



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

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

TEMA:

**Propuesta de un Plan de Mejora para el clima laboral en el área de
producción de la empresa EROLCORP S.A.**

Autor:

Veloz Olivares Lissette Pamela

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2018



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

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

TEMA:

**Propuesta de un Plan de Mejora para el clima laboral en el área de
producción de la empresa EROLCORP S.A.**

Autor:

Veloz Olivares Lissette Pamela

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todo ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma.

Veloz Olivares Lissette Pamela

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por su paciencia y comprensión durante el largo tiempo, y con todo lo que me ha pasado después.

A mi hermano, por su esfuerzo, a mis amigos y la gente que me quiere, por hacerme más llevaderas algunas momentos de desesperación durante el desarrollo de esta tesis. Y por último a mi Tutor, por ayudarme siempre.

Veloz Olivares Lissette Pamela

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 un Plan de Mejora para el clima laboral en el área de producción de la empresa EROLCORP S.A.”** y problema de investigación: presentado por **Veloz Olivares Lissette Pamela** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Egresada:

Veloz Olivares Lissette Pamela

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Veloz Olivares Lissette Pamela, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un Plan de Mejora para el clima laboral en el área de producción de la empresa EROLCORP S.A.**, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma: _____

No. de cedula: _____

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

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

Aclaración:

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

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



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

**“Propuesta de un Plan de Mejora para el clima laboral en el área de
producción de la empresa EROLCORP S.A”**

Autora: Veloz Olivares Lissette Pamela

Tutor: Ing. Com. Marlo López perero Mba.

RESUMEN

Este estudio tiene como principal analizar un plan de mejoraras lo cual le permita mejorar el clima laboral de los colaboradores de le empresa Erolcorp S.A, e incrementar la productividad de la empresa dedicada a la venta de chocolates y sus derivados. Mediante el diagnostico se determinó las causas que afectan directamente a la productividad de la empresa y se analizó cada departamento lo cual se les hizo una retroalimentación del personal para que estén de acuerdo a su perfil ejerciendo dichos cargos, recibieran capacitaciones para que mejoren la atención al usuario por lo que el departamento de producción mantenía demasiadas quejas lo cual perjudicaba a la empresa. Se logró establecer por el método de las encuesta mucha información que ayudara a la implantación de nuevas estrategias para que la empresa Erolcorp S. A. recupere los ingreso y sus productividad sea elevada en el transcurso de los años.

Productividad

Liquidez

Retroalimentación

Capacitaciones



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

“Propuesta de un Plan de Mejora para el clima laboral en el área de producción de la empresa EROLCORP S.A.”

Autor: Veloz Olivares Lissette Pamela

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstract

The main objective of this study is to analyze an improvement plan that will allow it to improve the work environment of the employees of the company Erolcorp S.A, and increase the productivity of the company dedicated to the sale of chocolates and their derivatives. Through the diagnosis, the causes that directly affect the productivity of the company were determined and each department was analyzed, which was given a feedback of the personnel so that they are in accordance with their profile, exercising these positions, receiving training to improve attention to the user so the production department had too many complaints which hurt the company. It was possible to establish by the survey method a lot of information that will help the implementation of new strategies so that the company Erolcorp S.A recovers the income and its productivity is high over the years.

PRODUCTIVITY

LIQUIDITY

FEEDBACK

TRAININGS

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

Páginas:

CARATULA:.....	i
TEMA:.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN	viii
Abstract.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLA	xii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del Problema en un Contexto.....	1
1.2 SITUACIÓN CONFLICTO.....	2
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1. 4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.6 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.7. OBJETIVO GENERAL:.....	5
1.7.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
1.8 JUSTIFICACIÓN.....	5

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Fundamentación Teórica	7
2.2 ANTECEDENTES HISTORICOS	8
2.3 Marco Referencial.....	10
2.4 Fundamentación Legal	13
2.5 Variables de la Investigación	16
2.6 Definiciones Conceptuales	17

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1 Datos de la Empresa	19
3.2 Colaboradores de la Empresa	22
3.3 Manual de Calidad.....	23
3.5.- Tipo de investigación.....	24
3.6.- Población Y Muestra	25
3.7 Técnicas de la Investigación.....	26

CAPITULO IV

4.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
4.2.- Plan de mejoras.....	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFÍA	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Grafico N°- 1 Organigrama	21
Grafico N°- 2 Manual de Calidad	23
Grafico N°- 3 Tiempo de Trabajo	31
Grafico N°- 4 Capacitaciones.....	32
Grafico N°- 5 Personal	33
Grafico N°- 6 Control.....	33
Grafico N°- 7 Perfil	34
Grafico N°- 8 Clima Laboral	35
Grafico N°- 9 Estrategias de Marketing.....	36
Grafico N°- 10 Remuneraciones	37
Grafico N°- 11 Pedidos	38
Grafico N°- 12 Productividad.....	39

ÍNDICE DE TABLA

Contenidos:	Páginas:
Tabla N°- 1 Colaboradores	22
Tabla N°- 2 Población	25
Tabla N°- 3 Muestra.....	25
Tabla N°-4 Tiempo de Trabajo.....	31
Tabla N°- 5 Capacitaciones	32
Tabla N°- 6 Personal.....	32
Tabla N°- 7 Control	33

Tabla N°- 8 Perfil.....	34
Tabla N°- 9 Clima Laboral.....	35
Tabla N°- 10 Estrategias de Marketing	35
Tabla N°-11 Remuneraciones.....	36
Tabla N°- 12 Pedidos.....	37
Tabla N°-13 Productividad	38

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del Problema en un Contexto.

La empresa EROLCORP S.A, ubicada en la ciudad de Duran, mantiene ciertos problemas en la actualidad, no cuenta con un personal adecuado para que labore en el establecimiento por eso se ve afectada en el clima laboral de los colaboradores en el área de producción, lo cual este inconveniente le causa un problema al momento de la entrega de sus pedidos, porque no cuenta con un ingreso de las entregas de los productos lo cual esto hace que no lleven un control para que elaboren los productos pedidos por el cliente. Esto genera molestias al momento de la entrega ya que el cliente ha realizado su pedido con tiempo y al momento de retirarlo no lo encuentra listo. Es importante preocuparnos, ya que este es el problema central que mantiene la empresa porqué si no producen tenemos una baja productividad y esto no restringe a que aumente los ingresos económicos. Las causas de que este problema surja, es porque no se ha realizado una contratación adecuada del personal, lo cual esto perjudica a la empresa al momento de que el colaborador no realice su trabajo acorde a lo establecido.

Es de suma importancia mantener un clima laboral estable con todos los directivos de la empresa e con sus colaboradores ya que para que la empresa salga adelante todos deben trabajar a la par, se debe organizar o implementar estrategias de marketing o de ventas aplicando un sistema de procesos contables y de entregas actualizadas para que al momento de

realizar los pedidos por los clientes, el producto se encuentre en el stop requerido para que sea despachado.

Propuesta de un plan de mejora para el clima laboral en el área de producción de la empresa. Ubicada en Duran inicia sus actividades comerciales el 25 de septiembre del 2001.

1.2 SITUACIÓN CONFLICTO

El conflicto de esta empresa surge, desde sus directivos hasta sus colaboradores porque no cuentan con el perfil de acuerdo al cargo establecido al momento de ingresar a laborar. Se debería hacer una retroalimentación de todo el personal y sobre todo tener más énfasis en el área de producción, por lo que esta es la que nos genera mayores ingresos a la empresa, si no se realizan unos buenos productos y no se entrega a tiempo, esto nos ocasionara perdidas económicas y los ingreso serian sumamente bajos.

Las razones por las que no mantienen un clima laboral estable se basa en que los colaboradores no están trabajando acorde a lo establecido, esto puede ser por falta de alguna remuneración o por el simple hecho de que no están capacitados para el puesto a operar.

En el área de producción se encuentran falencias en cuanto al tema de clima laboral y su productividad, donde los trabajadores manifiestan su descontento e insatisfacción debido, a diferentes estilos de liderazgo, carencia de estrategias para mantener el personal motivado, falta de comunicación, la falta de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa.

Por este acontecer se realizaran ciertos cambios los cuales beneficiaran a la empresa en su ámbito laboral, y se mejora la atención permanente del usuario. Dando un servicio acorde a las necesidades del cliente, cumpliendo con los pedidos requeridos a tiempo, el cliente saldrá satisfecho del servicio brindado lo cual recomendará a la empresa.

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **Campo:** Gestión Organizacional
- **Área:** Producción.
- **Aspecto:** Clima Laboral
- **Periodo:** 2017-2018

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué incidencia tiene el clima laboral de los trabajadores del área de producción en los resultados de productividad alcanzada en el año 2017?

1.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- **Variante independiente:** Clima laboral
- **Variante dependiente:** Productividad

1.6 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado.- la falta el clima laboral genera una baja productividad en la empresa EROLCORP S.A, lo cual los trabajadores no se sienten acorde al momento de trabajar.

Claro.- El clima laboral es el problema que muestra claramente los empleos.

Evidente.- El bajo rendimiento de los empleados son notorias, por su accionar del día a día.

Concreto.- Se establecerán parámetros para ver claramente el problema que muestra la empresa.

Relevante.- Será de vital importancia para la comunidad y los

empleados que la empresa aumenten los ingresos para beneficio de todos los que conforman EROLCORP.S.A

Original.- Se implementara un plan de estrategias las cuales serán novedoso para el personal en donde cambiaran para beneficio de la empresa.

Contextualmente.- Aplicando las reglas y normas, por las cuales se practican las leyes de acuerdo a la ley.

Factible.- Será factible realizar este trabajo investigativo para beneficio de todos los colaboradores de la empresa EROLCORP.S.A

Variables

Clima laboral

Esta variable en el trabajo tiene relación con el entorno y ambiente dentro de cual se desarrollan las tareas, actividades y relaciones de trabajo entre los empleados, tiene que ver no solo con las condiciones físicas, sino también con la organización, distribución y disposición de los elementos que constituyen el ambiente de trabajo, así como también el establecimiento de políticas y normas laborales.

Productividad

Esta variable tiene que ver con el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción dentro de la empresa. La productividad se realiza por medio de las personas, de sus conocimientos, y de recursos de todo tipo, para producir. La productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administre, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades.

1.7. OBJETIVO GENERAL:

Proponer mejoras para el clima laboral de la empresa EROLCORP S.A ubicada en Duran en el periodo 2018

1.7.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fundamentar aspectos teóricos sobre clima laboral y productividad
- Diagnosticar la situación actual sobre el clima laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa EROLCORP S.A y medir el grado de satisfacción de estos respecto al clima laboral
- Proponer un plan de mejoras para el clima laboral en la empresa EROLCORP S.A

1.8 JUSTIFICACIÓN

El clima laboral de EROLCORP S.A merece mucha atención por ser un factor que ayuda al correcto desarrollo de las actividades de la empresa, por tal razón, el presente estudio de investigación, es creado con el fin de mejorar el entorno laboral, y su productividad de tal forma que los empleados se sientan dispuestos a cumplir con sus obligaciones.

El estudio del clima laboral en EROLCORP S.A, se fundamenta en la comprobación de factores que influyen en el comportamiento de sus colaboradores, los niveles de motivación laboral y su rendimiento profesional.

La elaboración de este trabajo se justifica en el valor práctico de analizar la relación del clima laboral y la productividad en la empresa EROLCORP S.A, los resultados de esta investigación servirán de base para formular recomendaciones y sugerencias como, cambios en el entorno, gestión de

programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de retribución, comunicación interna y externa y de procesos productivos., beneficiando de este modo a la empresa.

La utilidad metodológica de la investigación es que se recolectara datos teóricos de las variables planteadas anteriormente para crear mejoras sobre el clima laboral que se utilizaran en la empresa, los resultados de esta investigación servirán de base para formular recomendaciones a otras empresas similares que deseen mejorar el clima laboral entre sus trabajadores para así lograr un incremento en su productividad.

La relevancia social de la investigación es que beneficiará principalmente a los trabajadores, con la mejoras en el clima laboral, por lo cual, ayudara a que no pierdan compromiso con el trabajo, que pongan más atención sobre lo que deben hacer, y que tengan responsabilidad, siendo así un beneficio en la productividad de la empresa.

Bajo estos criterios se justifica la necesidad de proponer un modelo que incentive y motive a cada una de las personas que forman parte de esta empresa, y contribuir al desempeño en su área de trabajo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Fundamentación Teórica

El Clima Laboral es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las empresas, las cuales buscan un continuo mejoramiento, para así alcanzar un aumento de productividad.

(Triginé, 2013) Sostiene que el « clima laboral» es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones. Hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza... sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focaliza el clima o ambiente laboral .(pag 204)

Según (Jesus, 2016)El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros,

pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambio.

Pero lo más importante es destacar que el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización y de ahí satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, así como de la productividad, eficiencia y desempeño empresarial.

2.2 ANTECEDENTES HISTORICOS

El clima laboral en su carácter global e internacional, regional, nacional y local, es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como de motivación, entre otros.

Esta perspectiva de la situación, plantea una imagen muy básica de lo que es el clima laboral, y muestra a las claras lo que ha significado este término durante los años previos a la crisis. Habitualmente se señalaban como ejemplo de búsqueda de buen clima laboral las estupendas instalaciones de descanso de algunas compañías, el hecho de tener fisioterapeutas a disposición de los trabajadores, guarderías para sus hijos, en las instalaciones de la compañía o máquinas de café gratuito. Todas ellas y muchas más de este tipo que a todos se nos ocurre, son medidas muy loables, pero en absoluto son el centro de decisiones sobre un buen clima laboral y desde luego no dejan de ser un simple parche si no van acompañadas de otro tipo de cuestiones.

El empleado además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrados en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no logran desarrollar su potencial. Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo intento de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que les imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos. Lo que poco ayuda en una buena convivencia son la conducta arrogante de los supervisores y los ataques constantes a los empleados, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho. Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se lo corrija y se le indique como mejorar.

El clima laboral no es un tema que pasa desapercibido dentro de la funcionalidad de las empresas. Los empleados cada vez exigen más buenas condiciones laborales que les permitan desarrollarse como es debido. Un estudio realizado a 3 mil trabajadores expresó que el 54% de estos percibe el clima laboral de sus empresas bajo cierta inestabilidad, pues en ocasiones es bueno y en otras oportunidades no. El 29% de los empleados afirmó que no experimentan un buen clima laboral en sus trabajos, mientras solo un 17% manifestó que el sí se desempeña dentro de un clima laboral favorable. Como se puede observar, la minoría de este estudio es la que goza de pertenecer a una empresa en la que el ambiente de trabajo representa un interés relevante, lo cual es preocupante. (Honduras, 2012)

Las consecuencias que un mal clima laboral puede traer tanto para los empleados como para la empresa son realmente perjudiciales. Según este mismo estudio, un 5% de los entrevistados expresó sus deseos de renunciar al trabajo debido al insoportable clima laboral que viven en su

área de trabajo. Como es lógico, esta medida por parte de los empleados como respuesta ante las condiciones en las que trabajan representa pérdidas para la empresa ; pues si bien es cierto que el trabajador puede sustituirse, se requiere de procesos de entrenamiento y capacitación para el nuevo elemento, en los cuales la empresa tiene que invertir.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para ello, pero se equivocan, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en mejorar ese actual clima laboral. (Ortiz, 2016)

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones : desde las normas internas de funcionamiento, las situaciones económicas del lugar de trabajo y equipamiento, pasando por las actitudes de las persona que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza (Triginé, 2013)

2.3 Marco Referencial

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.

Un buen clima o un mal clima laboral, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las

consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

El Clima laboral es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización. (Torrecilla, 2005)

PRODUCTIVIDAD LABORAL

Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital.

No existe receta alguna capaz de garantizar la salud de un individuo: brota de su actitud; de su espíritu de crecer y auto superarse; de la voluntad de competir solidariamente y vencer; de la responsabilidad por una vida sana; de la aceptación de las incertidumbres de la vida, de incluir y compartir; así como de defender firmemente sus valores y un objetivo para su vida. La salud proviene entonces, en gran parte, de las relaciones humanas y con el entorno, y es el resultado del desarrollo armónico de la sociedad (en su conjunto) sobre la base del cual es posible brindar a los ciudadanos diversas opciones políticas, económicas, legales, ambientales, educativas, de bienes y servicios, de ingreso, empleo, recreación y participación social, con vista a que, tanto individuo como sociedad, desarrollen sus potencialidades en aras de un bienestar pleno.

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas.

Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia.

El descontento puede manifestarse de muchas formas. Su expresión más directa es la fluctuación laboral, que puede ser real —según el número de bajas ocurridas en la organización en un período determinado—, y potencial, que se expresa en el deseo de cambiar de trabajo. A esta última se debe prestar especial atención porque, de no variar las condiciones que provocan insatisfacción, puede convertirse en una fluctuación real.

Una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo. Estos se manifiestan en cambios del estado de ánimo y del afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo los cuales van acompañados a menudo de cambios de comportamiento. Pensemos, por ejemplo, en la inquietud, en el afrontamiento paliativo —como el consumo de alcohol— o en la conducta evasiva, así como en los comportamientos negativos ante resolución activa de problemas.

Estos afectos y comportamientos también están acompañados generalmente de cambios psicológicos, que constituyen una alerta. Cuando uno o más de los factores estresantes se mantienen activos, las respuestas, que al inicio pueden ser reversibles a corto plazo, pueden originar modificaciones más estables y menos reversibles de la salud mental, como el agotamiento, las psicosis o un trastorno depresivo mayor.⁵ El logro de un clima organizacional apropiado es una

responsabilidad de la alta dirección de la institución. (José Guadalupe Salazar Estrada, 2010)

Productividad

Según (Galindo, 2015) La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo

2.4 Fundamentación Legal

Constitución Política de la República del Ecuador.

Principios Fundamentales

Artículo uno: El Ecuador es un estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico. Su gobierno es republicano, presidencial, electivo, representativo, responsable, alternativo, participativo y administración descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es la base de la autoridad, que ejerce a través de los órganos del poder público y de los medios democráticos previstos en esta Constitución. El Estado respeta y estimula el desarrollo de todas las lenguas de los ecuatorianos. El castellano es el idioma oficial. El quichua, el shuar y los demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas, en los términos que fija la ley.

Artículo dos: El territorio ecuatoriano es inalienable e irreductible. Comprende el de la Real Audiencia de Quito con las modificaciones introducidas por los tratados válidos, las islas adyacentes, el Archipiélago de Galápagos, el mar territorial, el subsuelo y el espacio respectivo. La capital es Quito.

Artículo tres: Son deberes primordiales del Estado. 1 Fortalecer la unidad nacional en la diversidad. 2 asegurar la vigencia de los derechos humanos, las libertades fundamentales de mujeres y hombres, y la seguridad social. 3 defender el patrimonio natural y cultural del país y proteger el medio ambiente. 4 preservar el crecimiento sustentable de la economía y el desarrollo equilibrado y equitativo en beneficio colectivo. 5 erradicar la pobreza y promover el progreso económico social y cultural de sus habitantes.

Artículo cuatro: El Ecuador en sus relaciones con la comunidad; 1 Proclama la paz, la cooperación como sistema de convivencia y la igualdad jurídica de los estados. 2 Condena el uso o la amenaza de la fuerza como medio de solución de los conflictos, y promueven la solución de las controversias por métodos jurídicos y pacíficos. 4 Propicia el desarrollo de la comunidad internacional, la estabilidad y el fortalecimiento de sus organismos. 5 Propugna la integración, de manera especial la andina y latinoamericana. 6 Rechaza toda forma de colonialismo, de neocolonialismo, de discriminación o segregación, reconoce el derecho de los pueblos a su auto determinado y a liberarse de los sistemas opresivos.

Artículo cinco: El Ecuador podrá formar asociaciones con uno o más estados para la promoción y defensa de los intereses nacionales y comunitarios.

CODIGO DE TRABAJO

De la capacidad para contratar:

Artículo 35: Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la ley reconoce con capacidad civil para obligarse.

Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración. Nota: Artículo sustituido por la Ley No. 39 publicado en Registro Oficial 250 de 13 de Abril del 2006.

Artículo 36: Representantes de los empleadores. Son representantes de los empleadores los directores, gerentes administradores, capitanes de barco, y en general las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aun sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común. El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador.

Para los efectos del contrato de trabajo.

Artículo 37: según la regulación de los contratos. Los contratos de trabajo están regulados por las disposiciones de este Código, aun a falta de referencia expresa y a pesar de lo que se pacte en contrario.

Artículo 38: Riesgos provenientes del trabajo. Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no lo sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Artículo 39: Divergencias entre las partes.- En caso de divergencia entre empleador y trabajador sobre la remuneración acordada o clase de trabajo que el segundo debe ejecutarse, se determinarán, una y otra, por la remuneración percibida y la obra o servicios prestados durante el último mes. Si esta regla no bastara para determinar tales particulares, se estará a la costumbre establecida en la localidad para igual clase de trabajo.

Artículo 40: Derechos exclusivos del trabajador. El empleador no podrá hacer afectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito no lo hubieren sido pero el trabajador si podrá hacer valer los derechos emanados de tales contrato. En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo solo podrá ser alegado por el trabajador.

Artículo 41: Responsabilidad solidaria de empleadores. Cuando el trabajo para dos o más empleadores interesados en la misma empresa, como condueños, socios o coparticipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador. Nota: inciso segundo derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6de Mayo del 2008

2.5 Variables de la Investigación

Variante independiente: Clima laboral

La cualidad o propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por el miembro de la organización y que influye en su comportamiento. Es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas o indirectamente por los empleados, que se supone que son una fuerza que influye en la conducta del mismo. (Hall, 1996)

Esto nos muestra el clima laboral de la empresa EROLCORP S.A, mantiene un problema central por parte de sus colaboradores, por lo que no están a gusto con el trabajo que realizan se tomaran medidas y cambios necesarios para las mejoras respectivas.

Variante dependiente: Productividad

Mientras ms alta es la productividad de nuestra empresa, más económica resulta la producción ya que estaríamos bajando los costos al optimizar el uso de los recursos. Así se ven acrecentados los beneficios tan buscados por los empresario. Estos beneficios se repartirán entre los productores y los consumidos. (García Criollo, 2005)

La empresa EROLCORP S.A, mantiene una baja productividad por lo que se ha visto afectada tanto la parte administrativa como la de sus colabores, se realizaran estudios para mejorar el clima laboral de los empleados para que este cambio surja y se mejore la economía de la empresa.

2.6 Definiciones Conceptuales

Producto: son bienes y servicios que son entregados y elaborados en la empresa EROLCORP S.A. al momento de su compra.

Resultados: es cuantificar la información en base a los objetivos dados por la empresa EROLCORP S.A. en donde se mostraran las falencias que mantiene la empresa.

Impacto: resultados alcanzados en base a propuestas planteadas para que mejoré el interés de la empresa y colaboradores.

Clima Laboral: investigación realizada para verificar las falencias que muestra la empresa, al momento de reclutar el personal.

Colaboradores: Personal que labora en la empresa EROLCORP S.A

Servicio: Es un elemento que desarrolla una persona en su ambiente laboral

Organización: Es un mecanismo en donde se unen varias empresas o personas a solucionar o conversar de algún tema en común en donde realizarán estrategia que beneficien a la empresa.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Datos de la Empresa

Erolcorp S.A, inició sus actividades de Elaboración de chocolate en el año 2001, en las instalaciones de la Empresa EROLCORP S.A., ubicada en la Cdla. Maldonado en un perímetro de aproximado de 200 metros cuadrado, sus directivos tiene experiencia en la Industria del chocolate y han estado trabajando en el área del cacao por más de 15 años, tanto en el área de producción como de investigación y desarrollo. Desde nuestros inicios hemos sido proveedores de una de las empresas más grande en nuestro país de elaboración de helados industriales, desde el año 2006 somos proveedores exclusivos de Unilever Andina Ecuador S.A.

En el año 2011 adquirimos un terreno de dimensiones aproximadas de seis mil metros cuadrado en la vía Duran – Boliche, sector el bolsillo, donde se ha levantado una amplia y moderna planta de chocolate aplicando las normas infraestructurales en sus instalaciones.

En noviembre del 2013 Erolcorp inicio sus actividades en las nuevas instalaciones y, desde esta fecha ha iniciado la implementación de la norma BRC v6.

Tenemos el compromiso con nuestro cliente principal de Implementar la Norma de Seguridad Alimentaria Mundial BRC, certificar es un triunfo, sabemos que hay mucho por hacer pero este solo es el principio de las metas que estamos seguros cumpliremos porque nos queda mucho camino por recorrer y será lleno de victorias.

Somos una empresa ágil y moderna, siempre en busca de los mejores procesos de trabajo para garantizar la Calidad de nuestros productos y

servicio y la satisfacción de nuestros consumidores. A su vez procuramos mayor rentabilidad y mejores resultados para el negocio, objetivo que logramos alcanzar con los rigurosos controles de calidad que realizamos. Por ello y para ello disponemos de un equipo de profesionales altamente calificados en continua formación.

Siendo nuestros Principios y valores el cumplimiento con nuestros convenios, la Transparencia y ética en todos nuestros actos, las relaciones a largo plazo con nuestros proveedores y clientes, la intolerancia al desperdicio, la obsesión por la calidad, el mejoramiento continuo y la actualización tecnológica en todos nuestros procesos.

En agosto 26 y 27 de 2015, nos disponemos para mantener la Certificación BRC Vs7, esperamos cumplir con el compromiso adquirido con la Seguridad Alimentaria, con nuestros clientes con nuestros colaboradores y empleados. Vamos rumbo a la mejora continua.

MISIÓN

Ser reconocidos globalmente a mediano plazo, como una empresa procesadora de elaborados de cacao, mejorando nuestra productividad y rentabilidad, crear un patrimonio que sea productivo para todos: nuestros clientes, nuestra empresa y para nuestros colaboradores. Ser líderes, sabemos que esto se logrará a través de una diferenciación en el manejo y la calidad de nuestros productos.

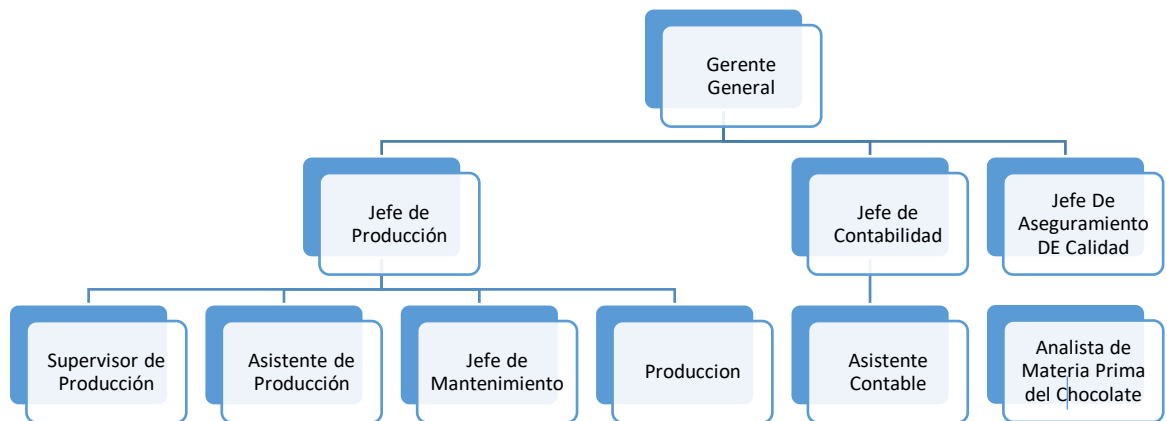
Esto lleva a ser competitivos en este negocio y ofrecer de mejor manera nuestros productos.

VISIÓN

Erolcorp S.A se anticipa y supera las necesidades de su cliente, desarrolla su negocio con altos estándares de Calidad, Seguridad y Servicio, apoyado en talento humano comprometido y tecnología adecuada. Nuestra meta es responder a las necesidades de la constante evolución de nuestro cliente de manera eficiente en función a los costos.

Por lo tanto, nuestra Empresa se encuentra a la vanguardia para lograr que los elaborados de cacao alcancen la más alta calidad y ser líderes en su producción.

Gráfico N°- 1 Organigrama



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

El objetivo del equipo de inocuidad alimentaria consiste en velar que se cumpla con la implementación y mejora continua del sistema de gestión:

El equipo está conformado por los siguientes cargos:

Gerente General

Jefe de Producción

Supervisor de Producción

Jefe de Aseguramiento de Calidad

Jefe de Mantenimiento

3.2 Colaboradores de la Empresa

Tabla N°- 1 Colaboradores

Gerente General.	1
Jefe contabilidad	1
Jefe producción	1
Jefe aseguramiento de la calidad	1
Jefe mantenimiento	1
Supervisor De Producción	1
Analista Materia Prima Chocolate	1
Asistente De Producción	1
Asistente Contable	1
Producción	13
Total	22


Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Proveedores de la Empresa **EROLCORP S.A**

- * LA FABRIL S.A
- * CHOCOLATES FINOS ECUATORIANOS COFINA S.A
- * CACAOS FINOS ECUATORIANOS S.A CAFIESA
- * CORPORACION AZUCARERA ECUATORIANA S. A COAZUCAR
- * SONINO S.A
- * RESIQUIM S.A
- * CIERPRONTI S.A
- * BELLA CALDERON
- * SOCIEDAD INDUSTRIAL GANADERA ELORDEÑO S.A
- * DELTAGEN ECUADOR S.A
- * CORPORACION CODAN CIA LTDA
- * EXPLAST EXTRUSIONES PLASTICAS S.A
- * GRUPASA GRUPO PAPELERO S.A
- * GALO VASQUEZ

3.3 Manual de Calidad

Grafico N°- 2 Manual de Calidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: M-SGI-002
	MANUAL DE CALIDAD, INOCUIDAD Y BPM	VERSION: 1 VIGENCIA: 24-08-2015

Nº CAMBIO	MODIFICACIÓN REALIZADA	FECHA DE APROBACIÓN	APROBADO POR:	VERSIÓN VIGENTE
0	CREACIÓN DE DOCUMENTO	01/02/2014	Gerencia General	0
1	Inclusión de zona de lavado de botas	24/08/2015	Gerencia General	1

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

La Política de Calidad que es conocida y compartida por todos los miembros de la empresa.

Se definen los Objetivos que están orientados a la Política de Calidad.

Se Comunica a todos los miembros de la empresa la necesidad de cumplir con las normas y la legislación en materia de seguridad alimentaria. Se llevan a cabo Revisiones del Sistema por la Dirección.

Asigna la Disponibilidad de los recursos materiales, financieros y humanos para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria

3.4.- Diseño de la Investigación

Este trabajo es parte de una investigación para verificar la relación entre el clima laboral y la productividad. Es de tipo descriptivo, correlacional y exploratoria.

3.5.- Tipo de investigación

Investigación Descriptiva

Esta investigación se la realiza para obtener y conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Empleando la adecuada estrategias para el objeto de estudio, como medio para la mejor comprensión de las variables.

Encaja en las dos definiciones de las metodologías de investigación, cuantitativas y cualitativas, incluso dentro del mismo estudio. La investigación descriptiva se refiere al tipo de pregunta de investigación, diseño y análisis de datos que se aplica a un tema determinado. La estadística descriptiva responde a las preguntas quien, que, cuando, donde y como (Abreu, 2012)

Investigación Correlacional

Presenta como objetivo medir el la relación que existe entre dos o más variables, en un contexto dado. Intenta determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí. Abreu, (2012)

Investigación Explicativa.- Se empleara para analizar causa-efecto de la relación entre variables, al procesar las encuestas y determinar las conclusiones a las que se haya llegado en la investigación y se determine las posibles soluciones en las recomendaciones planteadas.

“En una investigación, el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, a estas investigación se les denomina explicativas.” (Torres, 2006)

3.6.- Población Y Muestra

Población.- (Barrera, 2008), define a la población como un conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión.

Tabla N°- 2 Población

Gerente General.	1
Jefe contabilidad	1
Jefe producción	1
Jefe aseguramiento de la calidad	1
Jefe mantenimiento	1
Supervisor De Producción	1
Analista Materia Prima Chocolate	1
Asistente De Producción	1
Asistente Contable	1
Producción	13
Total	22

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Muestra.- Es la que se puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según (Tamayo, 1997), afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico

Tabla N°- 3 Muestra

Supervisor De Producción	1
Asistente De Producción	1
Producción	13
Total	15

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

La muestra realizada será al departamento de Producción incluido al Supervisor y asistente, es muy importante analizar este departamento ya que de ellos depende que nuestra producción sea excelente y mejoren los ingresos para la empresa.

3.7 Técnicas de la Investigación

Las técnicas de investigación utilizadas en este proceso serán la encuesta y la entrevista la cual se la realizaran a los 13 empleados del área de producción y al Supervisor y Asistente, así se recogerá toda la información necesaria para poder llevar a cabo este proceso investigativo de la mejor manera y de ser útil e usara el análisis d la identificación de la información mediante la guía y el formulario.

La encuesta: Según (Ferrando), una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativos de una población o universo más amplio del que se pretende extender.

La entrevista: Según (Sabino, 1992), la entrevista desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

La encuesta se realizó al departamento de producción a 13 trabajadores de Producción, 1 Asistente de Producción 1 Supervisor de Producción.

Modelo de la Encuestas realizada al Departamento de Producción de la empresa EROLCORP S.A.

1.- ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en la empresa?

De 6 meses a 1 año
De 1 año a 2 años
De 3 años en Adelante
TOTAL

2.- ¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa Erolcorp S.A.?

SI
NO
Cada 6 MESES
Total

3.- ¿La empresa cuenta con un personal altamente capacitado?

SI
NO
Total

4.- ¿La empresa lleva un control al momento de hacer las entregas de los pedidos?

Una vez por semana
No llevan un control
Cuando se acuerdan
Total

5.- ¿Usted estaría de acuerdo que contraten al personal bajo el perfil de cada departamento?

DE Acuerdo
Muy De acuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo
Total

6.- ¿Mantienen un buen clima laboral con sus compañeros de trabajo?

De vez en cuando
No compartimos
Cada quien hace su trabajo
Total

7.- ¿Usted está de acuerdo que se apliquen estrategias de marketing en la empresa?

DE Acuerdo
Muy De acuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo
Total

8.- ¿Cuenta usted con remuneraciones basadas al esfuerzo de su trabajo?

Si
No
De vez en cuando
Total

9.- ¿Cuál cree usted que sea el problema que mantiene la empresa Erolcorp al momento de la entrega de los pedidos

No Cuenta con el stop suficiente
El personal no es el adecuado en la producción
No cuenta con los implementos necesarios
Desconoce cuál es el problema
Total

10.- ¿Aplicando estrategias y brindando un buen servicio a los clientes cree usted que mejorara la productividad de la empresa?

SI
NO
Aumentarían los ingresos
Total

Modelo de Entrevista realizada al Asistente y Supervisor de la Producción de la empresa EROLCORP S.A.

1.- ¿Conoce usted todos los procesos de Producción que realiza la empresa EROLCORP S.A?

De acuerdo a mi área de trabajo manejo muy bien mi puesto de trabajo, con la ayuda de los subordinados he aprendido todos los procesos de Producción de la empresa.

2.- ¿Qué es lo que al menos le gusta de área de Producción?

El control del persona, ya que aplicando todas estas normas el equipo de trabajo se desenvuelven mejor.

3.- ¿Qué experiencia previa tiene usted en su puesto de trabajo?

He trabajado como asistente de Producción en 3 empresa diferentes, en los que he participado en el desarrollo de 2 planes de producción integral, y a su vez graduado en Administración y Dirección de Empresas.

4.- ¿Cómo solucionaría un problema con la producción al momento de entregar los pedidos?

De una manera eficaz siempre y cuando tenga el número de producción que haya que entregar, presionaría a los trabajadores para poder cumplir con las entregas establecidas se trabajaría en un solo equipo para cumplir.

5.- ¿Usted como Asistente de Producción que recibe del Supervisor?

Primeramente me toco aprender, en esta empresa se trabaja en equipo, muchas veces los subordinados son egoístas al momento que uno ingresa a laborar, creo que le falta un poco más de empeño por parte del Supervisor.

6.- ¿Realiza usted todas las actividades correspondientes a su puesto de trabajo?

Sí, siempre se trabaja en equipo, me gusta que los que están al mando mío hagan muy bien su trabajo, deberían implementar capacitaciones para todo el personal para que mejoren la atención al cliente y asi la empresa crezca.

7.- ¿Está conforme con sus condiciones laborales y salariales?

No del todo porque a veces no cumplen con los pagos ni los incentivos, pero como se necesita el trabajo uno labora, a mí me gusta lo que hago.

8.- ¿La empresa le da a conocer clara y oportuna las prestaciones a las que tienen derecho?

No eso lo manejan internamente, nosotros no sabemos cuáles son nuestros beneficios por parte ellos.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la investigación realizada dimos a conocer las falencias que presta la empresa **EROLCORP S.A** por lo que realizamos la encuesta al departamento de Producción en la cual cuentan con 13 empleados 1 entrevista al Asistente de Producción y 1 al Supervisor de Producción.

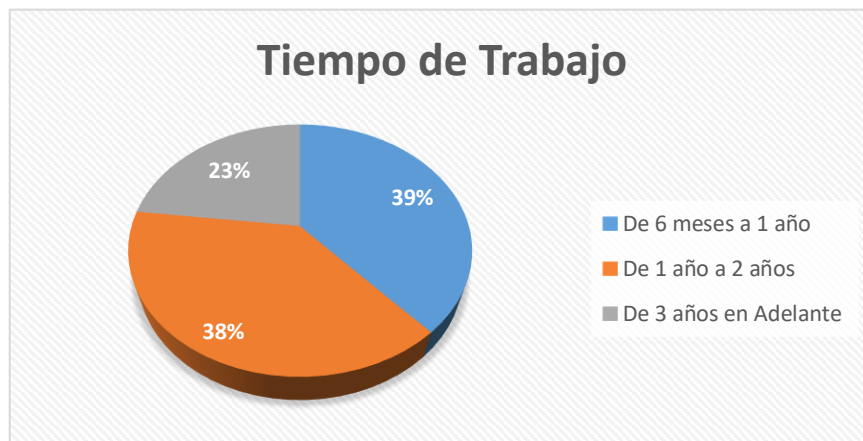
1.- ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en la empresa?

Tabla N°- 4 Tiempo de Trabajo

De 6 meses a 1 año	5
De 1 año a 2 años	5
De 3 años en Adelante	3
TOTAL	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 3 Tiempo de Trabajo



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°- 15, el 38% de los encuestados manifestaron que trabajan de 1 a 2 años, el 39% de 6 meses a 1 año y el 23% mantienen 3 años en adelante en la empresa.

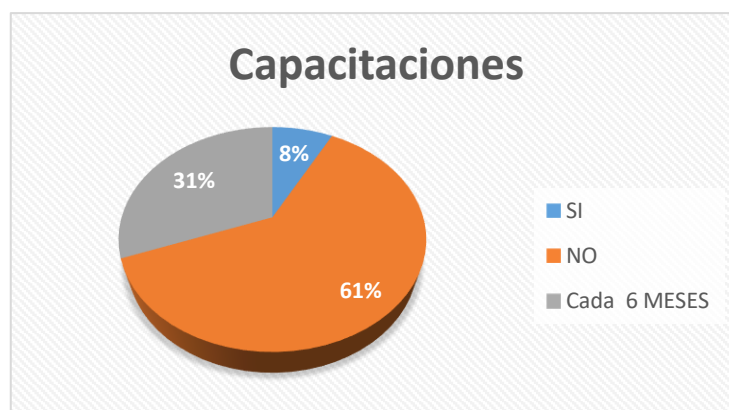
2.- ¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa Erolcorp S.A.?

Tabla N°-5 Capacitaciones

SI	1
NO	8
Cada 6 MESES	4
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 4 Capacitaciones



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°- 16, el 61% de los encuestados manifestaron que no reciben capacitaciones, el 31% cada seis meses y el 8% si reciben.

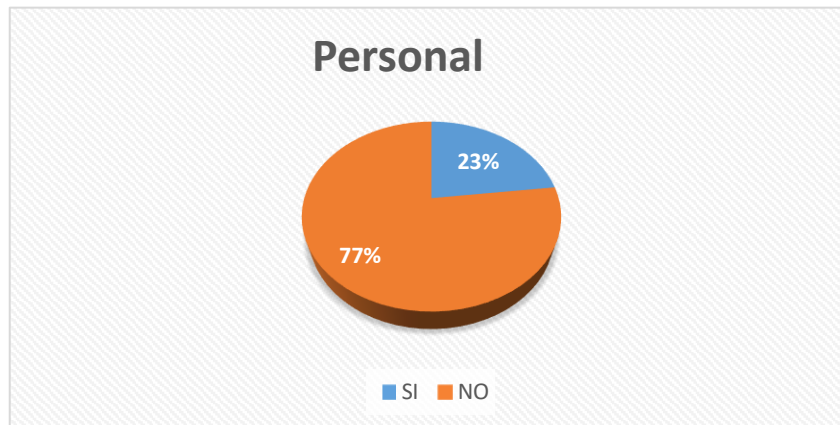
3.- ¿La empresa cuenta con un personal altamente capacitado?

Tabla N°- 6 Personal

SI	3
NO	10
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 5 Personal



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°- 17, el 77% de los encuestados manifestaron no contar con un personal altamente capacitado, solo el 23% están capacitados

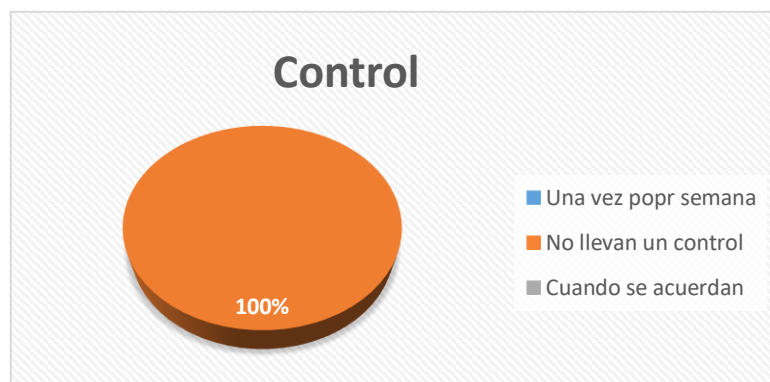
4.- ¿La empresa lleva un control al momento de hacer las entregas de los pedidos?

Tabla N°- 7 Control

Una vez por semana	
No llevan un control	13
Cuando se acuerdan	
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 6 Control



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

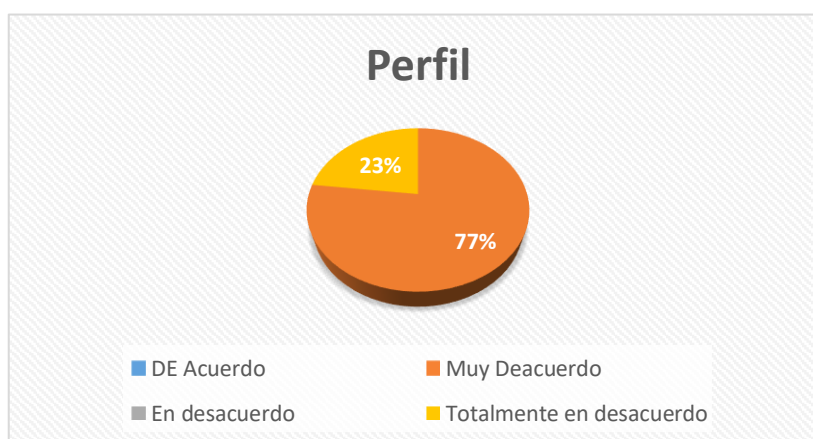
5.- ¿Usted estaría de acuerdo que contraten al personal bajo el perfil de cada departamento?

Tabla N°- 8 Perfil

DE Acuerdo	
Muy De acuerdo	10
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	3
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 7 Perfil



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°- 8, el 77% de los encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que contraten personal bajo su perfil en cada departamento.

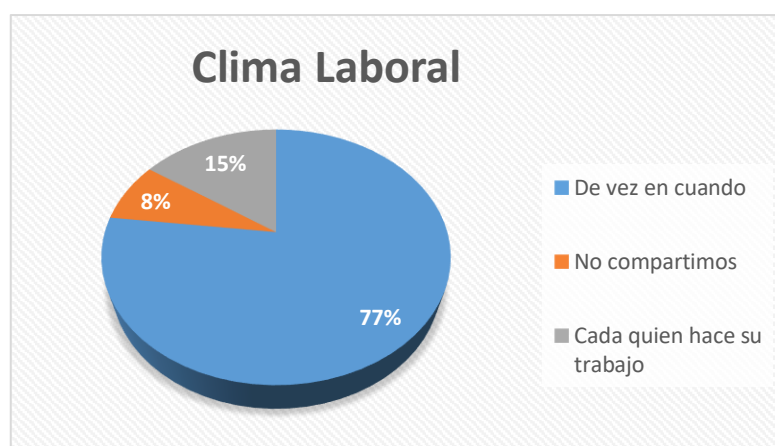
6.- ¿Mantienen un buen clima laboral con sus compañeros de trabajo?

Tabla N°- 9 Clima Laboral

De vez en cuando	10
No compartimos	1
Cada quien hace su trabajo	2
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 8 Clima Laboral



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°- 9, el 77% de los encuestados manifiestan que de vez en cuando mantiene un clima laboral, el 15% cada quien hace su trabajo y el 8% no comparten con nadie.

7.- ¿Usted está de acuerdo que se apliquen estrategias de marketing en la empresa?

Tabla N°- 10 Estrategias de Marketing

DE Acuerdo	
Muy De acuerdo	11
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	2
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 9 Estrategias de Marketing



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°- 10, el 85% de los encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que se implementen nuevas estrategias de marketing, el 15% en desacuerdo.

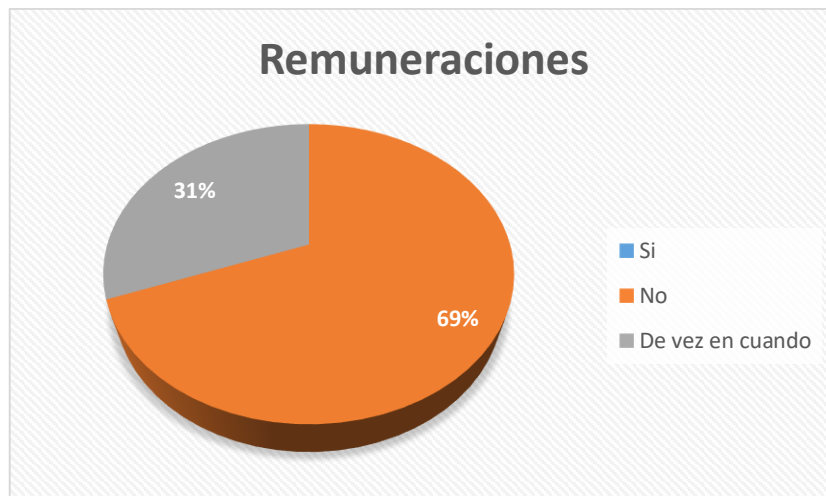
8.- ¿Cuenta usted con remuneraciones basadas al esfuerzo de su trabajo?

Tabla N°-11 Remuneraciones

Si	
No	9
De vez en cuando	4
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 10 Remuneraciones



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°- 11, el 69 % de los encuestados manifestaron que no reciben remuneraciones por el esfuerzo realizado en su trabajo, el 31% solo de vez en cuando.

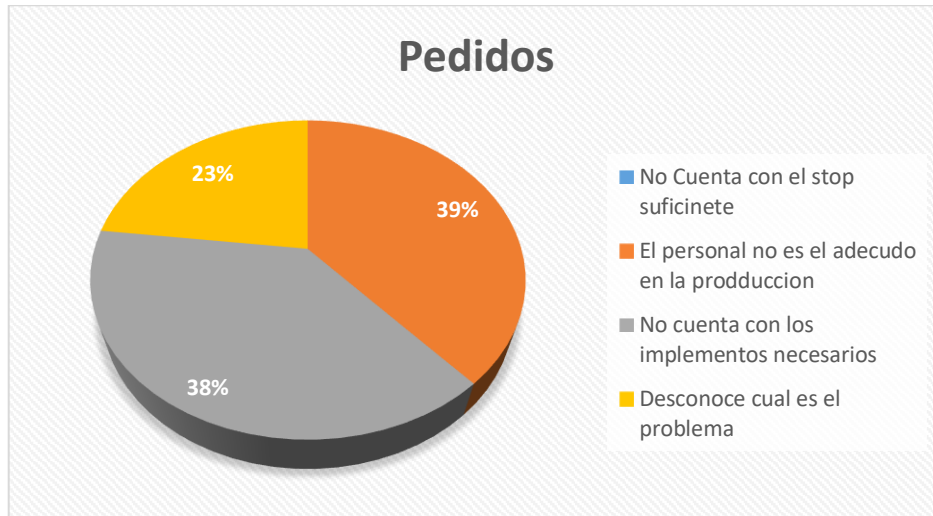
9.- ¿Cuál cree usted que sea el problema que mantiene la empresa Erolcorp al momento de la entrega de los pedidos?

Tabla N°- 12 Pedidos

No Cuenta con el stop suficiente	
El personal no es el adecuado en la producción	5
No cuenta con los implementos necesarios	5
Desconoce cuál es el problema	3
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 11 Pedidos



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°- 12, el 39% de los encuetados manifestaron que el personal no es el adecuado en la producción, el 38 % no cuenta con los implementos necesarios y el 23% desconocen cuál es el problema.

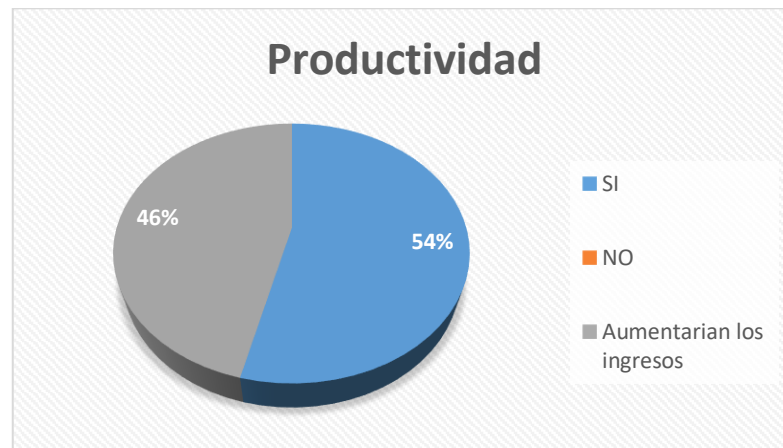
10.- ¿Aplicando estrategias y brindando un buen servicio a los clientes cree usted que mejorara la productividad de la empresa?

Tabla N°- 13 Productividad

SI	7
NO	
Aumentarían los ingresos	6
Total	13

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Grafico N°- 12 Productividad



Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

Análisis: Como podemos observar en la Tabla N°-13, el 54% de los encuestados manifestaron que si aplican estrategias y brindan un buen servicio mejoraría la productividad de la empresa, el 46% manifiestan además que se aumentarían los ingresos.

4.2.- plan de mejoras

Técnica de Planificación 5W+2H

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	Costo
Implementación de un Plan de Mejora	No existen manuales ni procesos en la empresa lo cual dificulta aumentar los ingresos	Mediante un sistema que les ayude a poder llevar los controles de las ventas	1 al 31 de agosto del 2018	Departamento Administrativo	En las instalaciones de la Empresa Erolcorp S.A	\$1200
Diagnosticar la situación actual de los empleadores y re categorizarlos de acuerdo a sus perfiles	No mantienen un ambiente laboral adecuado porque no trabajan en su área	Haciendo una retroalimentación del personal y ubicarlos a cada uno de ellos en cargos adecuados al área de trabajo	1 al 31 de agosto del 2018	Todos los departamentos de la Empresa Erolcorp S.A.	En las instalaciones de la Empresa Erolcorp S.A	

Capacitar al personal de Producción para que brinden un buen servicio	No mantienen un buen trato con el cliente y hay muchas quejas en el departamento	Mediante charlas semanales y trabajos en grupo para que todos se conozcan y se ayuden mutuamente	1 al 31 de agosto del 2018	Departamento de Producción Asistente y Supervisores de la Empresa Erolcorp S.A	En las instalaciones de la Empresa Erolcorp S.A	\$800
Incrementar la productividad de la empresa y mejorar el clima laboral de los empleados	Escuchar a los empleados sobre las inquietudes que ,mantienen en la empresa	Se les dará incentivos por el esfuerzo que realizan para que la empresa salga adelante	1 al 31 de agosto del 2018	Todos los colaboradores de la empresa Erolcorp S.A.	En las instalaciones de la Empresa Erolcorp S.A	\$ 500

Elaborado por: Veloz Olivares Lissette Pamela

CONCLUSIONES

La Empresa Erolcorp S.A. mantiene un clima laboral inadecuado, por lo que le ocasiona pérdidas en la producción por el mal manejo de sus equipos tecnológicos.

También se debe a que no están debidamente capacitados todos sus colaboradores para que se desenvuelvan bien en su área de trabajo.

La falta de un Plan de mejoras ha ocasionado que la empresa tenga un declive lo cual dificulta el pago de salarios a los colaboradores.

El clima laboral que mantienen los colaboradores es insatisfecho no son sociables ni con sus compañeros, pero lo van hacer con los clientes.

La falta de capacitación ocasiona al personal que realice su trabajo de forma manual, desequilibrada, no apta para brindar el servicio a un usuario.

RECOMENDACIONES

Se implementará en la Empresa EROLCORP S.A, un Plan de Mejoras los cual les servirá para que organicen sus departamentos y apliquen normas y procedimientos.

Se capacitara a todo el personal para que brinde un buen servicio al usuario y más que todo al Arrea de Producción porque de ellos depende la empresa y que su producto se mueva sumamente rápido y este en el mercado.

Implementación de talleres grupales para que los colaboradores se sociabilicen con todos sus compañeros y así mejoren el Clima Laboral de la Empresa.

Incentivar a los colaboradores a que brinden un buen servicio y darles bonos o incentivos por cada esfuerzo realizado para que la empresa mejore sus Ingresos.

Fomentar la sociabilización con los jefes y subordinados y cooperar con cada miembro de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación (Hypothesis, Method & Research Design). Daena: International Journal of Good Conscience, 187-197.
- Galindo, M. y. (2015). Productividad. Mexico: Serie de Estudios Económicos, Vol. 1.
- Herrera, J. L. (2013). + productividad. Palibrio.
- Honduras, T. (15 de Noviembre de 2012).
<https://www.tecoloco.com.hn/blog/>. Obtenido de
<https://www.tecoloco.com.hn/blog/>:
<https://www.tecoloco.com.hn/blog/>
- Jesus, B. M. (2016). gestion estrategica del clima laboral. uned.
- José Guadalupe Salazar Estrada, J. C. (2010). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed, 67-75.
- Ortiz, J. G. (11 de AGOSTO de 2016). AMBIENTE LABORAL. EL UNIVERSO.
- Torrecilla, O. D. (2005). Documento de Cátedra. Facultad deficiencias Políticas y sociales. UNC. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/intruduccin-al-clima-organizacional.htm>.
- Torres, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Pearson Education.
- Triginé, F. G. (2013). MANUAL DE INSTRUMENTOS DE GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORAGNIZACIONES. EDISIONES DIAZ DE SANTOS.

Anexos



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 un Plan de Mejora para el clima laboral en el área de producción de la empresa EROLCORP S.A.”** y problema de investigación: presentado por **Veloz Olivares Lissette Pamela** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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


Egresada:

Veloz Olivares Lissette Pamela


Tutor:
Ing. Com. Marlo López Perero Mba

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Veloz Olivares Lissette Pamela, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un Plan de Mejora para el clima laboral en el área de producción de la empresa EROLCORP S.A.**, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.



Lissette Pamela Veloz Olivares
Nombre y Apellidos del Autor

Firma: _____

No. de cedula: 0201987468

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

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.

Luis Alberto Abater Luis Alberto Abater

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT Firma



Aclaración:

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

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

Productividad