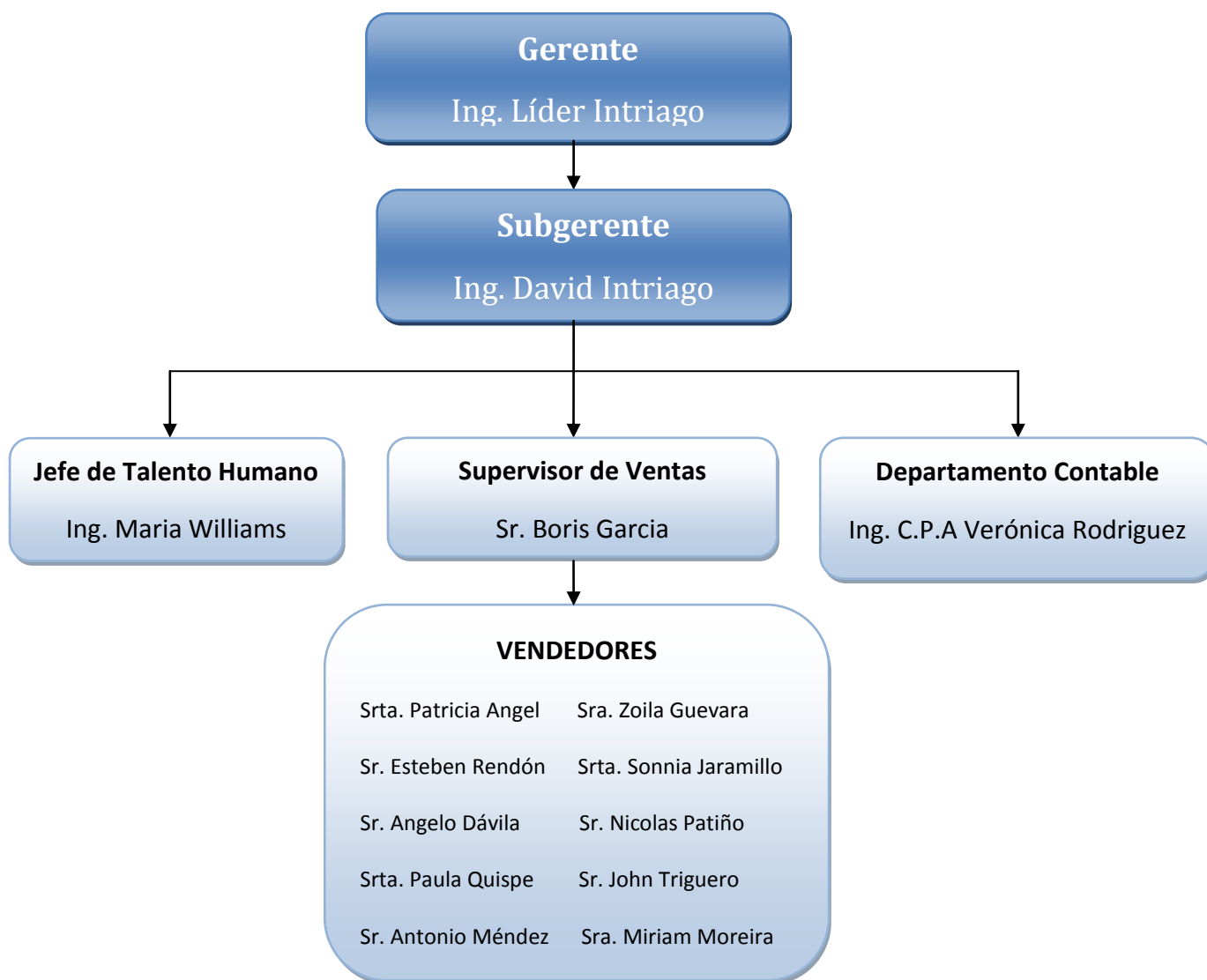
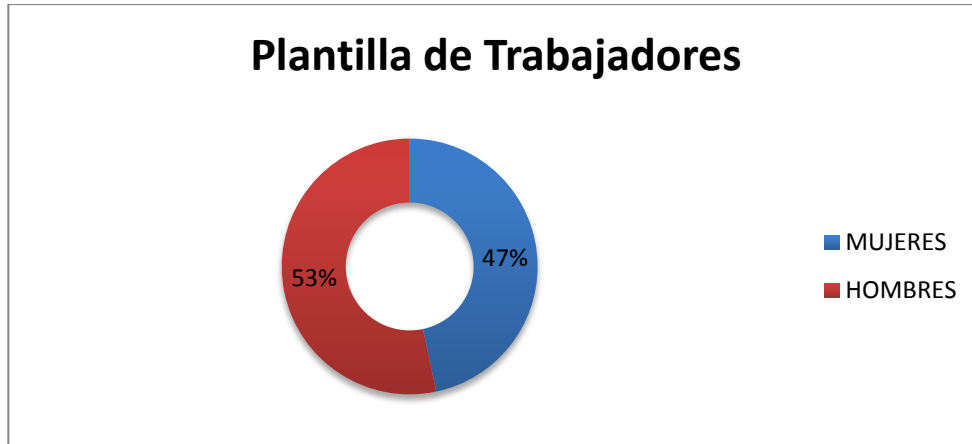


Tabla de Trabajadores

Para su desarrollo cuenta con un total de 15 empleados los cuales son 7 mujeres y 8 hombres tal cual lo muestra la figura.

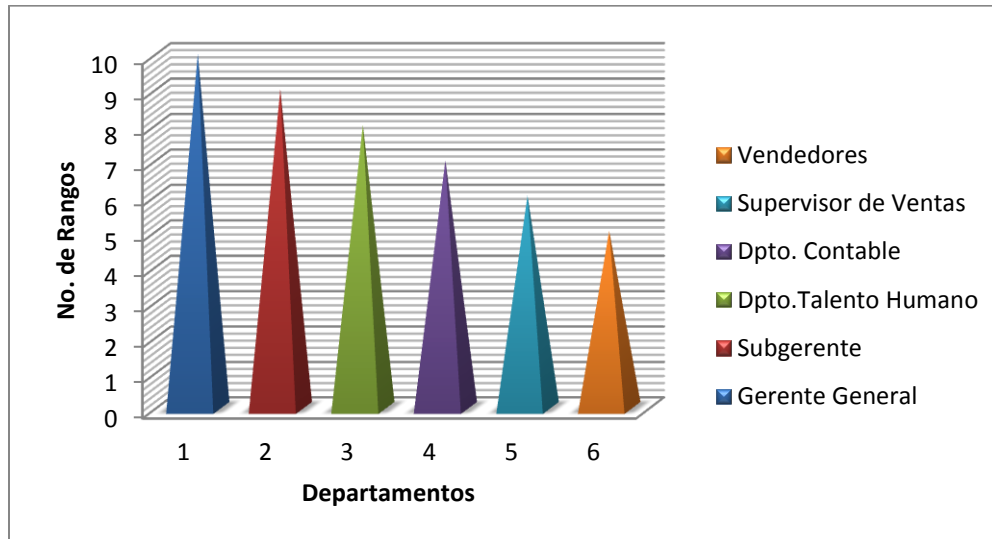
Figura 8: Número de Trabajadores



Fuente: Elaborada por el autor

Plantilla Departamental de la Empresa

Figura 9: Plantilla Departamental de la Empresa



Fuente: Elaborada por el autor

CLIENTES, PROVEEDORES Y COMPETIDORES MÁS IMPORTANTES

Los principales clientes de la empresa son las personas naturales y están divididos en clientes de contado y de crédito, estos con clientes minoristas: el tiempo de crédito con el que opera la empresa están fijados de acuerdo a los planes de telefonía podrían ser de uno a dos años

Los clientes que generan más utilidad se podrían decir que son los que su forma de pago son al contado ya que son ingresos a diarios.

Los clientes minoristas, son aquellos que tienen la necesidad de comprar el equipo o artículos de tecnología para cubrir la demanda de sus negocios “cyber” que directamente viene a ser el consumidor final.

Figura 10: Clientes



Fuente: Elaborada por el autor

La empresa tiene un solo proveedor local el mismo que pasa a ser el más grande competidor siendo el más importantes, por su forma de pago en ambos casos de contado y de crédito.

Figura 11: Lista de Productos o servicios

TECNOLOGÍA
Discos CD
Discos dvd
Cables Pequeños Triples
Cables Poder
Adaptadores USB Tablet
Cables de impresora-Expansión USB-Canguros-Calculadoras
Audifonos pc GENIUS
Audifonos pc- mouses omega-pendrive 2GB
Ventiladores pc-Cables HDMI(cortos)
Cables vga-pendrive 4gb-conectores usb(tablet Samsung)
pendrive 8gb- monedero MK
regletas parlantes pc-estuches tablet-audifonos pc (grandes)
cables HDMI (1.5 mts.)
Teclados pc- mouse Barcelona-mouse retractiles-C HDMI
pendrive 16 gb -mouse retráctile General Electric
estuche netbook, tablet Samsung-parlantes PC genius, Logitech, Omega
Palancas PC- Cargador de lapto universal-camaras wed
Estuche tablet -adaptador WIFI para pc
Regulador-estuche netbook-ventil de lapto-mouses inalam Logitech-radio memorex-pendrive32gb-juegos ps3
Teclados Inalambrico-alarma de ventana-mochilas-fuentes de poder
Wed cam Logitech- mouse inalambric Logitech-Router 1 Antena
estuche ipad- swith 16 puertos
Router 2 Antenas
Combos Teclados-mouse inalambricos Logitech
Roter 3 Antenas
Impresora hp
Toners Konika minolta
Unidad de disco duro interno

Fuente: Elaborada por el Autor

LISTAS DE PRODUCTOS
CELULARES
nokias chinos Shine 5130
B-mobile
Doppio 1100
ipro IF324F
Nokia 212
AZ- MOBILE A1
Nokia 220
Alcatel 105a
Alcatel 104a
Nokia 230
Doppio TV 7700
Samsung J1 ACE
CHIPS: CLARO- MOVISTAR- CNT-TUENTI
ARTICULOS DE BAZAR
Sobre Cartas
Sobres F1- Sobres Oficios
Sobres F2
Sobres F3
Sobres F5
Sobres F6
Carpetas Manilas
Carpetas Manilas Colores
Plumas
Corta Uñas
Cintas de Embalaje
Resmas de Hoja

Fuente: Elaborada por el autor

Descripción del proceso administrativo dentro del ambiente laboral:

La empresa Lidercell S.A. es una empresa de venta de celulares, artículos de bazar y tecnologías. Recibe sus productos del distribuidor local el mismo que se almacena en las bodegas con sus cuidados respectivos.

Identificación de los procesos clave dentro del área:

El ingreso de los colaboradores de la empresa es a las 7:30 am por la cual se exige puntualidad ya que la apertura de los locales y atención al cliente comienza a las 8:00 am en ese momento el personal ya debe estar realizando su labor respectiva en este caso la venta directa de los diferentes producto que se ofrece.

El proceso actual administrativo nos ayuda a medir el desempeño y cumplimiento de las metas trazadas mes a mes por la cual se exige el compromiso de los vendedores.

Procedimiento: la venta, facturación y despacho de productos a los clientes.

Objetivo: fijar y determinar las estrategias para poder llevar a cabo las ventas que generen rentabilidad al negocio, mediante las metas trazadas mes a mes.

Alcance: todo lo que se logra en el desarrollo de las actividades en este caso las ventas representadas en formas monetarias.

Procedimientos:

Figura 12: Diagrama de flujo del proceso administrativo dentro del ambiente laboral

	Descripción	Actividades	Responsable
Planificación	Decisión sobre los objetivos Definición de planes para alcanzarlos Programación de actividades a realizar	Se plantean los objetivos mensuales Se dejan acentuadas las actividades que se vayan a llevar a cabo	Supervisor de Ventas Vendedores
Organización	Recursos y actividades para alcanzar los objetivos Designación de cargos y responsabilidades a los colaboradores	Se realizan las actividades mediante los recursos disponibles (ofertas y descuentos) Se asignan responsabilidades a cada uno de los colaboradores	Supervisor de Ventas Vendedores
Dirección	Comunicación y motivación al personal Dirección para los objetivos	Se motiva al personal mediante charlas, reuniones y capacitaciones para escuchar sus opiniones y sugerencias	Supervisor de Ventas Vendedores
Controlar	Definición de estándares para medir el desempeño Corregir desviaciones y garantizar que se realice la planeación	Reconocimientos por el logro de metas y buen desempeño	Supervisor de Ventas Vendedores

Problemas actuales y potenciales

Los problemas actuales que está presentando la empresa Lidercell S.A son a causa de la poca capacitación a sus empleados por lo cual de esta viendo reflejado en sus utilidades puesto que el desenvolvimiento laboral de los colaboradores es ineficiente motivo por el cual el proceso se ve afectado y se hace hincapié en el trato amable y cordial que debe existir entre los diferentes mandos logrando el trabajo en equipo.

INDICADORES DEL AMBIENTE LABORAL

La comunicación organizacional en una empresa, es un variable determinante para el éxito; una comunicación ineficiente afecta las relaciones interpersonales y y en el desarrollo institucional. Es de gran medida las deficiencias de la comunicación se deben a malentendidos, entredichos, rumores, problemas de coordinación y suele ser extemporánea de parte sobre todo de quienes dirigen la organización, pudiéndose caracterizar como una comunicación conflictiva, en la que se pierde tiempo y energía en tratar de resolver esas deficiencias (Guadalupe Parchao Escarza, 2016).

Figura 13: comunicación deficiente

INDICADOR: COMUNICACIÓN DEFICIENTE	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
1. Considera usted que la comunicación a nivel empresarial es deficiente	4	40%	4	40%	2	20%	10	100%
2. Considera usted que la comunicación cumple una función estratégica	5	50%	5	50%	0	0%	10	100%
3. La comunicación interna es manejada adecuadamente en la empresa	2	20%	5	50%	3	30%	10	100%
4. En la empresa se promueve la comunicación	2	20%	3	30%	5	50%	10	100%
5. Considera usted que existe una buena comunicación interpersonal de la empresa	3	30%	4	40%	3	30%	10	100%
6. Los jefes inmediatos dan a conocer las disposiciones inmediatas	2	20%	4	40%	4	30%	10	100%

Figura 14: Motivación

INDICADOR: CLIMA LABORAL INARMÓNICO : MOTIVACION	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
1. Me siento motivado en la empresa	1	10%	2	20%	7	70%	10	100%
2. Estoy orgulloso de pertenecer esta empresa	3	30%	2	20%	5	50%	10	100%
3. Me interesa el futuro de la empresa	3	30%	1	10%	6	60%	10	100%
4. El ambiente laboral en la empresa es armónico	0	0%	3	30%	7	70%	10	100%

El ambiente laboral está determinado por las percepciones que el empleado tiene en cuanto a sus opiniones sobre los atributos de la empresa, y sobre los directivos. El personal que labora en la entidad percibe que hay un clima

inarmónico que lo lleva a perder su entusiasmo por el trabajo, pudiendo esto conllevar niveles de ausentismo, lentitud, y desgano

Figura 15: Equipo de Trabajo

INDICADOR: CLIMA LABORAL INARMONICO: EQUIPO DE TRABAJO	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
1. Los comites de mi area de trabajo son importantes para Realización de mis labores	4	40%	3	30%	3	30%	10	100%
2. Mis compañeros de trabajo están cuando los necesito	2	20%	4	40%	4	40%	10	100%
3. Se resuelven Como equipo los problemas que se suscitan.	2	20%	5	50%	3	30%	10	100%
4. Respetan mis sugerencias los demás.	1	10%	4	40%	4	40%	10	100%
4. Cuento con el aprecio y respeto de mis compañeros.	4	40%	4	40%	2	20%	10	100%

El equipo de trabajo enfoca al grupo humano en sí, cuyas habilidades y destrezas permiten alcanzar las metas finales.

Figura 16: Área Laboral

INDICADOR: CLIMA LABORAL INARMONICO: CONDICIONES DE TRABAJO	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
1. Son alcanzables todas las herramientas y equipos para mi labor	4	40%	4	40%	2	20%	10	100%
2. Hay suficiente espacio adecuado para realizar mi labor	4	40%	3	30%	3	30%	10	100%

La condición de trabajo es todo lo que tiene que ver con el espacio físico en el que realizan las actividades laborales en conjunto con las herramientas necesarias para la realización del mismo.

Figura 17: Dirección y liderazgo

INDICADOR: CLIMA LABORAL INARMONICO : DIRECCION Y LIDERAZGO	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
1. Existe un liderazgo eficaz	4	40%	4	40%	2	20%	10	100%
2. Los ejecutivos dan a saber los resultados de la empresa	2	20%	4	40%	4	40%	10	100%
3. Los ejecutivos ejecutan comites laborales para organizar al personal	2	20%	4	40%	4	40%	10	100%
4. Los ejecutivos, fomentan comites sociales y de confraternidad	1	10%	4	40%	4	40%	10	100%
5. Existe trato preferencial por parte de los directivos	4	40%	4	40%	2	20%	10	100%

El liderazgo es necesario siempre y cuando está dirigido por una persona responsable capaz de direccionar a todo un equipo de trabajo fomentando la confianza y motivando con el fin de llevar a la compañía al éxito.

Figura 18: Compensación y reconocimiento

INDICADOR: CLIMA LABORAL INARMONICO : COMPENSACION Y RECONOCIMIENTO	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
1. Se reconoce el desempeño eficiente de los trabajadores de la compañía	3	30%	2	20%	5	50%	10	100%
2. Mi trabajo es evaluado de manera justa	3	30%	1	10%	6	60%	10	100%
3. Las recompensas son distribuidas en forma imparcial	2	20%	4	40%	4	40%	10	100%

El reconocimiento es la manera de agradecer a los colaboradores por su excelente gestión esta puede ser de manera monetaria o simplemente con un gesto o una palabra cordial que motive su superación continua.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación está estructurado de manera lógica y planteando la investigación responde a tres tipos de investigación fundamentalmente:

3.2.1 La investigación de tipo exploratorio

Son las investigaciones que procura darle una visibilidad común que aproxime a los elementos de estudio, este tipo de estudios es realizado cuando el contenido ha sido poco inspeccionado y es difícil de dar una hipótesis. (Carlos Sabino, 1992).

La investigación exploratoria está basada a toda la información que se pueda juntar de los resultados así como de las entrevistas realizadas a los colaboradores de Lidercell S.A. Conocedores de los procesos administrativos dentro del ambiente laboral que se realiza actualmente.

3.2.2 La investigación descriptiva

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (Mario Tamayo y Tamayo, 2003)

Se aplica la investigación descriptiva ya que se detalla la problemática que se presenta actualmente dentro del proceso administrativo en el ambiente laboral de lo que está ocasiona insatisfacción de parte de los colaboradores lo que trae como consecuencia un desempeño ineficaz.

3.2.3 La investigación explicativa

Son aquellos trabajos donde nuestra preocupación se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de Fenómenos. Su objetivo, por lo tanto, es conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen. Este es el tipo de investigación que más Profundiza nuestro conocimiento de la realidad porque nos explica la razón o el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado, pues el riesgo de cometer errores aumenta aquí considerablemente. Sobre su base, puede decirse, se construye el edificio de la ciencia, aunque no por esta razón deban desdeñarse los tipos anteriores, ya que los mismos son, casi siempre, los pasos previos indispensables para intentar explicaciones científicas. (Carlos Sabino, 1992).

La investigación explicativa va de la mano con la investigación descriptiva debido al resultado que muestren las investigaciones podremos obtener las causas que generan el desempeño ineficiente de los trabajadores de manera que se emplearan considerablemente las posibles soluciones a las mismas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACION

La población está conformada por todos los colaboradores de la empresa Lidercell S.A.

Figura 19: Población

#	INFORMANTES	POBLACION
1	COLABORADORES (VENDEDORES)	10
TOTAL:		10

3.3.2 MUESTRA

n: tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza deseado

p: proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q: proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e: nivel de error dispuesto a cometer

N: tamaño de la población

Calculo De La Fórmula

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

$$n = \frac{(2.58)^2(0.5 \cdot 0.5)}{(0.10)^2 + \frac{(2.58)^2(0.5 \cdot 0.5)}{10}}$$

$$n = \frac{6.66 \cdot 0.25}{0.01 + \frac{(6.66 \cdot 0.25)}{10}}$$

$$n = \frac{1.67}{0.01 + \frac{1.67}{10}}$$

$$n = \frac{1.67}{0.01 + \frac{1.67}{10}}$$

$$n = \frac{1.67}{0.01 + 0.17}$$

$$n = \frac{1.67}{0.18}$$

$$n = 10$$

Muestra

Figura 20: Muestra

#	INFORMANTES	MUESTRA
10	COLABORADORES (VENDEDORES)	10
TOTAL:		10

3.4 Técnicas é Instrumentos de la investigación

Las técnicas de investigación utilizadas en la presente fueron las siguientes:

Técnica No 1

Entrevista

Según (Amador Galan Manuel, 2009) la entrevista es la comunicación interpersonal que se da entre el investigador y el sujeto de estudio con el fin de obtener respuestas que ayuden a resolver el problema planteado.

La entrevista se aplicó a los trabajadores de la empresa, para conocer la necesidad que tienen por un cambio dentro de su área de laboral para mejorar el desempeño y realizar sus funciones con mas ahincó y responsabilidad comprometiéndose día a día en cumplir la metas empresariales ayudando al crecimiento de la organización.

Técnica No 2

Encuesta

La encuesta es una técnica de estudio de ayuda para juntar información de interés mediante un conjunto de preguntas elaborado por el encuestador que permite medir y evaluar los resultados.

se realiza las encuestas a los 10 vendedores de la empresa, de esta manera se puede conocer el nivel de satisfacción laboral mediante los proceso de administrativos

Es importante que los jefes inmediatos de cada área departamental de la empresa tome en cuenta las sugerencias u opiniones de los colaboradores para de esta manera el clima laboral sea satisfactorio.

Instrumento para la aplicación de las técnicas

El instrumento que se utilizó para la recolección fue un cuestionario, mediante la formulación de preguntas a los colaboradores aplicadas en las entrevistas y encuestas.

Se realizó la tabulación de los resultados mediante los siguientes pasos:

- Se recopiló los resultados de las entrevistas y encuestas
- Se ingresó los datos obtenidos en el programa Microsoft Excel
- Se obtuvo cuadro y gráficos de los resultados
- Se realizó el análisis de los resultados

Técnica No 4

Diagrama de Ishikawa

Se realizó el diagrama de Ishikawa también conocido como diagrama causas y efectos el mismo que consiste en una representación gráfica sencilla que ayuda a estudiar y analizar los problemas que se presentan en diferentes situaciones y áreas de la vida, laboral, cultural y social.

Técnica No 5

Se realizó la técnica 5W2H esta es fundamentada en la ejecución de cálculos con el cual se busca argumentar las 6 interrogantes como lo son:

- **What:** ¿Qué se debe hacer?
- **Why:** ¿Por qué, es decir, los motivos que nos demuestran lo que se debe hacer?
- **When:** ¿Cuándo se debe ejecutar la acción?
- **Where:** ¿Dónde se ejecutará el plan (por ejemplo, un departamento o área de la empresa)?
- **Who:** ¿Quién lo va a realizar? ¿Quiénes van a ayudar? ¿Quién es responsable de ejecutar el plan?
- **How:** ¿Cómo se va a hacer? comprende los detalles del desarrollo para obtener el propósito predefinido.

Las mismas que se proyectan las empresas para la realización de un plan en un tiempo señalado.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para concluir con esta investigación este capítulo se ocupa en demostrar los resultados que se obtuvieron a lo largo de su ejecución y expuestos en el capítulo anterior de forma que se presenten las herramientas en el proceso de la misma. En la terminación del capítulo se plantean las fallas reveladas durante el estudio, dando como resultado la siguiente información:

Entrevista

Datos de la Entrevista:

Ambiente Laboral de la Empresa Lidercell

Entrevistado: Sr. Angelo Dávila

Entrevistador: Boris Garcia Almeida

Experiencia: Vendedor de la empresa Lidercell S.A. en la actualidad.

1. ¿Qué es un plan de mejoras?

Es un documento formal en donde se deja establecido los propósitos expuestos en la empresa a la cual corresponde el departamento objeto de estudio y las maneras en la que se llevara a cabo para su cumplimiento.

2. ¿Quiénes deben emplear un plan de mejoras?

Todas las empresas y sus respectivos departamentos ya que es esencial que cada empleado conozca e interiorice sus roles y responsabilidades.

3. ¿Tengo en claro que se espera de mí en el trabajo?

Claro que sí, por lo general las empresas en el momento de contratar al personal dejan en claro sus roles y responsabilidades es por aquello que se espera un desempeño eficiente.

4. ¿Cree que los colaboradores de la empresa se encuentran insatisfechos con su trabajo?

Sí, creo que todos los colaboradores se encuentran insatisfechos con sus labores.

5. ¿Usted también está insatisfecho con su trabajo?

Si

6. ¿Cómo ha visto reflejada la insatisfacción en los colaboradores de la empresa?

- Insatisfacción al no poder aportar sus habilidades y experiencias
- Multiplicidad de funciones y el tener que desempeñarse en tareas ajenas a su convenio o contenido de trabajo.
- Descontento en relación de salarios que no van de acuerdo con todas las funciones que realizan.
- Escasez de participación en las decisiones de la empresa.

- Las posibilidades de creer profesionalmente dentro de la misma son improbables.
- Insatisfacción al no recibir reconocimientos por una buena labor que motive un buen desempeño.

7. ¿Usted cree que el descontento del personal con su labor afecta el clima organizacional?

Indudablemente, es importante que los colaboradores se sientan parte de la empresa a la que representan y esto se dará cuando se empiece a tomar en cuenta sus puntos de vista para así propiciar un agradable clima organizacional.

8. ¿Qué propone usted para contribuir a la mejora de la insatisfacción laboral en los departamentos de ventas para propiciar un agradable clima organizacional?

Se deben adaptar normas y mejoras en la organización con el único objetivo de solucionar la situación actual del ambiente laboral.

CONCLUSION DE LA ENTREVISTA

La entrevista realizada a uno de los trabajadores de Lidercell S.A. nos permitió se detectar y estudiar más a fondo las falencias que ocasionan problemas en la compañía.

Se ha podido determinar lo importante que es tener el personal adecuado y satisfecho ya que su desempeño incide en los resultados, por lo cual se coincidió en la realización de un plan de mejoras como eje principal de los procedimientos de la compañía.

Resultados de las Encuestas

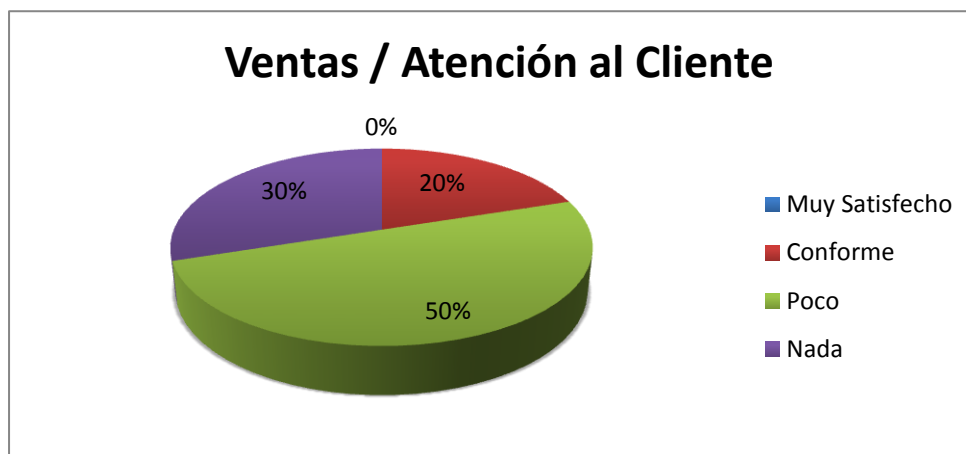
1. ¿Está usted satisfecho con la labor que realiza?

Tabla 1 Insatisfacción con la labor

	Ventas / Atención al Cliente
Muy Satisfecho	0
Conforme	2
Poco	5
Nada	3

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 1 Insatisfacción con la labor



Fuente: Elaborada por el autor

Análisis:

Como los datos indican con un 50% los colaboradores de Lidercell manifiestan que su satisfacción es poca en cuanto al trabajo que realizan.

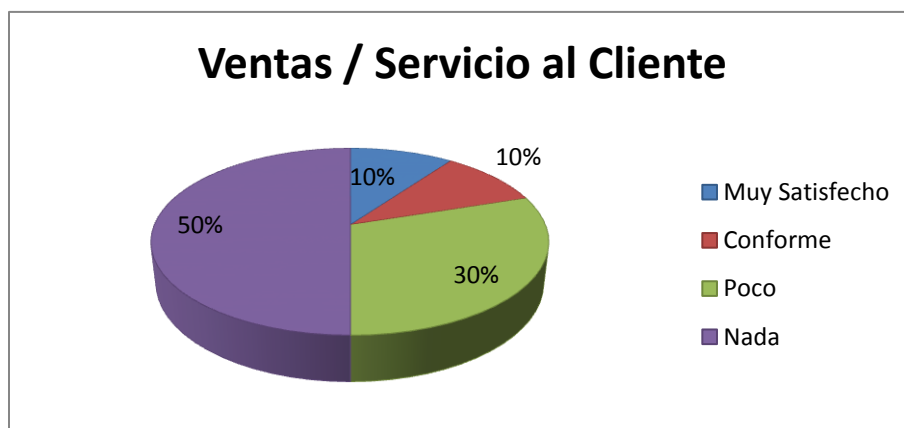
2. ¿Está usted de acuerdo con su salario?

Tabla 2. Insatisfacción de Salarios

	Ventas / Servicio al Cliente
Muy Satisfecho	1
Conforme	1
Poco	3
Nada	5

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 2 Insatisfacción de Salarios



Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

Según nos indican las estadísticas el 50% del personal de venta y servicio al cliente no están de acuerdo o conformes con el salario que se les ofrece por su labor diaria.

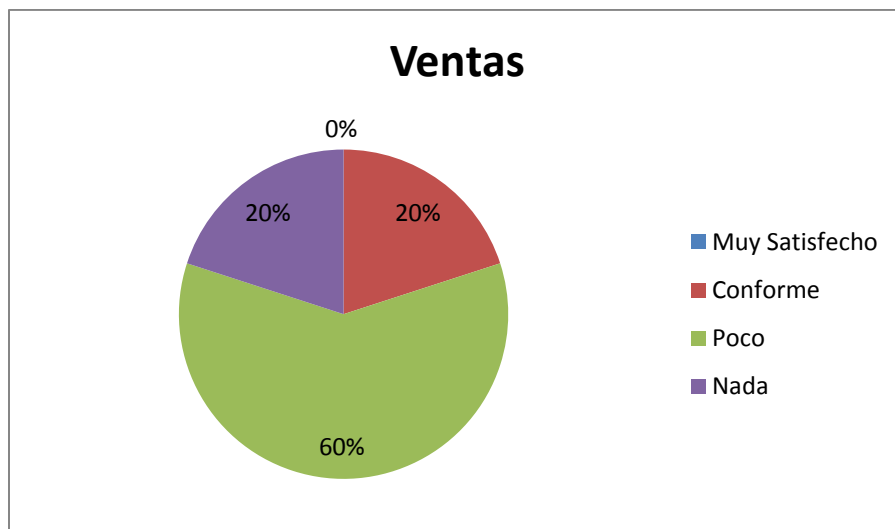
3. ¿Cree usted que la relación con sus jefes es amable?

Tabla 3 Insatisfacción con los Directivos

	Ventas
Muy Satisfecho	0
Conforme	2
Poco	6
Nada	2

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 3 Insatisfacción con los Directivos



Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

Tal como los datos nos muestran tenemos un 60% de insatisfacción en cuanto al trato que brindan los jefes inmediatos.

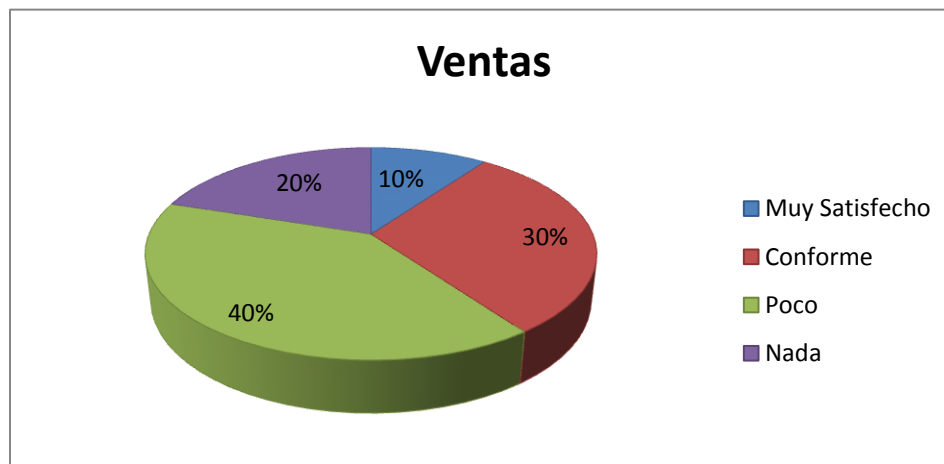
4. ¿Cree usted que las relaciones entre compañeros de trabajo es buena?

Tabla 4 Relaciones Interpersonales

	Ventas
Muy Satisfecho	1
Conforme	3
Poco	4
Nada	2

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 4 Relaciones Interpersonales



Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

Según los datos nos muestran que el compañerismo no hay, como se puede observar los resultados son altos con un 40% de insatisfacción lo cual se releja en el incumplimiento de las labores a diario.

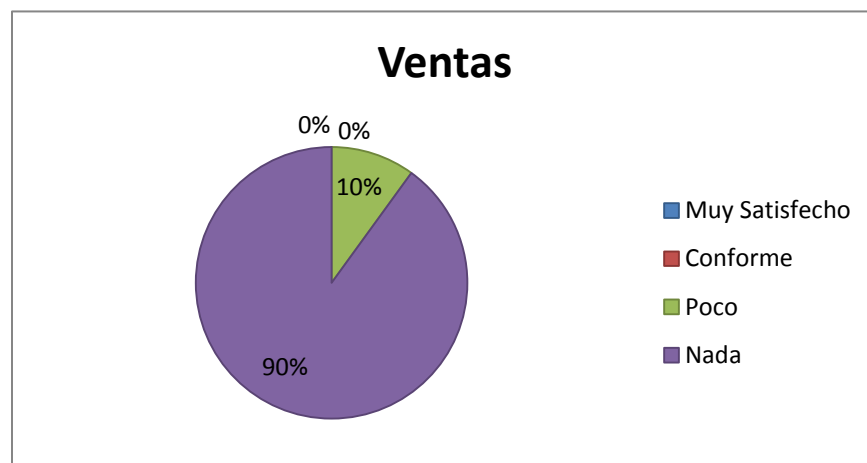
5. ¿Hay probabilidad de ascenso en la empresa donde labora?

Tabla 5 Probabilidad de Ascenso

	Ventas
Muy Satisfecho	0
Conforme	0
Poco	1
Nada	9

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 5 Probabilidad de Ascenso



Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

En las encuestas que se realizaron a los colaboradores todos coincidían en lo mismo en que no hay posibilidades de ascenso, ya que es local comercial donde todos son vendedores y un solo supervisor tal como lo indican los datos con un 90% en los resultados.

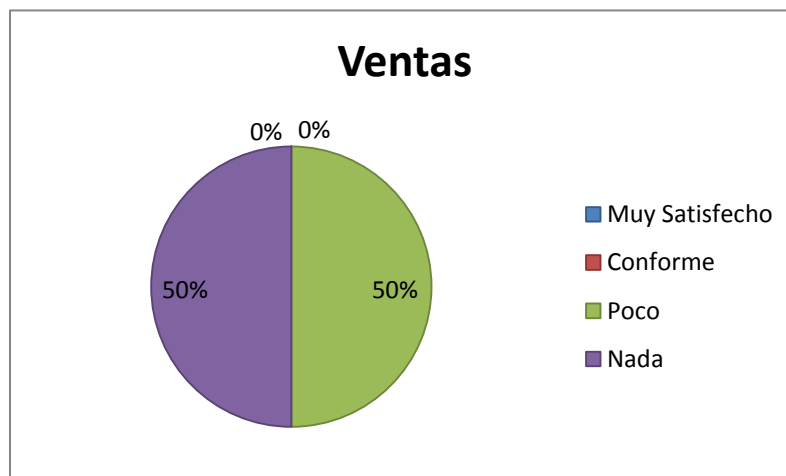
6. ¿El reconocimiento que tiene usted por su labor es reconfortante?

Tabla 6 Reconocimientos por la Labor

	Ventas
Muy Satisfecho	0
Conforme	0
Poco	5
Nada	5

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 6 Reconocimiento por la Labor



Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

Los datos muestran que no se reconoce el esfuerzo, los mismos colaboradores alegan que es rara la vez que se los incentiva; es por ello que obtenemos como resultado porcentajes muy altos de insatisfacción con un 50% en “POCO” y un 50% “NADA”.

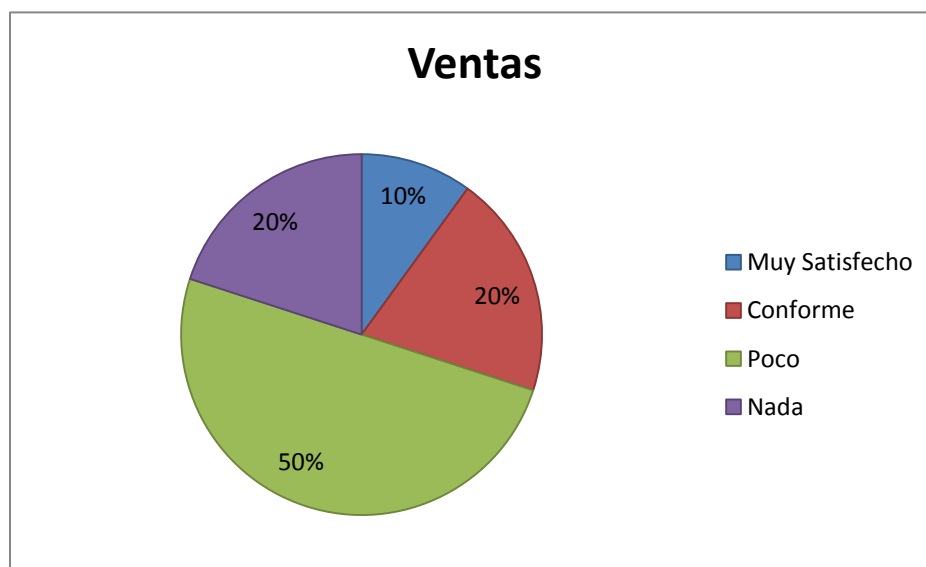
7. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo como desearía?

Tabla 7 Herramientas Necesarios

	Ventas
Muy Satisfecho	1
Conforme	2
Poco	5
Nada	2

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 7 Herramientas Necesarios



Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

La compañía proporciona el material adecuado en varias ocasiones, pero también cuenta con equipos obsoletos que impiden de una u otra forma el cumplimiento de las responsabilidades marcando un resultado en porcentaje del 50% de "POCO" de insatisfacción en los recursos.

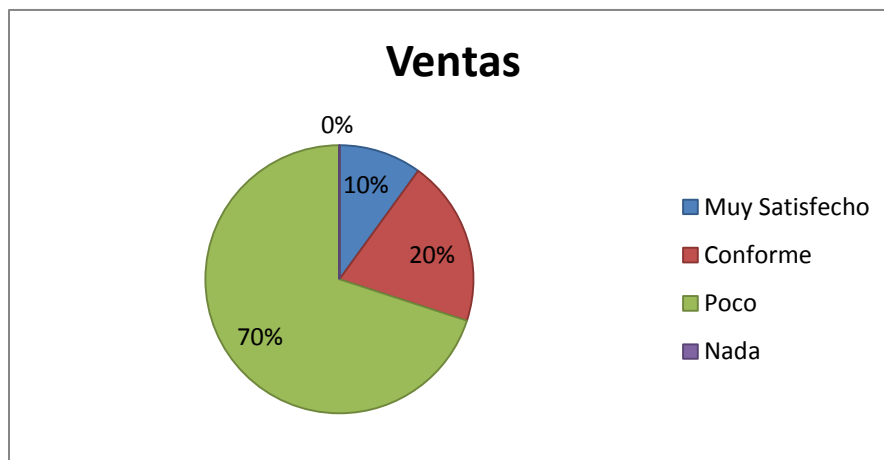
8. ¿La cantidad de trabajo es excesivo, o si se alcanza con las responsabilidades?

Tabla 8 Cantidad de Trabajo

	Ventas
Muy Satisfecho	1
Conforme	2
Poco	7
Nada	0

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 8 Cantidad de Trabajo



Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

Los datos reflejan con un 70% de insatisfacción, ya que los vendedores dicen que tienen mucho trabajo, poco tiempo y no se les reconoce ni se les incentiva por sus labores y logros empresariales.

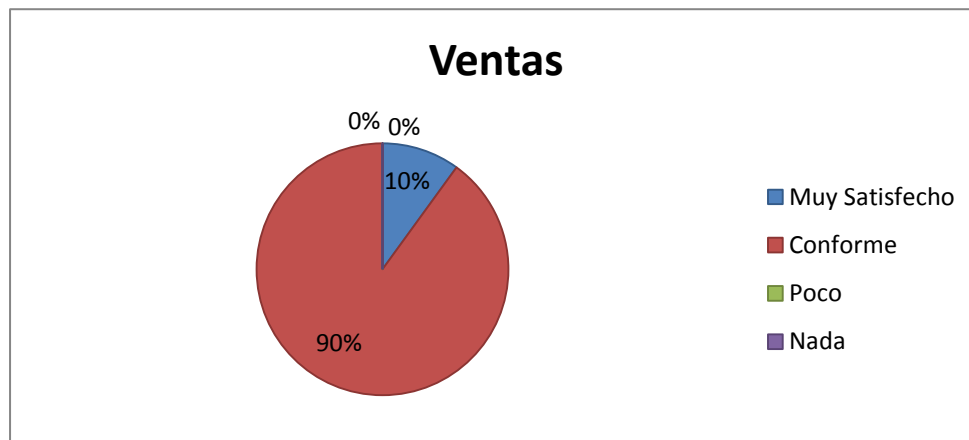
9. ¿Cree usted que su trabajo vale la pena?

Tabla 9 Trabajo

	Ventas
Muy Satisfecho	1
Conforme	9
Poco	0
Nada	0

Fuente: Elaborada por el Autor

Grafico 9 Trabajo



Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

Los datos reflejan con un porcentaje del 90% en que los trabajadores saben que su labor vale la pena pero es poco reconocida y muchas de las veces el incumplimiento es por la falta de recursos y exceso de trabajo lo cual amerita un plan de mejoras de manera urgente.

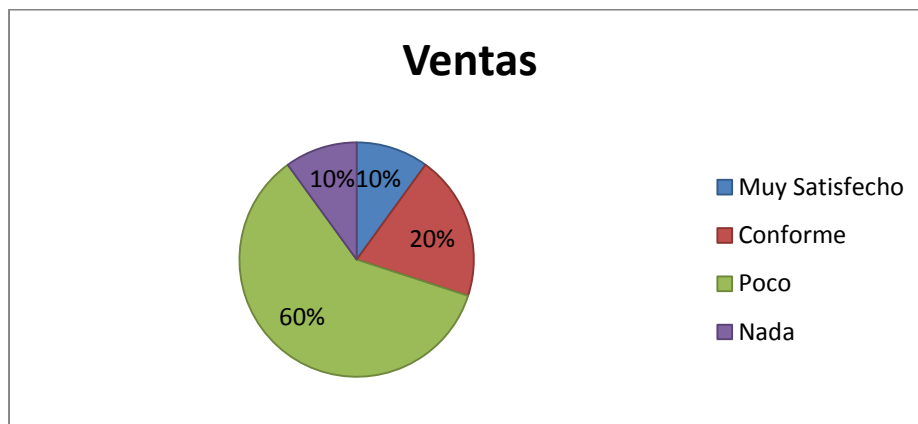
10. ¿Está usted satisfecho con la empresa que actualmente labora?

Tabla 10 Insatisfacción con la Empresa

	Ventas
Muy Satisfecho	1
Conforme	2
Poco	6
Nada	1

Fuente: Elaborada por el Autor

Gráfico 10 Insatisfacción con la Organización

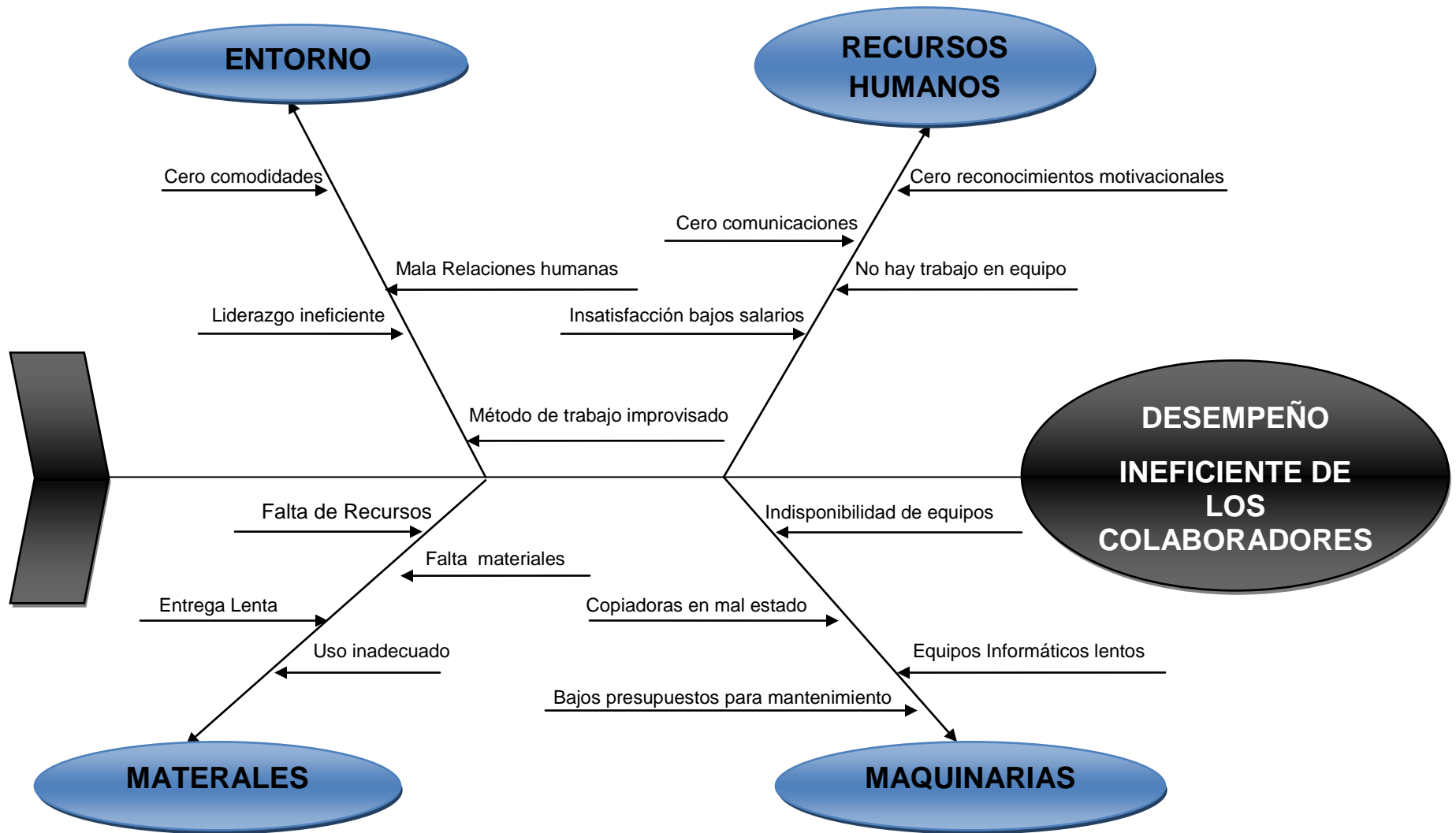


Fuente: Elaborada por el Autor

Análisis:

Los datos nos muestran una insatisfacción de parte de los colaboradores de la compañía debido al trato que se les otorga obteniendo como muchas falencias en los procesos, los mismos que se dan al no considerar el talento humano como eje fundamental de LIDERCELL S.A.

DIAGRAMA CAUSA- EFECTO



4.1 PLAN DE MEJORAS

La elaboración del plan de mejoras es importante para nuestro estudio de investigación este se rige a la participación de los que conforman la empresa y dichos departamentos en los que se están presentando problemas.

La fase de exploración y la autoevaluación han sido un punto indispensable para llevar a cabo la presente propuesta de mejora.

En el plan de mejora se mostrara la solución al problema que se suscita en la empresa en el departamento de ventas, se agruparán las causas de los problemas identificados. Luego de esto, se presentará una propuesta de solución para cada uno de los mismos.

MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA COMPAÑÍA LIDERCELL

Meta: Responder a las exigencias de nuestro equipo de trabajo

Responsable: Gerente General - Facturación (Servicio al cliente) - Ventas.

¿Que ?	¿Por qué?	¿Quien?	¿Como?	¿Cuando?	¿Donde?
Objetivo	Motivo-beneficio	Responsable	Actividades	Fecha de inicio Fecha de finalización	Local- departamento
Realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales del local.	1.-Propiciar confort y garantizar los medios técnicos necesarios para el trabajo de los colaboradores. 2- Mejorar la climatización en el área de ventas. 3- Realizar un trabajo de mantenimiento preventivo planificado a instalaciones, mobiliarios y equipos para solucionar las dificultades en ese sentido y que afectan el trabajo. 4-Garantizar los suministros necesarios, de forma estable para un mejor desarrollo de la actividad comercial, expresados en materiales de trabajo, así como de las mercancías. 5.-Colaborar y asumir la responsabilidad, tanto a nivel individual como de grupo, en el mantenimiento del centro limpio	Gerente General Supervisor de área	Determinación de la empresa a que departamentos se involucra: *establecer los costos financieros.	El mes entrante	Área de ventas

<p>Realizar un trabajo encaminado al mejoramiento de la organización laboral.</p>	<p>1-incentivar la excelencia en el servicio, utilizar todos los mecanismos posibles de estimulación tanto moral como material. 2-Realizar encuentros con los trabajadores para explicarles la situación actual de los movimientos laborales en la Sucursal. 3 -Distribuir las funciones correspondientes según el perfil de cargo de cada miembro de la organización.</p>	<p>Gerente General Recursos Humanos Supervisor de ventas</p>	<p>Determinar a los directivos y ejecutivos de ventas que asistirán a la: *Reuniones *Establecer costos financieros</p>	<p>Los primeros de cada mes</p>	<p>Departamento de ventas</p>
<p>Charlas sobre el comportamiento laboral positivo a los trabajadores</p>	<p>1- Implementar charlas de comunicación dirigidas a los vendedores mediante técnicas y habilidades para mejorar las interrelaciones, resolución de conflictos y así brindar un mejor servicio, logrando una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.</p>	<p>Supervisor Personal de ventas</p>	<p>Comunicar al área de ventas que se procederá a realizar charlas y su asistencia es obligatoria</p>	<p>Cada 15 días</p>	<p>Supervisor Personal de ventas</p>
<p>Establecer nuevos métodos y estilos de dirección</p>	<p>Realizar cursos y reuniones eficaces con los directivos y empleados para intercambiar opiniones y sugerencias. Restaurar la confianza y lograr un trato cordial entre directivos empleados</p>	<p>Recursos Humanos Supervisor Vendedores</p>	<p>Comunicar a los Directivos de su participación en conjunta con los vendedores, otorgarles fechas y horas.</p>	<p>El primer lunes de cada mes</p>	<p>Gerencia Recursos Humanos Supervisor Ventas</p>

<p>Capacitaciones para directivos sobre el Clima Organizacional que incluya factores importantes que influyen directamente en el en la percepción adecuada (Motivación, satisfacción, estilo de dirección, estrés, actitudes)</p>	<p>mejorar la participación y fomentar un clima organizacional cualitativamente superior.</p>	<p>Directivos Recursos Humanos Supervisor</p>	<p>Determinar los días respectivos para la realización de las capacitaciones</p>	<p>Cada 15 días</p>	<p>Directivos Recursos Humanos Supervisor</p>
<p>Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación de los trabajadores.</p>	<p>estimular al Dependiente de mejores resultados en las ventas.</p>	<p>Directivos Recursos Humanos Supervisor</p>	<p>Establecer los rangos o metas para ganar incentivos o reconocimientos monetarios</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Departamento de ventas</p>
<p>Reducir en lo posible los niveles actuales de Stress Laboral</p>	<p>Promover que las metas que persigan los trabajadores de la entidad, tengan un significado personal para ellos.</p>	<p>Directivos Recursos Humanos Supervisor</p>	<p>Comunicar al departamento de ventas que se tomara una hora de sus labores para realizar una destreza grupal.</p>	<p>Diariamente</p>	<p>Departamento de ventas</p>

El plan de mejoras contempla la organización laboral como punto importante que influye en el Clima organizacional.

1. Existen acciones dirigidas a mejorar la satisfacción laboral existente a cumplir en diferentes plazos brindando prioridad a los cursos que pueden incidir rápidamente en el cambio del Clima organizacional.
2. Las acciones propuestas en el plan son funcionales y realizables por la organización en los plazos previstos.

4.2 CONCLUSIONES

1. El Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción etc.
2. La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios.
3. Dentro de las causas que afectan el clima organizacional en la empresa LIDERCELL S.A. se destacan (bajo salario, sobrecarga laboral, falta de motivación e incentivos).
4. Las actividades propuestas en el plan de mejoras responden a las necesidades encontradas en los estudios de los resultados alcanzados en la valoración de la satisfacción laboral.

4.3 RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las organizaciones ejecutar un estudio acerca de beneficios del plan de mejoras para brindar a todos quienes conforman una organización un buen ambiente laboral que ayude de forma eficiente al crecimiento de la misma.
2. Desarrollar continuamente seminarios y capacitaciones a los colaboradores para actualización de sus funciones.
3. Se sugiere el pago justo e implantar formas de recompensas e incentivos como reconocimientos a la eficiente labor de sus funciones así estos no sean monetarios.
4. Continuar haciendo estudios que permitan a la empresa mejorar día a día en sus diferentes áreas y procesos.

Bibliografía

- Abraham Maslow. (22 de octubre de 1943). Motivacion Humana. Obtenido de <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/blog/>:
<https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/blog/>
- Allen, M. y.

(1997). <http://sisbib.unmsm.edu.pe/>. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/>:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/>
- Alves. (2000). <http://www.dspace.uce.edu.ec/>. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/>: <http://www.dspace.uce.edu.ec/>
- Amador Galan Manuel. (2009). Metodología de la Investigación. Bucaramanga:
<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>.
- American Psychological Association. (1 de enero de 2014). Obtenido de
<https://www.significados.com/actitud/>
- Anaya Tejero, J. J. (2007). Logística integral: la gestión operativa de la empresa. Madrid: ESIC.
- Anaya, J. (2000). Logística Integra; la gestión operativa de la empresa.
- Anaya, J. J. (2000). Logística integral: la operación logística de la empresa. ESIC.
- Andrea Lizeth Cheza Mafla. (2013). Obtenido de
<http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/62/1/040%20LA%20COMERCIALIZACI%C3%93N%20DE%20MIEL%20DE%20ABEJA%20PRODUCCION%20EN%20LA%20PARROQUIA%20SANTA%20MARTHA%20DE%20>

CUBA%20Y%20LA%20DEMANDA%20EN%20EL%20MERCADO%20SUIZ
O%20-%20CHEZA,%20ANDREA%20LIZETH.pdf

Andrea Mendez Moya. (2016). euroresidentes vida inteligente. Obtenido de
<https://www.euroresidentes.com/empresa/liderazgo/liderazgo-empresarial>

Antonio Alcaras LLadrò y Maria Luisa Garcia Guardia. (2010). Comunicaciòn y
Tics su efecto en la distribuciòn comercial. Madrid: vision libros.

ARANGO LÓPEZ, D. M. (2011). CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE
DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS. Pereira.

Arturo Diaz Alonso. (2003). Administración Basica I. Mexico: FCA.

Asamblea Constituyente. (2016). Constitucion de la Republica del Ecuador.
Ecuador: Constitucion de la Republica del Ecuador.

B., W. (s.f.). Administracion de recursos humano. edicion4.

B., W. (pág 154). Administración de recursos humanos 4ª edición.

Ballou, R. (1 991). Logística empresarial. Planificación y control. Madrid: Díaz
Santos S.A.

Bohlander, G. (2001). ampliacion de la reserva del talento humano ,reclutamiento.
Mexico: thomson learning.

bohlander, s. (2003). administacion de recursos humano . edicion 16.

Brigitte Stephanie Hurtado Quintero y Ana Cristina Giraldo Muñoz. (2011). PLAN
DE MEJORAMIENTO YANALISIS DE LA GESTION LOGISTICA DEL
ALMACENAMIENTO DE LA ORGANIZACION HERVAL LTDA. Pereira-
Risaralda: Universidad Catolica de Pereira.

Building, T. (2016). Los diferentes tipos de ambiente laboral en las empresas.
admin-edenblog.

Carlos Sabino. (1992). EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN. Caracas: Ed.
Panapo.

Carmen, M. S. (2000 pág 108). Procesos de seleccion 1ª edición .

carmen, M. s. (2000 pág 15). Proceso de Selección 1ª edición.

Casanovas, A. (2000). Logística Empresarial. Barcelona, España: Gestión
2000.com.

CÉSAR CORTÉS. (15 de septiembre de 2015). Gestion empresarial. Obtenido de
<http://gestion-empresarial-uia.blogspot.com/2015/09/correspondencia-entre-habilidades-y.html>: <http://gestion-empresarial-uia.blogspot.com/2015/09/correspondencia-entre-habilidades-y.html>

CETMO, F. (2006). Medir la satisfacción del cliente.

chiavenato, I. (2001). administracion de recursos humano . santa fe de bogota: Me
Grow Hill.

Crece negocios. (12 de Octubre de 2015). Obtenido de
<http://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/>

Definiciones de Responsabilidad. (28 de mayo de 2014).
<http://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>. Obtenido de
<http://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>

Delgado, N. (2004). Mejora en la organización de la cadena de suministro.
Cienfuegos, Cuba: Universitaria.

distri, I. y. (s.f.).

Edwin, R. C. (2002 pág20). personal.

Elizabeth Velázquez Velázquez. (2012). Canales de Distribución y Logística.
México: RED TERCER MILENIO S.C.

Emprendepyme.net. (s.f.). Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>

Enrique Benjamín, F. F. (2014). Organización de empresas. McGraw-Hill
Interamericana.

Fernando Ayala Patiño. (2006). Analisis de la Demanda y Estrategia de
Distribución. chia.

Ferrel O.C., H. G. (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo
Cambiante, Cuarta Edición, Pág. 371.

Fleitman Jack, M. G. (2000). Negocios Exitosos, Pág. 82.

freire, c. g. (2011). Negligencia en el proceso de reclutamiento de recursos
humano. guayaquil: norma.

Gabriel Olamendi. (2015). libro: «Diccionario de Marketing.

Getabert, M. p. (2010 pág 149). Gestión de Personas 4ª edición.

Getabert, M. P. (2010 pág 159). Gestion de personas 4ª edición.

Gómez Acosta, J. A. (2007). La Logística Moderna en la Empresa. Volumen I,.

Guadalupe Parchao Escarza. (24 de Noviembre de 2016). Diseño de un modelo
de cultura organizacional para mejorar las relaciones humanas. Obtenido
de <http://www.monografias.com/trabajos82/cultura-organizacional-relaciones-humanas/cultura-organizacional-relaciones-humanas4.shtml>:

<http://www.monografias.com/trabajos82/cultura-organizacional-relaciones-humanas/cultura-organizacional-relaciones-humanas4.shtml>

Gutierrez, G. (2003). Logística y distribución física. Barcelona, España: McGraw-Hill.

heinz, k. h. (2004 pág 14). Administracion en una perspectiva global 12 a.edicion . Mc Grow - Hill Interamericana.

heinz, K. H. (2004 pág 14). Administración un perspectiva global 12ª edición. McGraw-Hill Interamericana .

Hernández, I. L. (18 de JULIO de 2003).

<http://www.monografias.com/trabajos36/canales-distribucion/canales-distribucion2.shtml>. Obtenido de <http://www.monografias.com>

<http://www.empresayeconomia.es>. (marzo de 2009). Obtenido de <http://www.empresayeconomia.es>.

Idalberto Chiavenato. (s.f.). Gestion del Talento Humano. Mc Graw Hill.

idalberto, c. (2001). administracion de recursos humano . santa fe de bogota : Mc Grow Hill.

Idalberto, c. (2004). Introduccion a la teoria general de la administracion . colombia : Mc Grow- Hill Interamericana pág.52.

Idalberto, C. (2004 pág.52). Introduccion a la teoria General de la administracion 7ª edición. Mc Grow-Hill Interamericana.

Idalberto, C. (2009 pág 21). Gestion del talento humano 5ª edición . Mexico: Mc Grow-Hill.

Idalberto, C. (2011 pág 128). Administracion de Recursos Humanos 9a. edicion .
Mc Grow - Hill.

Idalberto, C. (2011 pág 144). Administración de Recursos Humanos 9ª edición. Mc
Grow-Hill.

Ignacio Sarmiento Vargas. (Diciembre de 2011). Obtenido de
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/clima_laboral.pdf

Ignacio Sarmiento Vargas. (Diciembre de 2011).
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/clima_laboral.pdf. Obtenido de
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/clima_laboral.pdf:
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/clima_laboral.pdf

Ivan Jose Turmero Astros. (s.f.). Indicadores de Gestion y medicion del
desempeño. Obtenido de Monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/indicadores-gestion-y-medicion-del-desempeno/indicadores-gestion-y-medicion-del-desempeno.shtml>

Ivan Thompson. (2016). La satisfaccion al Cliente.

JAUREGUI, K. F. (2011). Propuesta de mejora en el proceso de distribución de
una empresa de aceites y grasas lubricantes. LIMA – PERÚ.

Jesus Chaparro. (febrero de 2016). . Obtenido de
<https://es.scribd.com/doc/301083660/Desafios-Sgepci-Completo>

Jesús Pérez Bilbao y Manuel FidalgoVega. (1991). escala general de satisfacción.
España: Ministerio de trabajo y asuntos soiales.

Jhon Jairo Vargas Buitrago. (25 de Noviembre de 2010). Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1892/65838V297.pdf?sequence=1>

Joaquin, v. R. (2007). Administración moderna del personal . Mexico: Thomson.

José Hernán Villacís Loyola. (marzo de 2015). Universidad San Francisco De Quito – Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/jspui/bitstream/23000/4052/1/120319.pdf>

Jose María Sainz, d. V. (2001). La Distribución Comercial. Madrid: Esic.

José Miguel Uceró Omaña. (s.f.). Desarrollo Organizacional. eio América.

Juan Bravo Carrasco. (2011). Gestión de Procesos. Santiago de Chile: Evolucion S.A.

Juan Bravo Carrasco. (2011). Gestión de Procesos. Santiago de Chile: Evolucion.

Juan Bravo Carrasco. (2011). Gestión de Procesos. Santiago de Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2014). Definición d Recompensa. Obtenido de <http://definicion.de/recompensa/>

Julián Pérez Porto y María Merino. (2013). Administración de Recursos. Obtenido de <http://definicion.de/administracion-de-recursos/>

Karina Boggio. (26 de marzo de 2015). la satisfacción laboral mejora la rentabilidad del negocio. Obtenido de <http://kmpgestion.com.ar/201503/la-satisfaccion-laboral-mejora-la-rentabilidad-del-negocio/>

Katia Fiorella Ortecho Jauregui. (2011). Propuesta de mejora en el proceso de distribución de una empresa de aceites y grasas lubricantes. Lima- Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Kotler Philip, K. K. (2006). Dirección del Marketing. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

I., D. S. (2003). gestión de recursos humano. Madrid: Mc Grow Hill.

La cultura organizacional. (12 de febrero de 2012). Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>

LAMBIN, J. J. (1987). marketing strategic. Madrid: McGraw-Hil.

Lawyer Company. (19 de julio de 2016). Obtenido de <http://laboral24hs.com.ar/tag/conflictos-laborales-entre-empleado-y-empedor/>

Litwin y Stinger. (1978). Clima Organizacional.

Lopez Parra, E. M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. El Buzón de Pacioli.

Lourdes Münch. (2010). Administración Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos Administrativos. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

Mabel Jiménez Díaz. (2008). Mejora en el clima organizacional. Mejora en el clima organizacional. Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez" .

Mabel Jimenez Diaz. (2008-2009). Universidad Cienfuegos. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>

- Mag. Alfredo J. Barrientos Carbajo. (s.f.). Satisfacción y desempeño laboral.
Obtenido de
http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/X_Teleconf/Satisfaccion-Desempe%C3%B1o.pdf:
http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/X_Teleconf/Satisfaccion-Desempe%C3%B1o.pdf
- Manuel Fernandez. (2004). Libro de producción. Venezuela: Conciencia TV.
- Manuel Fernández. (2014). libro de Producción. Venezuela: Conciencia TV.
- Maria Clotilde Atalaya Pisco. (1999). Satisfacción Laboral y Productiva. Revista de Psicología.
- Mario Tamayo y Tamayo. (2003). El Proceso de la Investigación Científica.
Mexico: Limusa s.a de c.v.
- Marketing, D. d. (Edición 1999, de Cultural S. A., Pág. 101.).
- Márquez, L. G. (2010). Satisfacción de los clientes. Buenos Aires, Argentina.
- Martha Isabe, O. C. (2009). Logística Integral. Bucaramanga,, Colombia. Obtenido de <http://datateca.unad.edu.co>
- Martha Isabel, O. C. (2009).
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/256594_MOD/protocolo.htm
I. Obtenido de <http://datateca.unad.edu.co/>
- Morán Astorga, C. (2004). "Planes de mejora en los centros educativos" . Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 212.
- Navarro, R. C. (2006 pág 3). técnicas para estudiar fácil 1ª edición .

Nora María Martínez Yáñez. (abril de 2014). RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL AMBITO EMPRESARIAL. Obtenido de http://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/institutos/crgi/descargas/ponencia1314/RSE_NORAMARTINEZ.pdf:
http://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/institutos/crgi/descargas/ponencia1314/RSE_NORAMARTINEZ.pdf

O.C Ferrel, G. H. (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, página 282.

Organizacional, L. C. (12 de febrero de 2012). Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>

Oxford University Press. (2016). Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/valor>

Pablo Ensende Espiñeira. (2010). La comunicación en las organizaciones en las sociedades del conocimiento.

Paulo Nunes. (28 de Diciembre de 2016). Obtenido de <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/modelo-dos-5w-2h-ou-5w2h/>

Peña, c. (2009 pág11). Obtenido de <http://gerencia.carlos.zoomblog.com/archivo/2009/10/25/evaluacion-de-desempeñodel-talento-humano-h.html>

Pepper, B. (2011 pág2).

Pepper, B. (2011 pág2). Proceso .

Pérez, A. (Mayo de 2012).

Profesor Robert Dailey. (Primera edición, 1990). Comportamiento Organizacional.
Gran Bretaña: Escuela de Negocios de Edimburgo .

Programa Mision. (2009). Medicion del Clima Laboral. Peru: @Copeme.

Psychologica., A. (1 de enero de 2014). Significados.com . Obtenido de
<https://www.significados.com/actitud/>

Quintero, N., Africano, N., & Elsis Faría. (2008). Clima Organizacional y
Desempeño laboral del Personal. Negotium/ Ciencias Gerenciales.

Reinaldo, O. D. (2002 pág .20). Teoria de la Administracion . International
Thomson Editores S.A.

responsabilidad, D. d. (28 de mayo de 2014).
<http://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>. Obtenido de
<http://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>

Robbins Stephen y coultermary, p. (2005 pág 5. 7). Administracion 8A.

rodriguez, s. H. (2008 pág 142). Administración - Teoria, Proceso ,área
funcionales y estrategias para la competitividad 2ª edición.

s., m. s.-a. (primera edicion). gestion administrativa de los recursos humano. En m.
s.-a. s., gestion administrativa de los recursos humano (págs. 6-96).

Sampieri, R. H. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). Mexico,
Mexico: McGrau-Hill.

Satizabal, T. (20 de Septiembre de 2012). Transcripción de Historia y evolución de
los canales de Mercadeo / Distribución. Obtenido de
<https://prezi.com/b8lczsteoq-g/historia-y-evolucion-de-los-canales-de-mercadeo-distribucion/>

Schermhorn, J. (2003 pág 244). Administracion. lisuma S.A decv grupo noriega editores.

Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo. (2016). Plan del Buen vivir. Ecuador: Plan Nacional.

Segundo Calle. (s.f.). La tarde Diario Vespertino. Obtenido de
<http://www.latarde.com.ec/2013/03/01/la-cooperacion-es-trabajo-en-equipo/>:
<http://www.latarde.com.ec/2013/03/01/la-cooperacion-es-trabajo-en-equipo/>

Servicio y Atencion al Cliente. (s.f.).

Silvia Bassagañas, P. d. (2012). Grupo Damm. Obtenido de
<https://www.blogger.com>

Snell.Bohlander. (s.f.). Administracion de Recursos Humanos 16ª edición. Cengage learning.

Stephen P. Robbins Y Timothy A. Judge. (2013). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson decimo quinta edicion.

Stephen Robbins y Timothy A. Judge. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico, Brazil, Colombia, Costa Rica: Pearson Educacion.

Summer, L. C. (s.f.). Manual del Servicio al cliente. chicago: adaptacion de getting in Quality.

Team Building. (2016). Los diferentes tipos de ambiente laboral en las empresas. admin-edembloq.

Tejero, J. J. (2015). La Gestión Operativa de la Empresa. Madrid: ESIC.

Terms, D. o. (ABRIL de 2007). Dictionary of Marketing Terms», de MarketingPower.com, de la American Marketing Association. Definición de Distribución .

Thomson. (2007 pág 146). Administración Moderna de Personal .

Tipos de Distribución. (s.f.). Obtenido de <http://www.tipos.co/tipos-de-distribucion/>

Valietti Pérez Bengochea. (07 de julio de 2008). Gerencia y Negocios. Obtenido de Desempeño empresarial:

http://www.degerencia.com/articulo/el_desempeno_empresarial

Vida profesional. (2013). Sodexo Servicios de Calidad de Vida. Obtenido de <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>

wikipedia. (22 de Noviembre de 2015).

https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa. Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa

wikipedia. (28 de noviembre de 2016). Obtenido de

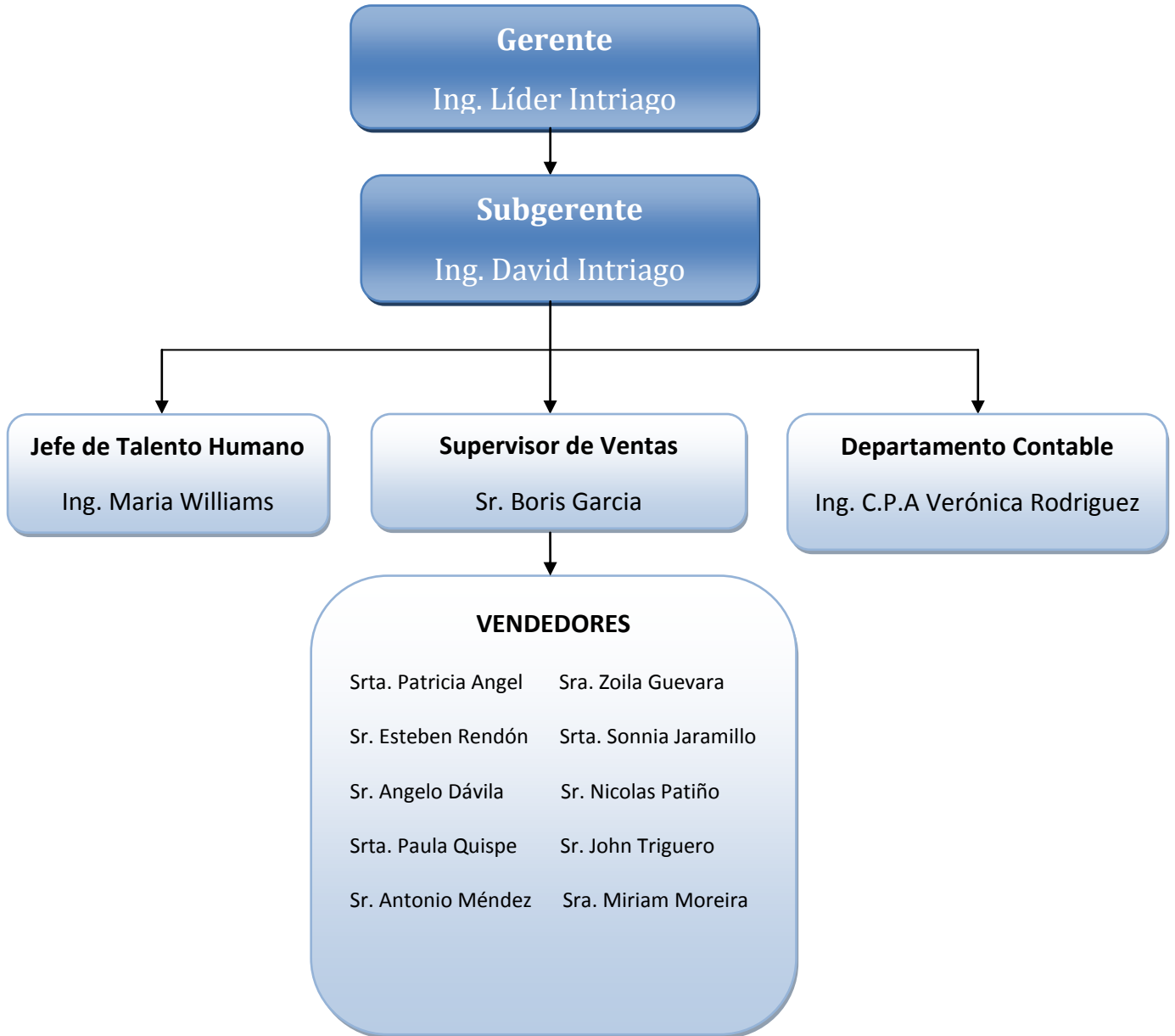
<https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

WIKIPEDIA. (23/05/2012). Distribución (negocios).

Williams Estrada Vera. (2007). Servicio y Atención al Cliente. Peru: Derechos Reservados.

ANEXOS

ORGANIGRAMA EMPRESARIAL





**INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA**

AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA LIDERCELL

Datos formales de la Entrevista

Entrevistado:

Entrevistador:

Experiencia:

1. ¿Qué es un plan de mejoras?
2. ¿Quiénes deben emplear un plan de mejoras?
3. ¿Tiene en claro que se espera de mí en el trabajo?
4. Cree usted que los colaboradores de la empresa se encuentran insatisfechos con su trabajo?
5. Usted también está insatisfecho con su trabajo?
6. Como ha visto reflejada la insatisfacción en los colaboradores de la empresa?
7. Usted cree que el descontento del personal con su labor afecta el clima organizacional?
8. Que propone usted para contribuir a la mejora de la insatisfacción laboral en los departamentos de ventas para propiciar un agradable clima organizacional?



INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Instrumento dirigido al personal que labora en la empresa Lidercell S.A.

Objetivo: El presente instrumento tiene la intención de obtener información de las operaciones realizadas por la empresa Lidercell S.A. en el departamento de ventas.

Instructivo: Lea cada una de las siguientes proposiciones que se plantean en la presente encuesta. Sírvase escoger una alternativa y por favor marque con una X debajo de la opción que usted considere más acertada. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de este estudio.

Equivalencias

1	Muy Satisfecho	MS
2	Conforme	B
3	Poco	P
4	Nada	N

CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA LIDERCELL S.A.		MS	B	P	N
1	¿Está usted satisfecho con la labor que realiza?				
2	¿Está usted de acuerdo con su salario?				
3	¿Cree usted que la relación con sus jefes es amable?				
4	¿Cree usted que las relaciones entre compañeros de trabajo son buenas?				
5	¿Hay probabilidad de ascenso en la empresa donde labora?				
6	¿El reconocimiento que tiene usted por su labor es reconfortante?				
7	¿Cuenta con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo como desearía?				

8	¿La cantidad de trabajo es excesivo, o si se alcanza con las sus responsabilidades?				
9	¿Cree usted que su trabajo vale la pena?				
10	¿Está usted satisfecho con la organización que actualmente labora?				


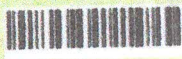
REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CIRCULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA No. 095252290-2

APELLIDOS Y NOMBRES
GARCIA ALMEIDA
BORIS SOCRATES

LUGAR DE NACIMIENTO
LOS RIOS
URDANETA
CATARAMA

FECHA DE NACIMIENTO 1994-01-28
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO M
ESTADO CIVIL SOLTERO

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN BACHILLER COMER-ADM V2334V2224

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
GARCIA MACIAS FRATERO ANTONIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ALMEIDA MURILLO MARIA DE LOURDES

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2012-12-03

FECHA DE EXPIRACIÓN
2022-12-03

DIRECTOR GENERAL [Signature]

TITULAR DEL CEDULADO [Signature]

REPÚBLICA DEL ECUADOR
CERTIFICADO DE VOTACIÓN, DUPLICADO, EXCEPCION DE BASE DE CONSULTA

Elecciones Generales 2017 Segunda Vuelta
095252290-2 006 - 0033

GARCIA ALMEIDA BORIS SOCRATES
GUAYAS GUAYAQUIL
PASCUALES LOS VERGELES
0 USD 0

DELEGACION PROVINCIAL DE GUAYAS - 0018
5247160 07/07/2017 11:59:07

5247160



Dr. Bolivar Peña Malta, MSc. Notario Cuadragésimo Cuarto del Cantón Guayaquil, de conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial, DOY FE que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es(son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que me fue exhibido en _____ folios útiles.
Guayaquil, _____ 16/06/2017



DR. BOLIVAR PEÑA MALTA MSc
NOTARIO CUADRAGESIMO CUARTO DEL CANTON GUAYAQUIL

2017 09 01 44 D1610

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



[Handwritten signature]

Número único de identificación: 0952522902

Nombres del ciudadano: GARCIA ALMEIDA BORIS SOCRATES

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/URDANETA/CATARAMA

Fecha de nacimiento: 28 DE ENERO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GARCIA MACIAS FRATERNO ANTONIO

Nombres de la madre: ALMEIDA MURILLO MARIA DE LOURDES

Fecha de expedición: 3 DE DICIEMBRE DE 2012

Información certificada a la fecha: 16 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: ALEX DANIEL DIAZ PARRA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 44 - GUAYAS - GUAYAQUIL



[Handwritten signature]

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Certificado: 172-061-99098



172-061-99098



2017 09 01 44 D 1610

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Boris Sócrates García Almeida en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Plan de mejora al Ambiente Laboral de la empresa Lidercell 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 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/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Boris Sócrates García Almeida

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 095252290-2



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



Factura: 002-001-000010614



20170901044D01610

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901044D01610

Ante mí, NOTARIO(A) BOLIVAR EDUARDO LEONCIO PEÑA MALTA de la NOTARÍA CUADRAGESIMA CUARTA, comparece(n) BORIS SOCRATES GARCIA ALMEIDA portador(a) de CÉDULA 0952522902 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 RECONOCIMIENTO DE FIRMA EN LA CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE TRABAJO DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 16 DE OCTUBRE DEL 2017, (14:29).



BORIS SOCRATES GARCIA ALMEIDA
CÉDULA: 0952522902

NOTARIO(A) BOLIVAR EDUARDO LEONCIO PEÑA MALTA
NOTARÍA CUADRAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código SENESCYT 2397

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema **PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA LIDERCELL** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo contribuir a mejorar el ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente de los trabajadores de la empresa LIDERCELL S.A en la ciudad de Guayaquil, durante el año 2016?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:


Garcia Almeida Boris Sócrates

Tutor:

Ing. Com. López Perero Marlo Antonio MBA.