



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA ENDIFA S.A, 2017.**

Autora: Asencio Domínguez Viviana Julissa

Tutora: Ing. Chiquito Chilan Rosa Roxana

Guayaquil, Ecuador

2016



DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con todo mi amor y cariño a Dios, por ser mi guía principal en la vida y darme la fortaleza necesaria para culminar este proyecto de tesis, ya que de una u otra manera podemos demostrar que si tenemos objetivos y somos perseverantes, sin duda alcanzaremos nuestros propósitos.

A mi padre que está en el cielo quien fue y ha sido mi impulso para salir adelante con su apoyo incondicional, consejos, recordando día a día cada palabra que me decía. A mis hijas Mariana, Salma por su apoyo a mi hijo Stefano, que siempre está ahí porque son mi orgullo y veo reflejados en ellos mis logros y a ti mi compañero por tu amor, dedicación, ser mi motivación y pilar fundamental en mi carrera quien me alentó hasta el fin a pesar de las adversidades, y por todas las personas que han puesto su apoyo incondicional, para que de una u otra manera pueda alcanzar las metas propuestas.

Asencio Domínguez Viviana Julissa



AGRADECIMIENTO

En primer lugar deseo agradecer a Dios que supo guiarme por el camino del bien, por haberme otorgado la sabiduría e inteligencia necesaria para continuar y permitirme finalizar esta carrera con éxito.

A mí familia, mi madre Mariana Domínguez, hermana Katiria Asencio, mi cuñado Alfredo Rivas por su apoyo incondicional y en especial a mis hijos y mi compañero de vida que son mi motor y motivación para luchar día a día.

A mis amigas, por ser parte de mi vida, con las que siempre conté en los buenos y malos momentos dándome ánimo a que no me dé por vencida, y por sus buenos consejos.

Al Instituto Tecnológico Bolivariano, por ser una Institución de educación que fue, junto a mis maestros de excelencia con los que cuentan, quienes me han formado para ser la profesional que ahora soy.

A mi tutora la Ing. Roxana Chiquito Chilan, por los conocimientos compartidos y el aprendizaje colaborativo que me brindó, ya que sin su ayuda no podría haber culminado mi tesis.

A todas las personas que han formado parte de mi vida y de este logro, por estar en los momentos más difíciles, por sus consejos, paciencia y por darme fuerzas cuando me ha hecho falta, muchos aquí conmigo, otros sólo pueden presentes en mis recuerdos y en lo profundo de mi corazón.

A todos ellos muchas gracias por ser parte de mi vida.

Asencio Domínguez Viviana Julissa



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el clima organizacional de la empresa Endifa S.A, 2017”** y problema de investigación: **¿Cómo afecta el clima organizacional de la empresa Endifa S.A la productividad de los colaboradores en el año 2016?** Presentado por **Asencio Domínguez Viviana Julissa** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Asencio Domínguez Viviana Julissa

Tutora:

Ing. Chiquito Chila Rosa Roxana

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

Analysed Document: VIVIANA ASENCIO correcciones del Urkund .docx
 (D33119809)
Submitted: 11/30/2017 4:12:00 PM
Submitted By: rchiquito@bolivariano.edu.ec
Significance: 12 %
 Urkund Analysis Result

Sources included in the report:

TESIS DEFINITIVA ALEXANDRA PAMELA ORTIZ TORO.docx (D31436178)
 JOS MACAS GARCA.pdf (D12238549) libro-02-08-17-I-TOMO-1-.docx (D32189663)
 LIBRO - ESTUDIANTES.docx (D29594607)
 URKUND BORIS GARCIA 10-ENERO-2017...docx (D24863498)
 TESIS VICKY Y YURY.docx (D10563821)
<http://www.playzone.ec/pz/responsabilidad/>
http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818785876
<http://maribel-toro.blogspot.com/2011/04/aspectos-metodologicos.html>
<http://www.monografias.com/trabajos80/productividad/productividad.shtml>
<https://www.clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/PRODUCTIVIDAD/562939.html>
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Solorzano-Lucia.pdf>
<http://www.emprendepyme.net/como-mejorar-la-productividad-laboral.html>
<http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1212/2/Pg%20297_TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf
<http://ambientelaboraldaniela.blogspot.com/2009/11/articulo-historia-del-ambiente-laboral.html> http://www.ehowenespanol.com/muestreo-intencional-aleatorio-info_211013/ <https://www.uv.es/macass/T5.pdf>

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

Propuesta de mejora para el clima organizacional de la empresa Endifa S.A, 2017

Autora: Asencio Domínguez Viviana Julissa

Tutora: ing. Chiquito Chilan Rosa Roxana

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo proponer acciones para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Endifa S.A ubicada en Guayaquil durante el 2016 para así obtener mayor productividad por parte de estos en el desempeño de sus actividades para evitar la baja motivación y los elevados índices de rotación del personal que ocasionan costos adicionales a la empresa. En base a diversos autores se realizaron definiciones teóricas y técnicas sobre la administración de recursos humanos para utilizarlos posteriormente en la aplicación de un plan de mejora.

El instrumento de investigación que se utilizó fue una encuesta que se empleó a los trabajadores de la ciudad de Guayaquil, en donde se descubrió que dentro de los principales factores se encontraba la falta de motivación y problemas con el horario de los trabajadores.

El plan de mejora se basa en tres puntos importantes, la rotación del personal, la falta de motivación y el ausentismo, en donde se proponen diversas actividades de reconocimiento y valoración del personal con la finalidad de crear alianzas y compromisos entre la empresa y el trabajador.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

Propuesta de mejora para el clima organizacional de la empresa Endifa S.A, 2017

Autora: Asencio Domínguez Viviana Julissa

Tutora: Ing. Chiquito Chilan Rosa Roxana

Abstract

The objective of this research project is to propose actions to improve the organizational climate of the employees of the company Endifa SA located in Guayaquil during 2016 in order to obtain greater productivity from them in the performance of their activities to avoid low motivation and the high turnover rates of the personnel that cause additional costs to the company.

Based on various authors, they made theoretical and technical definitions about the administration of human resources for later use in the application of an improvement plan.

The research instrument that was used was a survey that was used to the workers of the city of Guayaquil, where it was discovered that among the main factors was the lack of motivation and problems with the hours of the workers.

The improvement plan is reduced in three important points: staff turnover, lack of motivation and absenteeism, where various activities of recognition and assessment of the staff are proposed in order to create alliances and commitments between the companies and the worker.



ÍNDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento	III
Certificaciòn de Aceptaciòn del Tutor	IV
Certificaciòn de Aceptaciòn del Cegescit.....	V
Resultado del Urkund.....	VI
Resumen	VII
Abstract.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLA	xiv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Situaciòn conflicto	3
FORMULACIÒN DEL PROBLEMA	4
DELIMITACIÒN DEL PROBLEMA	4
VARIABLES DE INVESTIGACIÒN.....	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Justificaciòn de la investigaciòn.....	5
CAPITULO II.....	7
MARCO TEORICO	7
Antecedentes Històricos.....	7

Antecedentes Referenciales	10
Factores que afectan la productividad.....	13
Fundamentacion Legal	14
Ley orgánica del trabajo	15
Qué es un trabajo?	15
Derechos del trabajador	15
Obligaciones del empleador	16
ISO 9001	18
Personal competente	18
Variables de investigación.....	19
Variable dependiente	19
Variable independiente.....	19
Glosario	20
CAPITULO III	22
Descripción de la Empresa	22
MISIÓN	23
VISION.....	23
VALORES.....	23
FILOSOFÍA.....	24
RESPONSABILIDAD SOCIAL	24
Organigrama	25
Metodología.....	26
¿Qué es la investigación descriptiva?	27
¿Qué es la investigación analítica?	27
¿Qué es la investigación de campo?	27
Técnicas	27

Observación	27
Analisis documental.....	28
¿Qué es el Analisis documental?	28
Que documentos reviso:.....	28
De donde salieron esos documentos:	28
Causa efecto.- Espina de pescado.....	29
Encuesta.-	31
POBLACION	31
¿Qué es la población?	31
Muestra.....	31
¿Qué es muestra?.....	31
CAPITULO IV.....	33
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	33
Plan de Mejora	37
Elegir al trabajador del mes	37
Administrador Personal.....	37
Mensual	37
Reconocer el desempeño del trabajador	37
Administrador Personal.....	37
Mensual	37
\$50 - \$300.....	37
Remuneración acorde a las actividades realizadas	37
Administrador Personal.....	37
Mensual	37
\$50 - \$350.....	37
Crear canales de comunicación entre supervisores y subordinados	38

Administrador Personal.....	38
Semanal.....	38
Diario	38
N/A.....	38
Administrador Personal.....	38
Anual.....	38
\$4000.....	38
Reclutamiento de personal de acuerdo con los objetivos de la vacante promocionada	39
Recursos Humanos	39
Administrador Personal.....	39
N/A.....	39
Realizar convocatorias frente a nuevas vacantes de manera interna.....	39
Encuestas	39
Entrevistas	39
Administrador Personal.....	39
\$10 - \$20.....	39
Capacitaciones previas y durante las actividades desempeñadas del trabajador.....	39
Encuestas	39
Entrevistas	39
Administrador Personal.....	39
\$20 - \$50.....	39
Conclusiones	40
Recomendaciones	41
Bibliografía.....	42

ANEXO 1	47
ANEXO 2	48
ANEXO 3	49
ANEXO 4.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama.....	25
Figura 2: Grafico de los motivos de la salida de los colaboradores	29

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Locales Play Zone en el Ecuador	22
--	----

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas en la actualidad quieren ser competitivas pero no analizan el grado de satisfacción laboral que les brindan a sus colaboradores ya que estos deben sentirse en un ambiente agradable, por ende es necesario mantener un buen clima para que los trabajadores estén motivados en un ambiente organizacional para así estar más productivos y aumentar los ingresos cuidando a sus clientes ya que cabe recalcar que los clientes siempre tienen la razón.

La satisfacción del cliente depende de la actitud de los empleados teniendo buenos colaboradores que ayuden fidelizando al cliente ganándose su confianza.

Según Alva José en su tesis nos indica que el activo más importante de la organización son los colaboradores y es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Dentro de los factores que poseen un mal clima organizacional son: La motivación, la rotación del personal y muchas veces estrés, estos tienen efectos creando consigo un clima inadecuado poniendo en peligro el éxito de cualquier iniciativa de mejora para lograr los objetivos de la organización.

Uno de los factores más importante dentro de una organización es contar con un buen clima organizacional, donde cada trabajador sienta motivación, se identifique con su empresa para lograr los objetivos y metas trazadas. Una de estas metas es el buen trato hacia los clientes para que esta obtenga méritos en su gestión y logre ser líder dentro del mercado.

Los efectos de un clima organizacional inadecuado, causados por una ineficiente gestión organizacional en una empresa afecta tanto a los empleados como a las organizaciones empresariales, donde la productividad laboral es la principal afectada.

El secreto de un buen clima laboral depende básicamente de la actitud de los mandos para con el personal ya que el grado de satisfacción o rechazo de éste hacia la empresa, está en función de su relación con el jefe. El vínculo que les une ha de estar basado en la mutua confianza reconociendo al colaborador como persona en primer lugar, y transmitiendo equilibrio desde el propio equilibrio. (Giraudier, 2004)

Para (Chiavenato, 1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

La productividad laboral o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final. (Tacoma, 2014)

Los medios involucrados y las actividades laborales deben tener una estrecha relación necesarias para obtener productividad laboral.

Productividad laboral = Valor servicio prestado / (coste herramientas + salarios)

Según (Aulestia, 2005). La productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Situación conflicto

En la empresa Endifa S.A que se dedica al entretenimiento y diversión familiar en los últimos tiempos ha identificado una conducta de desempeño de sus trabajadores teniendo en cuenta que para ellos la comunicación de sus superiores hacia ellos es lo más importante para así poder saber en qué aspectos obtener mejoras para la atención a sus clientes, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima.

Una gestión del tiempo y una gestión de la calidad ineficientes son probabilidades para que ocurran más retrasos en las entradas a trabajar y mayores números de descansos aumenta, ya que el clima organizacional y la motivación de los empleados es inversamente proporcional.

Ausencia del personal, física o mentalmente, ambos tipos de absentismo laboral crecen porque no tienen ganas ni interés en trabajar.

Aumentan los conflictos parando así las actividades laborales y el funcionamiento correcto de la empresa. Existen situaciones caóticas entre las cuales tenemos:

Discusiones constantes, empleados no se llevan bien, desmotivación continua y debido a esto su productividad ha bajado llevando consigo niveles de rendimiento inadecuados con beneficios económicos ingresos y gastos ineficientes.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta el clima organizacional de la empresa Endifa S.A la productividad de los colaboradores en el año 2016?

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Gestión empresarial

Aspectos: Clima organizacional

Área: Servicio de Entretenimiento

Tiempo: Periodo año 2016.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Clima Organizacional.

Variable Dependiente: Productividad de los Colaboradores.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Proponer acciones para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Endifa S.A ubicada en Guayaquil durante el 2016 para así obtener mayor productividad.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores.
- Diagnosticar el clima organizacional en la empresa Endifa S.A, determinando las principales deficiencias y causas que las ocasionan
- Proponer mejoras para el clima organizacional que contribuyan a incrementar la productividad de los trabajadores.

Justificación de la investigación

La propuesta de acción que se realiza permitirá a la empresa Endifa S.A mejorar el clima organizacional actual; pues garantiza que las acciones están encaminadas a:

Que a través de nuevas propuestas sobre estrategias de motivación estas hagan que los trabajadores se encuentren más comprometidos con la empresa a su vez dar mayor interés de oír sus ideas y conocer sus problemas ya que a las personas les gusta sentirse tomados en cuenta.

La relevancia social tiene como fin ayudar a mejorar la propuesta para la empresa Endifa S.A ya que como centro de entretenimiento en el cual la relación entre sus colaboradores debe ser de lo más amena para así

brindar una mejor atención a los clientes alcanzando el mejor rendimiento para con estos y obtener mejores resultados dentro de la empresa.

Cuenta con implicaciones prácticas ya que nos ayudan a resolver problemas reales presente en la empresa que afectan con su eficiencia y eficacia en periodos de tiempos indefinidos. Hay que tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas y el medio es más competitivo, por lo que el tener un excelente clima organizacional es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y, así ofrezcan excelentes resultados para su empresa y para el consumidor.

Las empresas ecuatorianas no escapan de esta situación, entre ellas tenemos a Endifa S.A, dedicada al entretenimiento y diversión familiar, la cual trata de llevar a cabo día a día de una manera eficiente y adecuada su rendimiento.

Por esta razón al proponer estrategias este trabajo busca mejorar el clima organizacional para mejorar la comunicación entre los colaboradores y el líder haciendo que trabajen en equipo, así se ayuda a disminuir estados de depresión, desinterés, descontento e inconformidad.

Se procura iniciar el rumbo hacia una mejora continua en dicha centro de entretenimiento, para establecer un compromiso de relacionarse cordialmente con los colaboradores ya que es un factor determinante en la eficiencia y eficacia en el ambiente laboral, implementando las estrategias para que haya un clima organizacional favorable entre los trabajadores del área administrativa ocasionando que incremente el trabajo en equipo y por lo tanto también el nivel productivo.

La finalidad de la investigación es llevar los niveles de productividad más elevados que los actuales la calidad de vida, dentro de un determinado espacio o lugar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Históricos

Para el año 1924, las investigaciones realizadas por diferentes equipos de psicología descubrieron sobre las diversas variables que influyen al comportamiento de los involucrados dentro de un espacio laboral

Casi 20 años más tarde, en 1958, la aplicación de tecnologías se incorpora en diversas organizaciones, para el desarrollo de la misma involucrando a los individuos que la componen. En 1962, se establece el desarrollo organizacional con diversas ideas sobre el comportamiento humano sobre la organización y ambiente laboral, en base al crecimiento y desarrollo de las habilidades de estos.

Diversos factores como: la carencia de un enfoque administrativo capaz de desarrollar un concepto de humano moderno y organizaciones capaces de desarrollar dinámicas motivacionales, marcan el origen del Desarrollo Organizacional, debido a que en el pasado los objetivos de los colaboradores no se alineaban con los de las organizaciones, razón por la cual se veían retrasadas la obtención de metas y muchas veces se perdía al poseer incompetencias e ineficiencias, así como el aumento del tamaño de las organizaciones y una creciente diversificación y gradual complejidad de la tecnología moderna.

A principios del siglo XXI se presentan cambios radicales a nivel mundial, en donde se destruye el concepto que se manejaba en el pasado y se da paso a una nueva cultura en donde el recurso humano juega un papel importante dentro de las organizaciones, y se busca una relación armónica dentro de las Organizaciones.

Sin embargo, en estos últimos años, diversos colaboradores de diferentes sectores empresariales se han mostrado molestos por el clima organizacional en donde realizan sus actividades, razón que ha preocupado a más de un gerente debido a los problemas internos que esto ocasiona y aún peor, exteriorizarlos de cara con el cliente, quien puede percibir la crisis interna que pone en juego la cultura organizacional de la Organización.

La productividad es el principal problema que desencadenan las empresas al enfrentarse con problemas de carácter laboral entre los colaboradores, debido a que el talento humano es el principal recurso con el que cuentan las empresas para el desarrollo de sus productos o servicios.

Un mal clima laboral, influye en el bienestar psicológico de los empleados, así como en su productividad, y complacencia con el entorno que le rodea, y desencadena variables como la rotación, adaptabilidad, etcétera. Un entorno cambiante, en donde existen altibajos en los niveles económicos, administrativos, tecnológicos y educativos, determinan a los gerentes o altos rangos de una empresa a brindar las herramientas necesarias para los cambios que se presenten, para poder así alcanzar sus objetivos.

Se ha descubierto que el talento humano se enfrenta a retos en cuanto al cambio y con ello se elaboran diferentes tipos de aprendizaje, por lo que es necesaria una constante retroalimentación en conjunto con diseños tecnológicos.

El ambiente laboral nace de la administración, en donde las necesidades de los individuos que laboran dentro de una empresa, y con ello se empezó a desarrollar la productividad y motivación. Hawthorne desarrolló

diversos estudios, en donde determinó que factores como el aumento de luz en diversa área, aumentaba la productividad en el personal, sin embargo, al momento de bajar la intensidad de la luz, la productividad no decaía, al contrario seguía subiendo, llegando a la conclusión que no era la luz el factor determinante, sino el sentirse observado o valorados por personas externas, este estudio se ha puesto en juego por diversas fuentes científicas, aunque se muestre verídico.

Las relaciones humanas se basaban en la existencia de un vínculo importante entre las labores administrativas, el estado de ánimo y la productividad. Los trabajadores llevaban diversas necesidades sociales al trabajo y de ellas dependían en gran medida su productividad.

Para 1960, los estudios dedicados al comportamiento organizacional mencionaban cuan dificultoso era generalizar las necesidades referentes al talento humano, por ello se hace hincapié en que no existe una mejor manera de realizar cambios o manejar al personal, sino que se pretende el avistamiento por parte de los gerentes y personal de altos rangos en identificar las áreas de oportunidades y amenazas existentes con el talento humano con el fin de tomar acciones en diversos grupos con similares necesidades.

El clima organizacional ha sido basado en con diferentes enfoques, en donde, el concepto con mayor relevancia es aquel que ve como elemento principal las contribuciones del trabajador en los procesos en los cuales se desenvuelve en el ambiente laboral.

El concepto proporcionado por Stephen Robbins se aleja de lo antes mencionado sobre el clima organizacional, Robbins menciona que son los factores externos lo que influyen el desempeño de los trabajadores de una empresa y no los internos.

Antecedentes Referenciales

El clima organizacional es importante para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por eso se lo considera como factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. De igual forma, se exponen las diferentes dimensiones y categorías a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la organización, las creencias de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales.

El clima organizacional o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituyen un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de movilización, satisfacción, y compromiso de sus miembros. (Martinez, 2012)

El clima organizacional es la percepción global de las personas sobre su ambiente organizacional. (Schneider & Hall, 1972)

Se dice que según como uno percibe el entorno podemos desempeñar en nuestro ambito laboral.

Se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización. (Seisdedos, 1996)

El clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización, en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias. (Ivancevich, 2006)

Es una percepción individual de la empresa y su entorno, convirtiéndose en mediador para que las personas desarrollen procesos creativos e innovadores; la adecuada gestión de este formando un entorno en el cual se puede tener una mayor identidad con la empresa, apertura al cambio, autonomía, trabajo en equipo y motivación para hacer cada vez mejor; son factores fundamentales en la dinámica administrativa.

Toda empresa debe analizar y reevaluar sus relaciones con dos grupos cruciales: sus clientes internos (empleados) y sus clientes externos (quienes adquieren sus bienes o servicios). (Desantink, 1989)

Mencionan que el clima laboral u organizacional es el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra.

Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación, donde, aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características. (Forehand & Gilmer, 1965)

Para (Chiavenato, 1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que

existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Según (García & Bedoya, 1997) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional: primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los colaboradores, la tercera y más utilizada es, realizar una encuesta a todos los colaboradores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.

La productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.

Productividad = Producción = Resultados Logrados = Insumos Recursos Empleados

De esta forma se puede ver la productividad no como una medida de la producción, ni de la cantidad que se ha fabricado, sino como una medida ya que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados. Esta definición de productividad se asocia con el logro de un producto eficiente, enfocando la atención específicamente en la relación del producto con el insumo utilizado para obtenerlo. (Productividad, 2000)

El clima organizacional aporta a la productividad y competitividad de una organización porque los verdaderos agentes productivos son las personas que se encuentran inmersos en el clima y donde su desempeño depende en gran medida de este, las personas provocan la competitividad y la productividad en las organizaciones gracias a su capacidad para utilizar los recursos de manera inteligente. En periodos pasados se pensaba que

la productividad dependía de los factores trabajo y capital, sin embargo, actualmente se sabe que existe un gran número de factores que afectan su comportamiento. Entre ellos se destacan la calidad de los recursos humanos, las inversiones, la razón capital/trabajo, la investigación y desarrollo científico tecnológico, los 18 sindicatos, la globalización, la utilización de la capacidad instalada, las leyes y normas gubernamentales, las innovaciones tecnológicas, etc. La competitividad actual depende de la productividad con la que las empresas son capaces de utilizar la mano de obra, el capital y los recursos para producir bienes o servicios de calidad. La productividad depende de contar con empleados capacitados, seguros, sanos, con condiciones de trabajo favorable y motivado por un sentido de oportunidad.

Factores que afectan la productividad

La productividad se ha convertido en el principal problema de la mayoría de las empresas, puesto que existen muchas situaciones internas que afectan el rendimiento de los empleados y que muy pocos se han detenido a solucionarlas.

Entre las cuales tenemos:

- Jornadas laborales largas de 10 a 12 horas.
- Falta de capacitación ya que sino estan actualizados afecta en su motivación y técnicas para trabajar.
- Períodos de descanso corto que en algunas empresas son limitadas y son indispensables ya que reducen la tension.
- Malas condiciones laborales, tensión entre los miembros, no entregar material necesario que optimice los procesos, tiempo y calidad en la producción. (Velasquez, s/f)

Existen dos categorías principales de factores de productividad:

- Externos (no controlables).- Son aquellos que quedan fuera del control de una empresa determinada.
- Internos (controlables). Son los que están sujetos a su control.

Para ocuparse de todos esos factores se requieren diferentes instituciones, personas, técnicas y métodos. Por ejemplo, en cualquier intento de mejorar el rendimiento en donde se proyecte tratar de los factores externos que afectan a la gestión de la empresa, deben tomarse esos factores en consideración durante la fase de planificación del programa y tratar de influir en ellos mediante la unión de fuerzas con otras partes interesadas. (Prokopenko, 1989)

Mejorar la productividad laboral se ha convertido en una prioridad para las organizaciones a la hora de alcanzar éxito empresarial. Las entidades ya no solo buscan tener un rendimiento continuo, sino conseguir que exista una relación directa entre la cantidad de trabajo realizado y las horas de trabajo realizadas.

Es decir, las empresas buscan trabajadores aptos que puedan realizar mucho trabajo en menos horas. Pero sin denostar su actividad. Para ello las organizaciones deben conocer técnicas para mejorar la productividad laboral, y que finalmente tendrán su reflejo en el conjunto de la productividad empresarial. (Emprendepyme, s/f)

Fundamentacion Legal

En la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 33 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, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo”.

Además 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 económica”.

En el mismo documento según el (art. 276), establece de manera explícita que el “régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, de los derechos de los trabajadores garantizando un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y buscando erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana”.

Ley orgánica del trabajo

Qué es un trabajo?

Es todo tipo de acción realizada por el hombre independientemente de sus características o circunstancias; significa toda la actividad humana que se puede o se debe reconocer como trabajo entre las múltiples actividades de las que el hombre es capaz y a las que está predispuesto por la naturaleza misma en virtud de su humanidad.

Derechos del trabajador

- a) Afiliación a la seguridad social desde el primer día de trabajo
- b) Percibir como mínimo un sueldo básico
- c) Percibir horas extras y suplementarias, en el caso de trabajarlas
- d) Percibir decimo tercero y cuarto en las fechas establecidas
- e) Percibir los fondos de reserva a partir de los dos años de trabajo
- f) A un período de vacaciones laborales remuneradas
- g) A recibir una compensación por el salario digno
- h) A un período por licencia de paternidad
- i) A un período por licencia de maternidad
- j) Al subsidio por maternidad a la nueva madre
- k) Solicitar certificados relativos a su trabajo

- l) A recibir un pago por concepto de utilidades

Obligaciones del empleador

- a) Celebrar un contrato de trabajo.
- b) Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- c) Afiliar a tu trabajador a la Seguridad Social (IESS), a partir del primer día de trabajo, inclusive si es a prueba.
- d) Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- e) Sueldo básico que se debe pagar es de 340.00 usd (SBU 2014).
- f) Asumir el porcentaje (11,15%) que corresponde al empleador por la seguridad social.
- g) Pagar horas extras y suplementarias.
- h) Pagar los décimos tercero y cuarto.
- i) A partir del segundo año de trabajo pagar los Fondos de Reserva.
- j) A pagar una compensación por el salario digno.

A pagar utilidades si la empresa tiene beneficios.

IMPORTANTE:

El Sr. Presidente de la República del Ecuador ha anunciado el 1 de junio del presente año

que el nuevo proyecto de “Ley de Código Laboral” incorporará la mensualización

VOLUNTARIA del décimo tercer y cuarto sueldo.

Los trabajadores deberán, en particular:

- Cooperar con el empresario para garantizar unas condiciones de trabajo seguras.
- Cumplir con las órdenes e instrucciones relativas a la prevención y protección de riesgos.
- Informar de inmediato sobre las situaciones que, a su juicio, entrañen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.
- Utilizar correctamente las herramientas y medios con los que desarrollen su actividad, los medios y equipos de protección personal, así como los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen, relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que desarrolle la misma.
- Comunicar al empresario las situaciones de salud incompatibles con su trabajo.

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 económica.

Debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más 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 condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral (Senplades, 2013, pág. 274).

De acuerdo a lo expuesto en este Plan Nacional del Buen Vivir, se debe mencionar que el presente trabajo de proponer un plan de mejoramiento del clima organizacional en la empresa objeto de estudio, está enmarcado en el cumplimiento del objetivo 9 que señala: **“Garantizar el trabajo digno en todas sus formas** (Senplades, 2013, pág. 273)”. Este objetivo declara que, 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 (Senplades, 2013, pág. 273).

ISO 9001

La norma ISO 9001 es un estándar que regula todos los elementos que debe tener una organización para tener un sistema efectivo de calidad.

La norma ISO 9001, en su apartado 6.2, trata sobre los recursos humanos en una empresa, se considera de calidad los recursos humanos según:

- Cuando es competente en base a cuatro aspectos: educación, formación, habilidades y experiencia.
- Cuando se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo.

Personal competente

El personal competente, es el que lleva a cabo las acciones que dan el fruto de su trabajo en la empresa. Hace que la organización sea excelente.

La norma ISO 9001 considera competente a un empleado cuando cumple con cuatro requisitos:

- Educación
- Formación

- Habilidades
- Experiencia

La organización determina los requisitos según cada puesto de trabajo.

- Educación: los estudios mínimos que se le exigen a un trabajador para un puesto determinado.
- Formación: hace referencia a todos los conocimientos complementarios que son necesarios para desempeñar un puesto de trabajo, como por ejemplo, programas informáticos, carnets específicos, etc.
- Habilidades: existen puestos de trabajo para los que es necesario tener habilidades sociales. Tiene la facilidad de entablar una conversación.
- Experiencia: es entendida como la experiencia mínima que necesita un trabajador para desempeñar el puesto de trabajo. Incluye la exigencia de realizar un periodo mínimo de prácticas en la organización.

Variables de investigación

Variable dependiente

Productividad de los colaboradores.- Es la consecuencia del rendimiento laboral que tiene relación entre los objetivos, metas o tareas alcanzadas y el tiempo que se ha necesitado para lograrlo.

Es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora

Variable independiente

El clima organizacional.- Llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas

organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

Glosario

Calidad.- Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Clima laboral.- Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Empleado.- Persona que trabaja para otra o para una institución a cambio de un salario.

Empleador.- Persona que da empleo a otra.

Clima organizacional.- Es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento.

Comunicación.- Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Comunicación interpersonal.- Se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación.

Desempeño laboral.- Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Eficacia.- Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

Eficiencia Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

Eficiencia laboral.- Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

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

Productividad laboral.- Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor. Motivación Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. Motivación laboral Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo.

CAPITULO III

Descripción de la Empresa

Endifa S.A. es una empresa líder con más de 15 años de experiencia en el manejo de centros de entretenimiento familiar. Fue creada con el objetivo de brindar a la familia ecuatoriana un servicio de excelencia enfocado en la satisfacción de las necesidades de diversión y esparcimiento familiar.

Además realiza diferentes clase de eventos sociales en sus locales como son; Celebración de cumpleaños, Agasajos navideños, Torneos de bolos, Eventos corporativos y Alquiler de máquinas.

La empresa cuenta con 200 colaboradores altamente calificados, los cuales en un 3% tienen mas de 10 años a nuestro servicio, que basa su trabajo en claros procesos organizacionales, provistos con tecnología de punta, lo cual asegura el éxito a través del tiempo. Endifa S.A. es reconocida a nivel nacional por ser propietaria de las marcas Play Zone, Xtreme Games y Cosmic Bowling.

Cuenta con 19 locales ubicados en diferentes provincias del Ecuador.

Tabla 1: Locales Play Zone en el Ecuador

No.	Locales	Sector	Número de empleados
1	C.C San marino	Guayaquil	7
2	Cosmic bowling	Guayaquil	5
3	C.C Riocentro norte	Guayaquil	4
4	C.C Riocentro ceibos	Guayaquil	5
5	Mal del sur	Guayaquil	5
6	Riocentro sur	Guayaquil	6
7	Paseo Shopping	Salinas	7
8	Paseo Shopping	Milagro	7
9	Paseo Shopping	Manta	7
10	Mal del Pacífico	Manta	7
11	Paseo Shopping	Portoviejo	7
12	Paseo Shopping	Machala	7
13	C.C Quicentro Sur	Quito	16
14	C.C el Recreo	Quito	10
15	C.C el Condado	Quito	7
16	C.C San Luis	Quito	7
17	C.C Quicentro Norte	Quito	10
18	Paseo Shopping	Santo domingo	8
19	C.C Maltería Plaza	Latacunga	8

MISIÓN

Promover el mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos mediante la provisión de oportunidades de entretenimiento que integre a la familia excediendo sus expectativas a través del compromiso de nuestros colaboradores.

VISIÓN

La Empresa ha escogido para la satisfacción total del cliente la “EXCELENCIA TOTAL EN EL SERVICIO”. Play Zone, Cosmic Bowling y Xtreme Games Center están conscientes de que el activo más importante para llegar a esta meta está compuesto por sus empleados, es por eso que su mayor preocupación es la de capacitarlos de la mejor manera para el correcto desempeño de sus funciones, creando el ambiente mas adecuado para que todos se integren a la búsqueda constante del “SERVICIO Y LA EXCELENCIA TOTAL”.

VALORES

Honestidad

Lealtad

Respeto

Compañerismo

Responsabilidad

Excelencia

Puntualidad

FILOSOFÍA

Ser el mejor centro de diversión y entretenimiento del país puesto que somos una empresa que cree en el futuro de este y de su gente, basando nuestro esfuerzo y trabajo en la excelencia y calidad en el servicio.

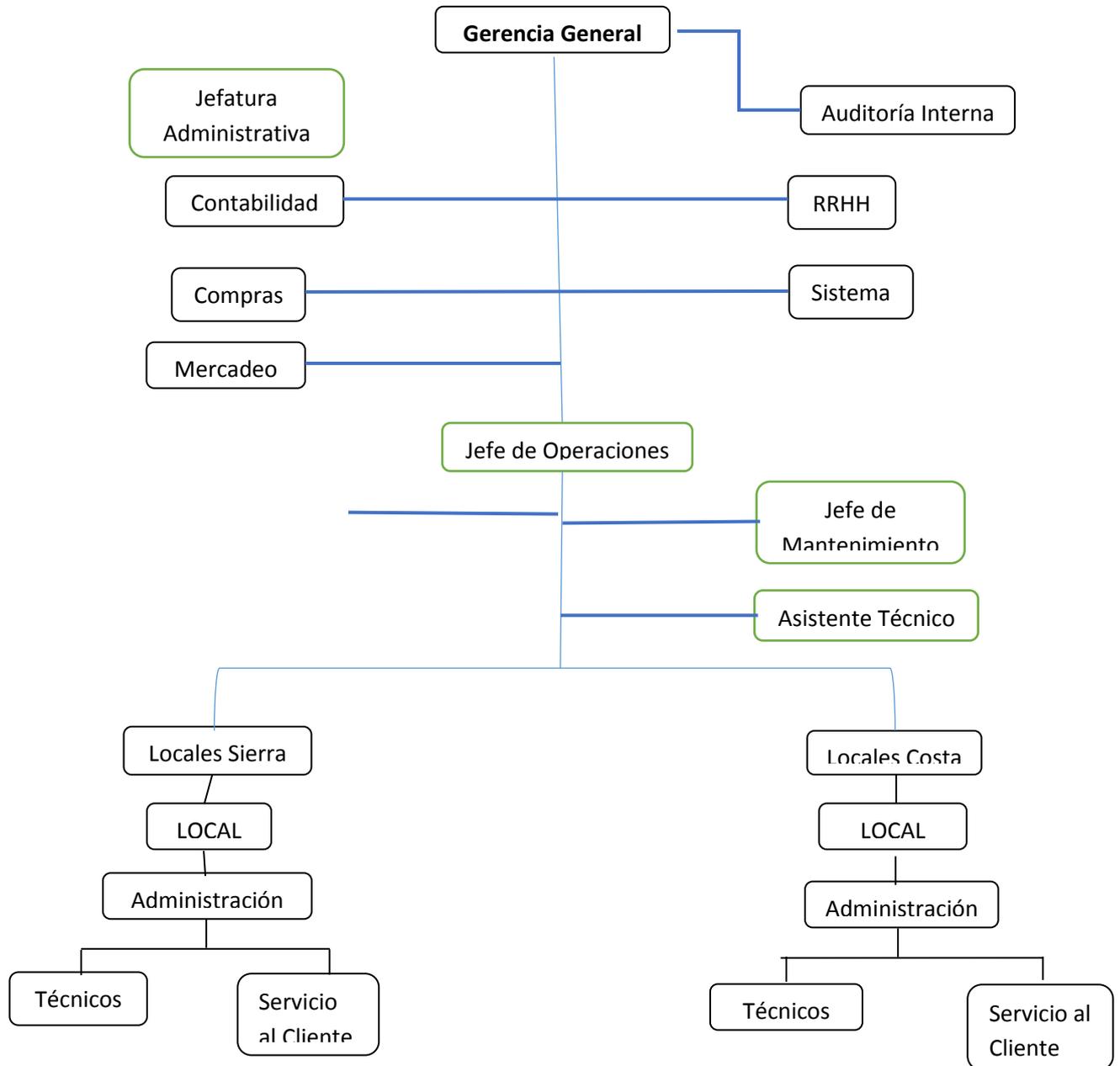
RESPONSABILIDAD SOCIAL

JUEGA, RÍE, SUEÑA

En el año 2016, Endifa S.A. cumplió su reto: pintar sonrisas en cientos de niños con capacidades especiales y en situación de riesgo del Ecuador. Bajo el slogan 'juega, ríe, sueña', Play Zone llenó de alegría y diversión a los pequeñitos que se vieron afectados desde el terremoto del 16 de abril del año pasado.

Organigrama

Figura 1



Fuente: La Empresa Endifa S.A

Metodología

El presente estudio se integra en el marco de una investigación asociada al desarrollo del clima organizacional junto con la productividad de sus trabajadores en el proceso de atención al cliente en su centro de entretenimiento. Se aplicó una encuesta al personal que labora en el centro comercial San Marino. Analizándose los datos obtenidos para verificar la presencia de variables latentes y de relaciones causales entre ellas. Se utilizó el método descriptivo, debido a que “el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación” (Lascano, 2011)

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

Una vez encontrados los problemas sucitados en esta empresa se tomarán encuesta para hacer las correcciones necesarias.

La encuesta es un referente para saber en qué vamos a mejorar es una herramienta para identificar su sentir, su percepción al trabajo y mide cinco factores: Credibilidad, imparcialidad, respeto, orgullo y camaradería.

¿Qué es la investigación descriptiva?

También conocida como la investigación estadística, describe los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea.

¿Qué es la investigación analítica?

Es un procedimiento más complejo que la investigación descriptiva, y consiste fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control. Además, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o invalidar.

A través de esta investigación se recogió los datos de la empresa.

¿Qué es la investigación de campo?

Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. O bien, estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

Usando esta investigación se fue a la empresa donde se hizo un documental para poder recopilar la historia de esta, para ver cuáles eran sus falencias y si han sido mejoradas.

Técnicas

Observación.- Con esta técnica se podrá analizar cada uno de los puestos de cada funcionario para medir el clima organizacional, con los datos obtenidos por ellos en la investigación.

Se observó que no les dan bonos, ni ninguna clase de incentivos, conversando con los colaboradores nos comentaron que no tienen agazajos ya sea por cumpleaños, navidad; no les permiten ascender en sus puestos de trabajo, se les permite estudiar pero luego de un tiempo se les presenta trabas.

El trato con el personal no es el adecuado y eso ocasiona malestar y ellos proceden a renunciar y en muchos casos se van sin presentar su respectiva renuncia.

Analisis documental.

¿Qué es el Analisis documental?

Es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo.

Que documentos reviso:

Cuadro de ventas

Tabla de personal con renuncia voluntaria en período de 6 meses.

Encuestas realizadas al personal.

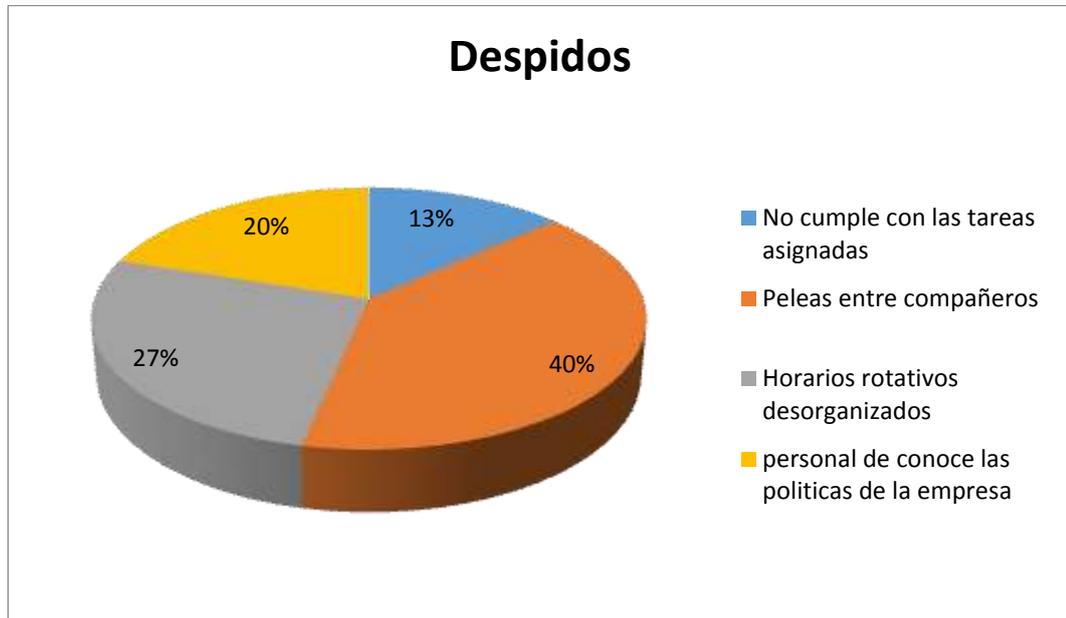
Quejas o sugerencias de los clientes.

De donde salieron esos documentos:

De recursos humanos

Libro de sugerencias que cuenta cada local

Figura 2: Grafico de los motivos de la salida de los colaboradores



Causa efecto.- Espina de pescado

Con esta técnica se podrá clarificar todas las causas que ocasionan el problema para con la empresa.

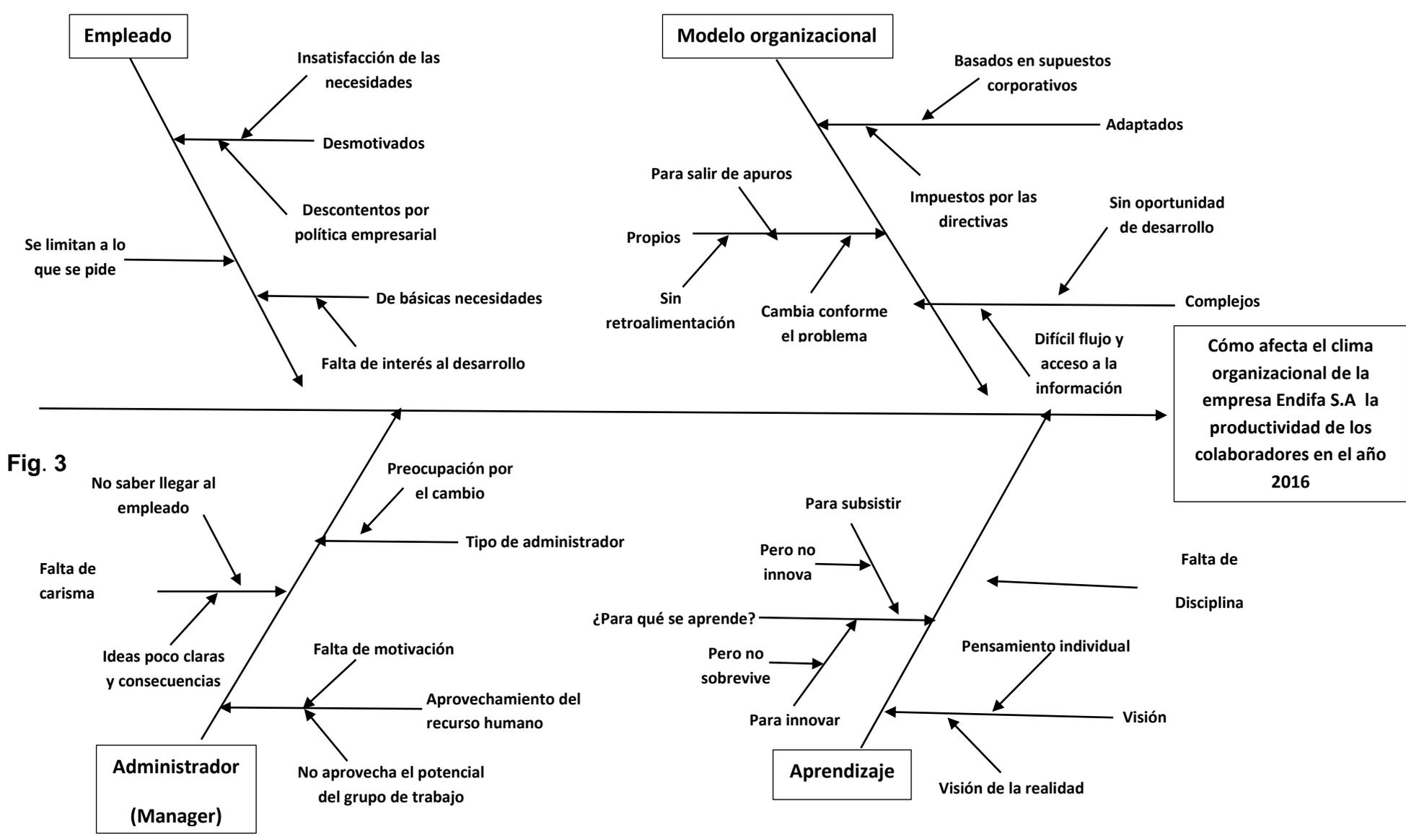


Fig. 3

Elaborado por: Asencio Domínguez Viviana

Encuesta.- Se obtendrá información directa de los colaboradores para medir su satisfacción en la empresa.

Es decir mediante una serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

POBLACION

¿Qué es la población?

Es un conjunto de seres vivos de una especie que habita en un determinado lugar. Se utiliza también para referirse al conjunto de viviendas.

En la presente investigación se tomará como población a los colaboradores de la empresa Endifa S.A que son 200.

Muestra

¿Qué es muestra?

Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

Se realiza una muestra intencional con propósito, los investigadores deciden elegir un grupo específico de personas u objetos dentro de una población para su análisis. El grupo elegido a menudo es el que puede ofrecer la mayor parte de la información a los investigadores.

En esta investigación se escogen a los 32 trabajadores de los locales de la ciudad de guayaquil.

Los resultados de la encuesta aplicada a 32 empleados de Play Zone son los siguientes:

Pregunta 1: Indaga el tiempo de labores en la empresa el 50% de los cobradores tiene menos de 2 años laborando en la empresas, tanto que el 30% tiene entre 2 a 5 años y el 20% mas de 10 años.

Pregunta 2: que habla sobre las actividades recreativas el 100% respondió que solo se desarrolla 1 actividad.

Pregunta 3: sobre la comunicación que mantiene el jefe el 30% respondió que si es abierta y oportuna en tanto que el 70% solo arrojó que a veces.

Pregunta 4: Detalla el ambiente físico en el cual se encuentra el trabajador, obtuvo 25% como bueno y el 75% que es regular.

Pregunta 5: sobre la eficiencia del departamento de recursos humanos el 30% arrojó que es malo en tanto que el 20% nos señaló que es regular y el 50% dijo que es pésimo.

Pregunta 6: Detalla la formación de actualización de conocimientos de trabajo el 20% dijo si y por tanto el 80% dijo a veces.

Pregunta 7: Sugiere que el jefe si se preocupa del buen clima en equipo el 30% dijo que si mientras que el 70% concluyo con el 70%.

Pregunta 8: Esta pregunta hace referencia sobre la innovación y mejora de ser lider en el sector en donde el 40% respondió que si mientras que el 60% dijo que a veces.

Pregunta 9: Habla sobre las diferencias entre compañeros de trabajo el 30% dijo que si a tenido, tanto que el 50% nos dijo que a veces y el 20% nunca pero que estas diferencias han sido físicas y psicológicas.

Pregunta 10: Menciona la disposición de realizar un esfuerzo para satisfacer al cliente externo, el 60% dijo que si mientras que el 40% dijo que tal vez.

En la ultima pregunta de como es considerado el clima laboral de su empresa los resultados fueron pares ya que el 50% que respondió que malo y el otro 50% pésimo.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En base a las encuestas realizadas y con el respaldo del análisis documental proporcionado por la empresa Endifa S.A dentro de la ciudad de Guayaquil, se procede a realizar un diagnóstico sobre los problemas presentados dentro del departamento de recursos humanos con el fin de mejorar los procesos en la gestión del talento humano.

En la actualidad las empresas dedicadas a brindar un bien o servicio a sus empleados gustan de que sus personales de trabajo sean jóvenes, sin embargo, muchas de estos no cumplen con un perfil para los puestos que ocupan, razón por la cual los administradores de diferentes locales optan por despedir al trabajador y reemplazarlo rápidamente por otro que cumplan sus funciones, priorizando el tiempo de abandono en el cual se genera la vacante en lugar de preocuparse por colocar a la persona correcta en el puesto.

En la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Endifa S.A nos muestra que el 50% de ellos tienen menos de 2 años laborando en las instalaciones, lo cual representa un alto nivel de rotación y un costo adicional en el proceso de selección y reclutamiento en la empresa.

Según datos de Evaluar.com, empresa dedicada a realizar diferentes tipos de evaluaciones al talento humano de diferentes entidades, constata que los costos que una empresa presenta al momento de despedir a un empleado son elevados, debido a que debe liquidar, gastar en un proceso nuevo de selección y muchas veces de capacitación. Sumado a esto, el cliente empieza a desconfiar de la seriedad de la empresa, debido a que en determinados periodos de tiempo tratará con un nuevo empleado y los lazos de confianza creados con el empleado saliente se habrán realizado en vano.

Delloite, sugiere que la rotación del personal se constata en edades que varían entre los 25 y 30 años de edad, sin embargo, muchas veces su falta de permanencia dentro de los puestos que han sido asignados es decisión de la empresa y no del empleado.

Un despido o abandono de un puesto laboral, deja unas actividades a la intemperie debido a que la persona responsable de realizarlas se ha marchado, y con ello las personas que permanecen trabajando absorben esta nueva carga, haciendo muchas veces que se saturan de trabajo afectando su salud, física y mental; razón por la cual también se refiere las altas tasas de rotación de personal.

La falta de motivación laboral es aquella apatía por realizar las tareas que día a día un trabajador debe hacer dentro de su área de trabajo. Diversos estudios indican que la mayoría de las veces un empleado comienza muy entusiasta sus actividades al ingresar en un trabajo, sin embargo, debido a diversas razones su motivación empieza a decaer y mediante el tiempo transcurra descenderá en gran medida.

Los trabajadores de Endifa S.A según las encuestas y el diagrama de Ishikawa o de la Espina de Pescado, nos indica que se muestran desmotivados y que se limitan a realizar sus actividades día con día sin cambiar alguna de esta, debido a que consideran que el clima laboral muchas veces no es el correcto, esto se constata al verificar que un 80% de los empleados han mantenido discusiones con algún compañero.

Sumado a esto, la baja motivacional por parte de los empleados se encuentra el desconocimiento de las funciones que debe desempeñar el trabajador dentro de la empresa, esto puede llenar de frustraciones a un empleado, debido a que no sabe en que dedicar sus energías y aún más, este desconoce que esperan las autoridades superiores a él.

El 80% de los encuestados respondieron la comunicación que presenta con sus superiores era nula, y que la capacitación recibida sobre los conocimientos del trabajo a realizar se la mantenía sólo a veces; es por esta razón que se cataloga al administrador como una persona que no presenta ideas claras o no posee los recursos con el cual pueda mantener un acercamiento con el empleado.

La falta de reconocimiento de las actividades de desempeño del trabajador es una de los factores que más influyen en una falta motivacional, miles de

trabajadores a nivel mundial se esfuerzan por conseguir los objetivos de la empresa y emparejan los propios con el fin de alcanzar las metas establecidas, sin embargo, la mayoría de veces esto no es reconocido por sus superiores, haciendo que este grupo de trabajadores pierdan el interés de seguir desempeñándose de la misma manera y tiendan a realizar sus actividades de forma lineal y monótona, ya que sienten que si hacen algo extraordinario no tendrá relevancia en la empresa.

Muchas veces el entorno o clima laboral es el encargado de crear una falta de motivación en un empleado, la enemistad o sentir que se está siendo atacado por sus compañeros de trabajo, hacen que el trabajador sienta que no es parte de la empresa y perjudica la confianza hacia él mismo y hace que su énfasis decaiga al momento de desempeñarse en su trabajo.

Las políticas de la organización en este caso Endifa S.A no proporcionan un apoyo para el trabajador ya que no presentan la facilidad de comunicación de subordinados y directivos, así como no le permite al trabajador incorporarse en un programa de ascenso debido a la antigüedad y la experiencia presentada, al contrario, surgen postulaciones externas a vacantes de las cuales ya se tienen conocimiento por parte del personal actual que se encuentra trabajando.

Todos estos puntos ya señalados hacen que el personal abandone su puesto de trabajo o pierda interés en él, es así como sólo un 60% estaría dispuesto por realizar alguna actividad o esfuerzo adicional para un cliente externo mientras el otro 40% lo ponen en duda, haciendo que el cliente desista del servicio que proporciona Endifa S.A

Finalmente el aprendizaje se por parte de los colaboradores de la empresa Endifa S.A se ve limitado debido a todas las variables señaladas, haciendo que lo poco o nada que se aprende no conlleve innovación y sea sólo para poder sobrevivir dentro de su área laboral.

Es por ello que el desarrollo del plan de mejora se centrará en los siguientes aspectos que aportan a mejorar el clima organizacional de la empresa

- ❖ Reconocimiento del talento humano – motivación laboral
- ❖ Mejorar la comunicación y relaciones interpersonales
- ❖ Rotación de personal
- ❖ Ausentismo
- ❖ Selección y reclutamiento del personal

Plan de Mejora

Objetivo (Qué)	Acciones o Actividades (Cómo)		Responsable (Quien)	Periodicidad (Cuando)	Valor estimado (Cuanto)
Reconocer las actividades realizadas por el trabajador dentro de la empresa	Elegir al trabajador del mes	<ul style="list-style-type: none"> • Motiva la sana competencia entre los colaboradores. 	Administrador Personal	Mensual	\$30 - \$300
	Reconocer el desempeño del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar al trabajador de manera monetaria o a través de estímulos, cuando desempeña una acción de manera correcta, sobresaliente o alcanza las metas propuestas 	Administrador Personal	Mensual	\$50 - \$300
	Remuneración acorde a las actividades realizadas	<ul style="list-style-type: none"> • La remuneración debe ser acorde a la actividad que el trabajador desempeña, si debiera realizar actividades ajenas a la de su contrato, se les debe reconocer una remuneración adicional 	Administrador Personal	Mensual	\$50 - \$350

Mejorar la comunicación y relaciones interpersonales	Crear canales de comunicación entre supervisores y subordinados	<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar al supervisor en tareas de subordinados con la finalidad de crear mejor comunicación y colaboración entre ambos. • Mantener reuniones 5 minutos antes del inicio de labores con el objetivo de socializar las metas del día 	Administrador Personal	Semanal Diario	N/A
	Actividades de integración con el fin de conocerse y favorecer el compañerismo entre ellos	<ul style="list-style-type: none"> • Felicitaciones y presente por el cumpleaños del colaborador esto motiva al trabajador dando a conocer que la empresa está pendiente de él y que es importante para la empresa. • Realizar reuniones, olimpiadas, agasajos, fiesta por fin de año o Navidad con la finalidad de reconocer el trabajo de los empleados a lo largo del año y donde puedan integrarse los trabajadores 	Administrador Personal	Anual	\$4000

Establecer un proceso de selección y reclutamiento del personal	Reclutamiento de personal de acuerdo con los objetivos de la vacante promocionada	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar al aspirante todas las actividades que involucran el cargo a desempeñar, con el fin de evitar malentendidos • Reclutar personas que cumplan las competencias del perfil, con esto se evita la rotación constante de personal y los costos de capacitación. 	Recursos Humanos	Administrador Personal	N/A
	Realizar convocatorias frente a nuevas vacantes de manera interna	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una convocatoria interna frente a vacantes disponibles, con el objetivo de fomentar el ascenso de los colaboradores. 	Encuestas Entrevistas	Administrador Personal	\$10 - \$20
	Capacitaciones previas y durante las actividades desempeñadas del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener al personal capacitado de acuerdo con el uso de tecnologías, y detalles de su trabajo para que pueda realizarlo con éxito. 	Encuestas Entrevistas	Administrador Personal	\$20 - \$50

Conclusiones

Los aspectos teóricos derivados del clima organizacional demuestran que las productividades de los trabajadores dependen de variables como motivación, comunicación, reconocimiento laboral y participación dentro de la toma de decisiones de la empresa.

Se detectaron deficiencias en el clima organizacional por medio de una encuesta realizada a los empleados de la ciudad de Guayaquil, en donde el mal manejo de horarios, falta de motivación y poca fluidez de comunicación entre supervisores y subordinados son la principal causa de rotación de personal.

El plan de mejora se ofrece a realizar cambios en el clima Organizacional con la finalidad de incrementar la productividad de sus trabajadores, en los puntos de rotación de personal, ausentismo, reclutamiento de personal y selección de personal y reconocimiento del talento humano.

Recomendaciones

Implementar el plan de mejora propuesto a la empresa Endifa S.A para diferentes áreas del Departamento de Recurso Humanos, con la finalidad de evitar la rotación alta del personal y ausentismo por parte de los trabajadores, lo cual le representa altos costos.

Motivar y capacitar a los trabajadores de su actual nómina con la finalidad de crear alianzas que haga que este se comprometa con la empresa y de lo mejor de sí a esta al sentirse retribuido con el reconocimiento que se le da a su trabajo.

Bibliografía

/dalejo0920/breve-historia-de-la-produccion-11110637. (17 de 01 de 2012).

Recuperado el 20 de 08 de 2017, de */dalejo0920/breve-historia-de-la-produccion-11110637*: <https://es.slideshare.net>

/produccion/. (s.f.). Recuperado el 20 de 08 de 2017, de */produccion/*:

<https://definicion.mx>

44700165/aula/archivos/repositorio/1000/1036/html/1_el_proceso_productivo_y_sus_elementos.html. (s.f.). Recuperado el 20 de 08 de 2017, de

44700165/aula/archivos/repositorio/1000/1036/html/1_el_proceso_productivo_y_sus_elementos.html: <http://e-ducativa.catedu.es>

Aulestia. (2005).

cca/cursos/administracion/artra/produccion/recursos/factores.htm. (s.f.).

Recuperado el 20 de 08 de 2017, de

cca/cursos/administracion/artra/produccion/recursos/factores.htm:

<http://www.cca.org.mx>

Chiavenato. (1992).

Chiavenato. (1992).

Chiavenato, I. (2001). *Administración de los Recursos Humanos*. En I.

Chiavenato. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de los Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Daniel, G. (s/f).

Desantink. (1989).

economia/gsfran/Asignaturas/ProduccionI/Historiap.pdf. (07 de 2016).

Recuperado el 20 de 08 de 2017, de

economia/gsfran/Asignaturas/ProduccionI/Historiap.pdf:

<http://webdelprofesor.ula.ve>

Emprendepyme. (s/f). <http://www.emprendepyme.net/como-mejorar-la-productividad-laboral.html>.

Forehand, & Gilmer. (1965).

Garcia, & Bedoya. (1997).

Giraudier, M. (2004). casa del libro.com.

Giraudier, M. (2004). *Como gestionar el clima laboral*. casa del libro.com.

Ivancevich. (2006).

Lascano. (2011).

Laza, S. (24 de 04 de 2006). *adamsmith*. Recuperado el 20 de 08 de 2017, de adamsmith: <http://www.zonaeconomica.com>

links/cur_AdmMarke/ProdCal-02.pdf. (19 de 07 de 2000). Recuperado el 20 de 08 de 2017, de *links/cur_AdmMarke/ProdCal-02.pdf*: <http://bv.ujcm.edu.pe>

Manuela Castro. (5 de 10 de 2011). */linaceballosce/produccion-y-tipos-de-produccioniso*. Recuperado el 20 de 08 de 2017, de */linaceballosce/produccion-y-tipos-de-produccioniso*: <https://es.slideshare.net>

Martinez. (2012).

Proceso_de_producción. (15 de 04 de 2012). Recuperado el 20 de 08 de 2017, de *Proceso_de_producción*: <https://www.ecured.cu>

proceso-de-produccion/. (s.f.). Recuperado el 20 de 08 de 2017, de *proceso-de-produccion*: <https://www.significados.com>

Productividad. (19 de 07 de 2000). Obtenido de *links/cur_AdmMarke/ProdCal-02.pdf*: <http://bv.ujcm.edu.pe>

Prokopenko. (1989). *Gestion de la productividad*.

Reyes, C. (s.f.). */site/ittreyescristiano1/evolucion-sistema-de-produccion*. Recuperado el 20 de 08 de 2017, de */site/ittreyescristiano1/evolucion-sistema-de-produccion*: <https://sites.google.com>

Schneider, & Hall. (1972).

Seisdedos. (1996).

Tacoma. (2014).

torres, M. (26 de 07 de 2008). *2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html*. Recuperado el 20 de 08 de 2017, de 2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html: <http://infocalser.blogspot.com>

Velasquez. (s/f). Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/280867>.

<https://www.casadellibro.com/libro-como-gestionar-el-clima-lab-aoral/9788497770880/953527>

<http://www.bdigital.unal.edu.co/47932/1/940968%202015.pdf>

<https://www.entrepreneur.com/article/280867>

http://www.dosconsultores.com/esquema_clima.php

<http://www.monografias.com/trabajos48/mejora-clima-organizacional/mejora-clima-organizacional4.shtml#ixzz4qMzJoirU>

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Solorzano-Lucia.pdf>

http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
<https://www.entrepreneur.com/article/267022>

<http://www.emprendepyme.net/como-mejorar-la-productividad-laboral.html>

<http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>

Maria Guadalupe Garcia Ramirez - Luis Alberto Ibarra Velazquez

Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato

http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1212/2/PG%20297_TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf

<http://ambientelaboraldaniela.blogspot.com/2009/11/articulo-historia-del-ambiente-laboral.html>

Chiavenato, I (2009).Administración de Recursos Humanos: el capital humano en las organizaciones. México: The McGrawHill.

http://www.ehowenespanol.com/muestreo-intencional-aleatorio-info_211013/

https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf

<https://www.uv.es/macas/T5.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta

La presente encuesta tiene como objetivo de conocer el grado de satisfacción de los empleados de la empresa Endifa S.A además desea ofrecerle la posibilidad de expresar su opinión respecto a las condiciones en las que usted desempeña su trabajo. Agradeceríamos si pudiera invertir un minuto de su tiempo en rellenar esta encuesta.

1.- ¿Cuántos años lleva en la empresa?

De 0 a 2 años

De 5 a 10 años

De 2 a 5 años

Más de 10 años

2.- ¿Cuántas actividades recreativas y sociales para el personal siente usted que se realizan en la empresa?

1

5

3

Ninguna

3.- ¿Su jefe mantiene comunicación abierta y oportuna con todo el personal en su área?

Si

A veces

No

Nunca

4.- ¿Cómo considera usted que es el ambiente físico en que le toca desarrollar su trabajo? Limpieza, orden, ventilación, iluminación, espacio, etc

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

5.- ¿Qué tan eficiente considera al departamento de recursos humanos para la resolución de quejas de los empleados?

Bueno

Malo

Regular

Pésimo

6.- ¿Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo?

Si

A veces

No

Nunca

7.- ¿Mi jefe inmediato se preocupa por mantener un buen clima en el equipo?

Si

A veces

No

Nunca

8.- ¿Endifa S.A innova y mejora continuamente para ser el líder de su sector?

Si

A veces

No

Nunca

9.- ¿Usted a tenido alguna diferencia con sus compañeros de trabajo? Si su respuesta fue positiva indique cual fue: Física, verbal, sicológica.

Si

Nunca

No

A veces

10.- ¿Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo?

Si

Tal vez

No

11.- ¿Cómo considera el clima organizacional (Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización) de su empresa?

Bueno

Pésimo

Malo

ANEXO 2

Forma Gráfica de Observación

	SI	NO	A VECES
Personal sonriente	X		
Personal llega a tiempo		X	
Publicación a tiempo de los horarios para la semana			X
Se informa al promotor sobre las promociones, alianzas que se llevará a cabo en el local	X		
Se informa al cliente sobre las promociones con las que cuenta el local			X
Personal lleva el uniforme de acuerdo a la política de la empresa			X

ANEXO 3

Renuncia Voluntaria

Guayaquil, 10 de Octubre del 2017

SEÑORES:

Endifa S.A

De mis consideraciones:

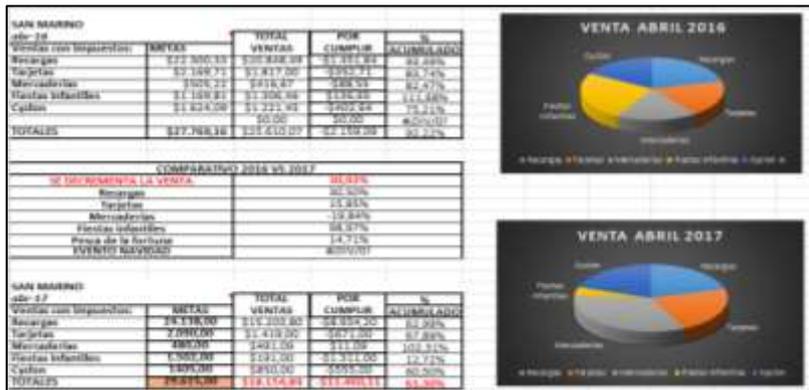
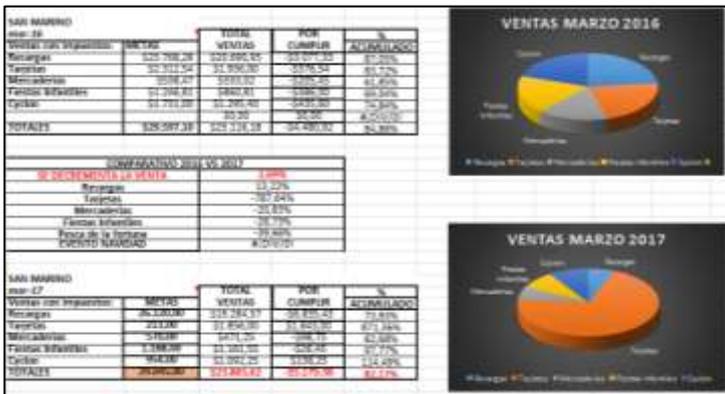
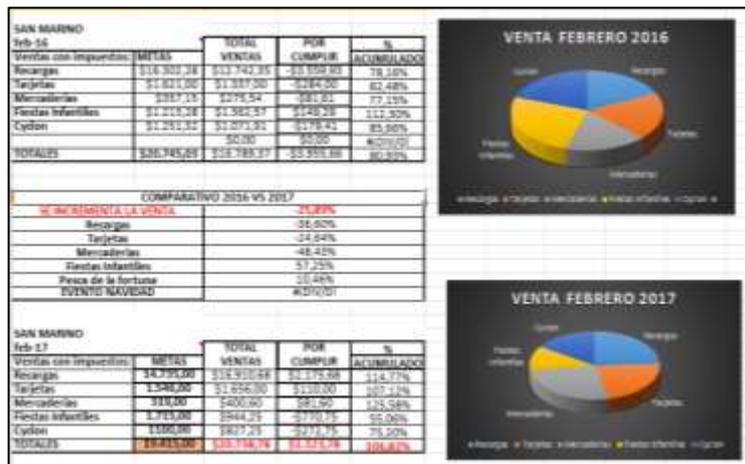
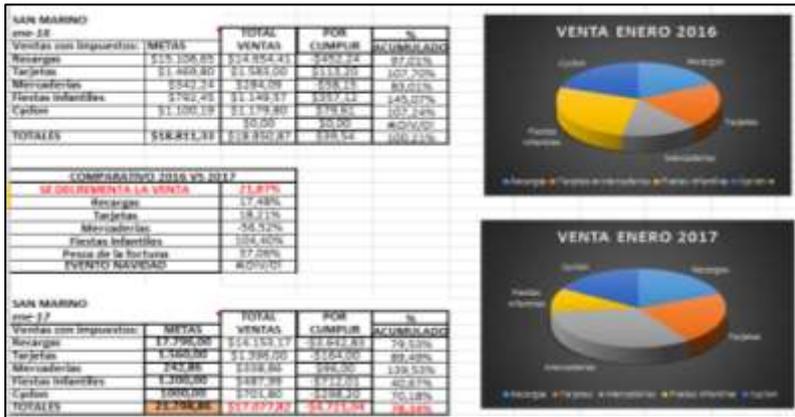
Por intermedio de la presente Yo, Verónica Yungaicela Morán, con C.I 1206543207 comunico a ustedes mi renuncia voluntaria, en conformidad al Código del Trabajo, la cual se hará efectiva a contar del día 10 de Noviembre del presente año.

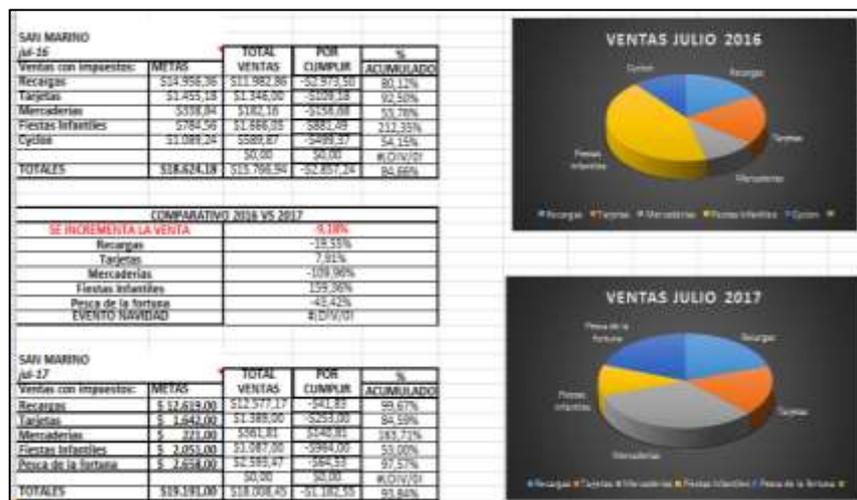
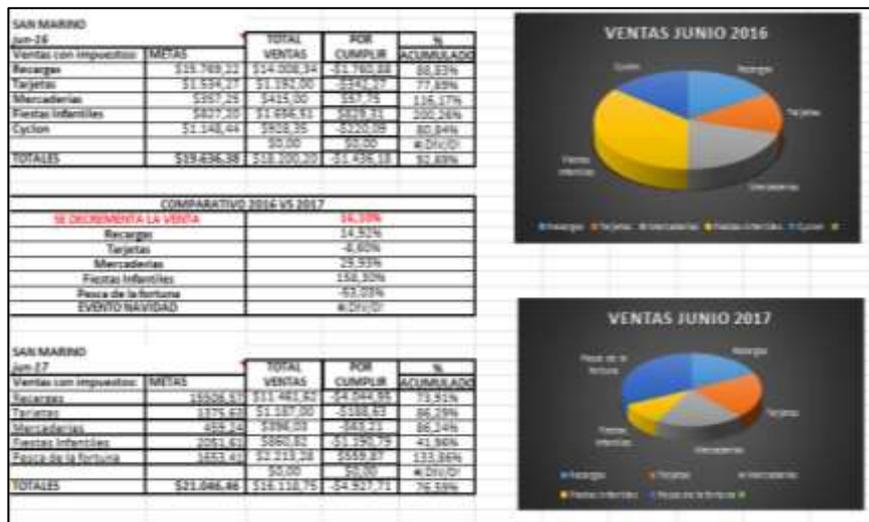
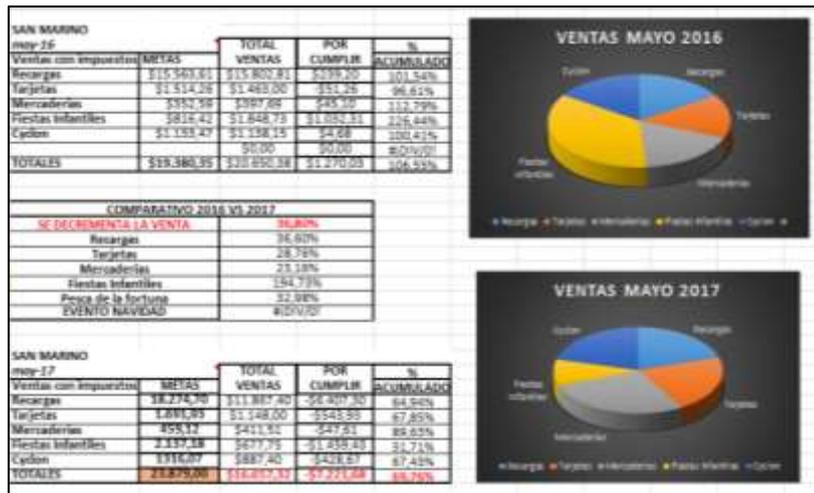
Agradeciendo el haberme permitido laborar en vuestra empresa le comunico que los motivos de mi renuncia son: Por mal trato laboral de parte de mis compañeros y jefe inmediato.

Atentamente

FIRMA

ANEXO 4



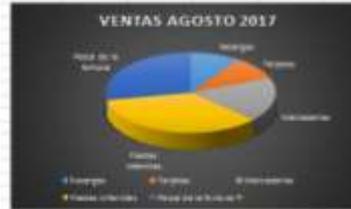


SAN MARINO				
ago-16				
Ventas con impuestos	METAS	TOTAL VENTAS	POR CUMPLIR	% ACUMULADO
Recargas	118.734,27	118.824,73	11.138,46	93,78%
Tarjetas	51.822,75	51.839,00	3.183,70	90,82%
Mercaderías	11.382,45	12.774,23	3.400,00	101,00%
Fiestas infantiles	1.982,75	31.215,51	4.232,76	114,62%
Cyclon	2424,43	5584,75	4450,32	112,20%
	30,00	30,00	4.010,00	
TOTALES	138.316,70	137.206,23	15.722,24	94,94%



COMPARATIVO 2016 VS 2017	
SE DECREMENTA LA VENTA -9,50%	
Recargas	24,20%
Tarjetas	11,15%
Mercaderías	-88,82%
Fiestas infantiles	-90,10%
Pescas de la fortuna	15,93%
EVENTO NAVIDAD	4.500,00

SAN MARINO				
ago-17				
Ventas con impuestos	METAS	TOTAL VENTAS	POR CUMPLIR	% ACUMULADO
Recargas	12926,4	132.495,78	12.420,12	96,08%
Tarjetas	1026,30	51.095,00	5200,57	117,75%
Mercaderías	817,14	1348,04	130,86	108,78%
Fiestas infantiles	1414,88	13.242,00	11.037,41	115,00%
Pescas de la fortuna	1118,00	51.915,79	1600,00	171,72%
	30,00	30,00	4.010,00	
TOTALES	122.672,36	116.900,58	15.722,43	74,54%



SAN MARINO				
sep-16				
Ventas con impuestos	METAS	TOTAL VENTAS	POR CUMPLIR	% ACUMULADO
Recargas	12.667,71	511.381,20	-51.286,51	89,84%
Tarjetas	1.281,00	51.170,00	-5111,00	91,33%
Mercaderías	350,00	5226,51	-5123,49	64,72%
Fiestas infantiles	1.200,00	5.784,01	-5415,99	65,33%
Cyclon	900,00	5635,29	-5264,71	70,59%
Eventos / Navidad	30,00	30,00	4.010,00	
TOTALES	26.398,71	514.297,01	-57.201,70	88,17%

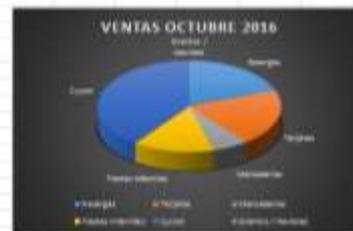


COMPARATIVO 2016 VS 2017	
SE INCREMENTA LA VENTA -2,99%	
Recargas	22,25%
Tarjetas	16,32%
Mercaderías	-105,29%
Fiestas infantiles	-137,33%
Pescas de la fortuna	0,00%

SAN MARINO				
sep-17				
Ventas con impuestos	METAS	TOTAL VENTAS	POR CUMPLIR	% ACUMULADO
Recargas	13161,00	510.212,79	-52.598,90	77,59%
Tarjetas	1251,00	51.015,00	-5096,00	75,00%
Mercaderías	261,00	2426,75	-2155,75	116,59%
Fiestas infantiles	626,00	51.547,00	5080,00	110,23%
Pescas de la fortuna	714,00	51.498,14	5.768,49	201,92%
	30,00	30,00	4.010,00	
TOTALES	32.013,02	512.698,09	-21.738,73	89,53%

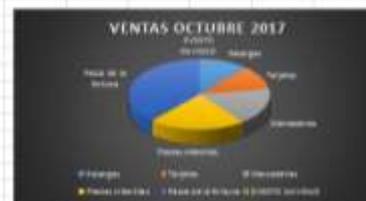


SAN MARINO				
oct-16				
Ventas con impuestos	METAS	TOTAL VENTAS	POR CUMPLIR	% ACUMULADO
Recargas	8.733,00	10.147,44	8.276,63	84,89%
Tarjetas	1774,00	15.547,89	12.077,07	87,89%
Mercaderías	628,20	1374,99	1293,57	28,23%
Fiestas infantiles	896,10	899,89	4382,08	60,96%
Cyclon	413,00	473,58	220,57	175,91%
Eventos / Navidad	3	80,00	80,00	100,00%
TOTALES	22.797,30	30.693,77	41.875,33	83,28%



COMPARATIVO 2016 VS 2017	
SE INCREMENTA LA VENTA -1,37%	
Recargas	9,14%
Tarjetas	9,08%
Mercaderías	-69,90%
Fiestas infantiles	-41,81%
Pescas de la fortuna	-73,81%
EVENTO NAVIDAD	3

SAN MARINO				
oct-17				
Ventas con impuestos	METAS	TOTAL VENTAS	POR CUMPLIR	% ACUMULADO
Recargas	7917,00	10.212,23	8468,30	74,20%
Tarjetas	876,00	11.000,00	898,30	74,29%
Mercaderías	429,00	879,46	444,31	70,90%
Fiestas infantiles	583,00	497,00	1207,87	103,22%
Pescas de la fortuna	819,00	12.082,00	11.818,00	244,82%
EVENTO NAVIDAD	30,00	30,00	4.010,00	
TOTALES	10.187,00	30.114,71	22.545,50	83,69%





CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el clima organizacional de la empresa Endifa S.A, 2017”** y problema de investigación: **¿Cómo afecta el clima organizacional de la empresa Endifa S.A la productividad de los colaboradores en el año 2016?** Presentado por **Asencio Domínguez Viviana Julissa** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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



Egresada:

Asencio Domínguez Viviana Julissa



Tutora:

Ing. Chiquito Chila Rosa Roxana



Factura: 002-001-000013988



20170901066D01961

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901066D01961

Ante mí, NOTARIO(A) NIETZSCHE ALFONSO SALAS GUZMAN de la NOTARÍA NOTARIA SEXAGESIMA SEXTA , comparece(n) VIVIANA JULISSA ASENCIO DOMINGUEZ portador(a) de CÉDULA 0920048527 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 1 DE DICIEMBRE DEL 2017, (15:00).

Viviana Asencio D.
VIVIANA JULISSA ASENCIO DOMINGUEZ
CÉDULA: 0920048527

NOTARIO(A) NIETZSCHE ALFONSO SALAS GUZMAN
NOTARÍA NOTARIA SEXAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Asencio Domínguez Viviana Julissa en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora para el clima organizacional de la empresa Endifa S.A.2017, 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 Tecnólogo en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.

Viviana Asencio Domínguez

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0920048527


Firma

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0920048527

Nombres del ciudadano: ASENCIO DOMINGUEZ VIVIANA JULISSA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/EL ORO/MACHALA/MACHALA

Fecha de nacimiento: 15 DE OCTUBRE DE 1980

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: JIMMY ASENCIO SUAREZ

Nombres de la madre: CUMANDA DOMINGUEZ

Fecha de expedición: 25 DE FEBRERO DE 2013

Información certificada a la fecha: 1 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: NJETZSCHE ALFONSO SALAS GUZMAN, - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 66 - GUAYAS - GUAYAQUIL



certificado: 174-074-45629



174-074-45629

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Juan Eduardo Alvarez

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

[Firma]

Firma

