



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:**

TÉCNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA
EMPRESA BRAGANCA DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autora:

Cavagnaro Velasco Antonella Belén

Tutor:

Ing. López Perero Marlo Antonio Mba.

Guayaquil – Ecuador

2019



DEDICATORIA.

Consagro este trabajo con todo cariño y amor a mis padres, por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos ya que con amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional y lograr un objetivo más en mi vida. A mis hermanas que estuvieron apoyándome en las diferentes etapas de este proceso de estudio superior.

Cavagnaro Velasco Antonella Belén.



AGRADECIMIENTO.

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad.

También agradezco a todos los profesores de mi educación superior, quienes me han dado las pautas para mi formación profesional, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

A mis amigos y amigas que me ha apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos conmigo.

Y por último los que conforman la comunidad del “Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología” por haberme abierto las puertas.

Cavagnaro Velasco Antonella Belén.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del proyecto de investigación, nombrado por la comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizando el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora al ambiente laboral de la empresa Braganca del cantón Guayaquil.”** Presentado por **Cavagnaro Velasco Antonella Belén** como previo para optar por el título:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Tutor:

**Cavagnaro Velasco Antonella Belén. Ing. López Perero Marlo Antonio
Mba**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Antonella Belén Cavagnaro Velasco en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de **Plan de mejora al ambiente laboral de la empresa Braganca del cantón Guayaquil.**, 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 Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Cavagnaro Velasco Antonella Belén

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0955551411

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

Firma

CEGESCYT



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

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

Tema:

**PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA
EMPRESA BRAGANCA DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autora: **Cavagnaro Velasco Antonella Belén.**

Tutor: **Ing. López Perero Marlo Antonio Mba**

RESUMEN

La propuesta de mejora del ambiente laboral de la empresa Braganca está fundamentada en una investigación de la realidad, el conocer el ambiente laboral ha concitado el interés para los empleados por la importancia que representa en mejorar la productividad, lo cual requiere de una indagación clara y delimitada respecto al ambiente laboral. Es así que, el objetivo de la investigación está enfocado a proponer un plan de mejora al ambiente laboral y lograr la productividad. El diseño de investigación utilizado será en el diseño campo y bibliográfico; los tipos de investigación manejados fueron de tipo explicativo y descriptivo. En la población de estudio participaron seis personas, la técnica que se utilizó fue la entrevista y la encuesta mediante un formulario y un cuestionario, en los resultados esta percibido que existe un ambiente laboral no adecuado por los equipos tecnológicos, antiguos lentos donde no ayudan a brindar un servicio rápido, también al personal considera que existe ausencia de motivación hacia ellos. Se presentan recomendaciones y el plan mejora definiendo cada estrategia para la empresa. Todo esto es en beneficio de los empleados y de la empresa.

Ambiente

Laboral

Productividad

Motivación



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

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

Tema:

**PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL DE LA
EMPRESA BRAGANCA DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autora: **Cavagnaro Velasco Antonella Belén.**

Tutor: **Ing. López Perero Marlo Antonio Mba**

ABSTRACT

The proposal to improve the work environment of the company Braganca is based on an investigation of reality, knowing the work environment has raised interest for employees because of the importance it represents in improving productivity, which requires a clear and delimited inquiry regarding to the work environment. Thus, the objective of the research was focused on proposing a plan to improve the work environment and achieve productivity. The research design used will be in the field and bibliographic design; the types of research handled were explanatory and descriptive. Six people participated in the study population, the technique that was used was the interview and the survey using a form and a questionnaire, the results show that there is a work environment not suitable for technological equipment, slow old where they do not help Provide a fast service, also the staff believes that there is a lack of motivation towards them. Recommendations and improvement plan are presented defining each strategy for the company. All this is for the benefit of employees and the company.

Ambient

Labour

Productivity

Motivation

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Ubicación del problema en un contexto	4
1.3. Situación conflicto.....	5
1.4. Delimitación del problema	6
1.5. Formulación del problema	6
1.6. Variables de la investigación	7

Variable independiente:	7
Variable dependiente :	7
1.7. Evaluación del problema	7
1.8. Objetivos de la investigación	9
Objetivo general:	9
Objetivos específicos:.....	9
1.9. Justificación e importancia.....	9
CAPÍTULO II	11
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes Históricos	11
2.2. Fundamentación legal	28
2.3. Conceptualización de las variables.....	32
2.4. Definiciones conceptuales	32
CAPÍTULO III	36
3. METODOLOGÍA.....	36
3.1. Datos de la empresa.....	36
3.2. Diseño de la investigación	41
3.3. Tipos de investigación	42
3.4 Población.....	43
3.5. Muestra	44
3.6. Tipos de muestra.....	45
3.7. Métodos.....	45
3.8. Técnicas e instrumentos	46
CAPÍTULO IV	47

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
4.1. Aplicación a las técnicas e instrumentos	47
4.2. Plan de mejora	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Factores que influyen el desempeño laboral:	13
Tabla 2 Dimensiones	17
Tabla 3 Características de la productividad	24
Tabla 4 Productos.....	36
Tabla 5 Población	43
Tabla 6 Muestra.....	44
Tabla 7 Satisfacción laboral.....	47
Tabla 8 Relación laboral	48
Tabla 9 Conformidad	49
Tabla 10 Reconocimiento	51
Tabla 11 Motivación.....	52
Tabla 12 Vínculo.....	53
Tabla 13 Satisfacción	54
Tabla 14 Motivación y liderazgo.....	55
Tabla 15 Materiales de trabajo.....	56
Tabla 16 Plan de mejora.....	58
Tabla 17 Proyección del plan mejora	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Forma de motivación	15
Figura 2 Elementos del clima laboral	16
Figura 3 Sistema teórico ideal	23
Figura 4 Sistema real.....	23
Figura 5 Organigrama empresarial	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 Plantilla de trabajo	40
Gráfico 2 Satisfacción laboral	48
Gráfico 3 Relación laboral.....	49
Gráfico 4 Conformidad.....	50
Gráfico 5 Reconocimiento.....	51
Gráfico 6 Motivación	53
Gráfico 7 Vínculo	54
Gráfico 8 Satisfacción	55
Gráfico 9 Motivación y liderazgo	56
Gráfico 10 Materiales de trabajo	57
Gráfico 11 Plan de mejora	58

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El ambiente laboral es un conjunto de aspectos que puntualizan a la empresa y sirven para diferenciarla de otras. Un análisis del ambiente laboral dentro de la empresa nos ayuda a detectar las posibles causas de conflictos o problemas, cómo se puede gestionar, para minimizar la conflictividad y reducir las consecuencias negativas.

El análisis del ambiente laboral nos permitirá a proponer medidas de corrección convenientes. El ambiente laboral es dinámico y corregible, por eso luego de efectuar las medidas convenientes, es necesario volver analizar el ambiente laboral en la empresa para saber si las correcciones han sido favorables.

El ambiente laboral de la empresa es un elemento que tiene un gran impacto en el rendimiento, la productividad de los trabajadores y, por extensión, en la superación de la empresa. Muchas empresas pasan por alto estos temas que son de mucha importancia pues teniendo un ambiente laboral adecuado se logrará tener un desempeño eficiente, lo que ayudará a la empresa a tener el éxito deseado.

Las empresas deben preocuparse por tener un ambiente laboral conveniente para sus trabajadores, esto ayudará a que los trabajadores se sientan

motivados al momento de realizar sus actividades. Por este motivo es importante y necesario tener conocimiento para que las empresas le dan la importancia adecuada al ambiente laboral.

Una empresa que quiere tener éxito, debe tener personas capacitadas, satisfechas y motivadas, para así poder lograr los objetivos y metas planteados. El ambiente laboral que existe dentro de la empresa se puede determinar por el buen liderazgo, el compañerismo, además que las complicaciones o problemas interpersonales que tengan cada trabajador o colaborador que también afectan a la empresa.

La importancia que tiene el ambiente laboral sobre el desempeño eficiente de sus trabajadores, es muy importante para la empresa por este motivo hay que ponerle la atención adecuada a todas las señales de un ambiente laboral no favorable el cual afecta a la empresa de forma directa o indirecta, por medio de sus trabajadores.

Una de las condiciones más estimadas por los trabajadores, es el establecimiento de un ambiente laboral, seguro, agradables y positivo, donde se pueda lograr una relación sana entre todos los trabajadores de la empresa.

Cada uno de los trabajadores tiene la necesidad de saber que el esfuerzo y el desempeño eficiente en cada una de las actividades que realiza dentro de la empresa tendrán su beneficio y recompensa. No es suficiente con las herramientas de trabajo necesarias, como vestimenta adecuada, maquinarias,

también necesitan sentirse cómodos en su lugar de trabajo, con sus compañeros y sobre todo con sus jefes o líderes.

Un ambiente laboral positivo va ayudar a que los trabajadores muestren las habilidades y los valores que cada uno posee, para así ofrecer una imagen agradable y satisfactoria a cada uno de sus clientes, esto va ayudar a la productividad de la empresa.

Para que una empresa logre ofrecer un buen servicio o producto, es importante que los trabajadores realicen su trabajo en un lugar conveniente, además debe contar con un ambiente laboral saludable, para así lograr ser más productivos y eficientes.

Se puede decir que en un ambiente laboral auténtico está compuesto por aspectos como: El liderazgo, el ambiente laboral adecuado, las relaciones interpersonales, la motivación a los trabajadores, reconocimientos y recompensas.

Una forma de mejorar el desempeño eficiente de los trabajadores es recompensándolos y motivándolos constantemente. Haciéndoles saber que el esfuerzo que hacen a diario en la empresa, es valorado. La motivación laboral es la capacidad que tiene cada organización para mantener el impulso positivo de sus trabajadores, en relación con todas las actividades que llevan a cabo dentro de compañía. Con la colaboración y participación adecuada de los colaboradores se puede obtener las metas propuestas.

1.2. Ubicación del problema en un contexto

Braganca se dedica a la elaboración y venta de arreglos florales, sus arreglos son bonitos, variados y elegantes. Actualmente, tienen problemas en el área de Call Center porque los equipos tecnológicos son antiguos, lentos y no ayudan a brindar un servicio rápido, que es lo que los clientes exigen, por este motivo las personas que atienden las llamadas no realizan rápido del trabajo y reciben llamados de atención continuamente, generando problemas en el clima laboral en el local ubicado en la ciudadela Urdesa Central calle Primera 403 entre Monjas y Dátiles del cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, afectando el ambiente laboral y la productividad.

La empresa Braganca, se encuentra ubicada en la ciudadela Urdesa Central calle Primera 403 entre Monjas y Dátiles del cantón Guayaquil de la provincia del Guayas. Actualmente cuenta con 6 trabajadores, dentro de las actividades que realiza la empresa está la elaboración y venta de arreglos florales.

Braganca es una empresa con diecinueve años en el mercado, reconocida actualmente en el cantón Guayaquil, por la calidad del producto que ofrece, la variedad de arreglos florales y el compromiso que tiene con todos sus clientes. Esta empresa cuenta con una persona que es la encargada de supervisar, controlar y administrar todo dentro de la empresa. Además cuenta con dos personas en el área de call center encargadas de receptar los pedidos por vía telefónica y por la página web.

En el proceso de producción se utilizan los materiales necesarios para la elaboración de los arreglos florales, especialmente las personas para lo cual es necesario un buen ambiente laboral, para poder trabajar sin ningún inconveniente, y así no retrasar los procesos de producción, ofrecer un producto de calidad y dar una buena impresión a los clientes. El ambiente laboral de la empresa en los últimos tiempos, no ha sido el adecuado, por lo que está generando complicaciones entre los mismos compañeros de trabajo, hay carencia de conocimiento en el proceso del sistema de ingreso de pedidos. Esto genera disgusto entre los mismos trabajadores, esto retrasa el proceso de producción, y genera un ambiente laboral no favorable dentro de la empresa.

1.3. Situación conflicto

Además, en el entorno se observa una alta tasa por el ineficiente ambiente laboral genera baja productividad en los trabajadores de la empresa Braganca en la ciudadela Urdesa del cantón Guayaquil en el año 2019. Esto es resultado del escaso desempeño de los trabajadores provocado por la reducida capacitación de los colaboradores. Además, se nota una escasa aplicación de tecnología provocada por la limitación de recursos económicos, por último se observa reducida diversificación generado por reducido conocimiento de políticas nacionales. Todo lo antes mencionado conduce a la siguiente problemática por el ineficiente ambiente laboral genera baja productividad en los trabajadores de la empresa Braganca en la ciudadela Urdesa del cantón Guayaquil en el año 2019.

Se ha detectado falencias en el ambiente laboral lo cual afecta a la productividad en Braganca se ha podido identificar mediante fuentes primarias

del personal encargado del departamento administrativo una inconformidad en los trabajadores, además mediante la revisión bibliográfica y confidencial se ha logrado observar el incremento de llamados de atención al personal.

En los últimos cuatro años la empresa Braganca ha presentado varias situaciones de cambio, de tal manera que el proceso de las responsabilidades son más para los trabajadores. Mediante esta situación nos enfocaremos en mejorar el ambiente laboral desarrollando un plan de mejora para la productividad de la empresa. De no mejorar esta situación Braganca se verá a cerrar sus instalaciones lo que afectara a la calidad de vida de sus colaboradores

1.4. Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Ambiente laboral

Aspecto: Productividad

Tema: Plan de mejora al ambiente laboral de la empresa Braganca del cantón Guayaquil.

1.5. Formulación del problema

¿Cómo mejorar el ambiente laboral para lograr la productividad de los trabajadores de la empresa Braganca ubicada en la ciudadela Urdesa del cantón Guayaquil provincia del Guayas en el año 2019?

1.6. Variables de la investigación

Variable independiente: Ambiente laboral.

Variable dependiente : Productividad.

1.7. Evaluación del problema

Delimitado:

Ineficiente ambiente laboral genera baja productividad en los trabajadores de la empresa Braganca en la ciudadela Urdesa del cantón Guayas en el año 2019

La investigación se va a ejecutar en la empresa Braganca en el periodo 2019. En la investigación se va a investigar los motivos que genera el ambiente laboral inadecuado en la productividad de los trabajadores de la empresa Braganca.

Esto quiere decir que se va a evaluar la relación que existe entre los mismos trabajadores de la empresa. Para así poder comprobar cómo estas afectan en la productividad de los mismos trabajadores.

Claro:

Como se observa son identificables las variables independiente, la variable dependiente la delimitación geográfica y delimitación espacial que son los puntos principales objeto de estudio.

Evidente:

Un ambiente laboral permite ejecutar un trabajo con responsabilidad, y de una manera eficiente lo que permite que los trabajadores puedan desempeñar en todas las actividades que realicen y así aumentar la productividad situación que no se observa en la empresa.

Concreto:

La investigación en la empresa es específica, ya que se necesita información precisa y exacta acerca de los inconvenientes o problemas que existen en la empresa.

El proyecto de investigación está dirigido para el mejoramiento del ambiente laboral en la empresa Braganca. Lo cual muestra que esta investigación es la adecuada para solucionar los problemas que han surgido dentro de la empresa.

Relevante:

Es lo importante de la investigación. La investigación es importante para los trabajadores y para la empresa, pues si se obtiene un mejor ambiente laboral y lograr el incremento de la productividad, se logrará obtener mejores resultados, los mismos que favorezcan a la empresa y a los trabajadores.

Factible:

Se ejecuta este análisis para saber si el proyecto que se está investigando es positivo o negativo. Y saber si es factible el plan de mejora que se quiere realizar.

Es posible realizar esta investigación porque ayuda a la elaboración de un plan de mejora al ambiente laboral y así lograr obtener la productividad y tiene el apoyo económico de los directivos.

1.8. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Desarrollar un plan de mejora al ambiente laboral para potenciar el desempeño en la productividad de la empresa Braganca.

Objetivos específicos:

- Fundamentar mediante consulta bibliográfica actualizada la teoría sobre el ambiente laboral y productividad.
- Diagnosticar el ambiente laboral competitivo actual de la empresa Braganca ubicada en la ciudadela urdesa del cantón Guayaquil provincia del Guayas.
- Implantar el plan de mejora al desempeño laboral para los trabajadores de la empresa Braganca.

1.9. Justificación e importancia

En esta empresa se debe contar con los recursos humanos y materiales idóneos que mejoren la calidad de las actividades que se desarrollan día a día

diagnosticando las necesidades de las áreas de trabajo con la finalidad de crear un ambiente laboral favorable donde se pueda alcanzar un alto nivel de productividad.

La importancia de este proyecto se basa en los niveles de motivación laboral y profesional permitiendo inducir las capacitaciones, incentivos, reconocimientos y mejorando los equipos de trabajo para así formalizar un clima organizacional.

Esta investigación beneficia tanto a la empresa como a los colaboradores para que influya un mejor desempeño en el área de trabajo. De esta manera lograr un ambiente laboral idóneo que permita alcanzar los objetivos propuestos aumentando la productividad y una mejor función en el trabajo.

Las implicaciones de métodos y tipos de investigación a emplear en primer lugar es la observación directa que permite desarrollar la investigación descriptiva, explicativa y la correlacional, estas aportaran para poder interpretar los distintos elementos que sirven para analizar el ambiente laboral, como causas y efectos, analizar sus ingresos, un mejor posicionamiento de la entidad de la empresa en el mercado y la información corporativa de la empresa.

Según la investigación realizada por medio de la revisión bibliográfica en el repositorio de las universidades del país, se pudo determinar que existen estudios sobre el desempeño laboral con ciertos grados de similitud pero direccionados con otro enfoque.

Es notable que en nuestra empresa como muestra de estudio aún carece de una actualización tecnológica para un mejor desarrollo y desempeño laboral así como también un ambiente estable e idóneo para la mejoría del trabajo en equipo de la corporación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Históricos

El ambiente laboral ha sido aspecto desde hace ya varias décadas ha concitado el interés de empresarios e investigadores como primer punto comprender su naturaleza, explicarla y definirla con precisión; como segundo punto su interés al parecer se dirige en interpretar los mecanismos para potencializar el desempeño de los colaboradores para poder lograr la productividad en la empresa.

A lo largo de la historia, el trabajador y las organizaciones han sufrido cambios y modificaciones importantes en función del devenir económico, político y cultural, generando distintos contextos de análisis y haciendo especialmente complejo el estudio científico de las empresas y del comportamiento del ser humano en las mismas.

A principios de los años 60's, los estudios del comportamiento organizacional comenzaron a recalcar que es difícil encontrar principios universales para las personas, aplicables en todas las situaciones; el enfoque en la contingencia hace hincapié en el hecho de que no existe un modo mejor de manejar la gente o al trabajo.

Un método utilizado a un grupo de personas no puede funcionar igual para todos, sin embargo este enfoque estimula los gerentes y profesionales a que examinen la diferencias que existen en os trabajadores y así decidir que acción tomar con cada persona.

Hay varios conceptos que hablan del ambiente laboral pero sin duda alguna la mayoría de los conceptos coinciden en que la motivación es uno de los factores más importantes lo que hace substancial para el rendimiento profesional esto conlleva a un buen ambiente laboral donde los trabajadores perciben las características del temple que se maneja en dicha compañía influyendo en su comportamiento.

Por ello el concepto de ambiente laboral ha sido estudio de varios investigadores como:

La percepción individual del ambiente laboral es una organización y la descripción de sus propiedades es muy similar a la percepción y descripción de sus propiedades en una persona, por lo tanto el ambiente laboral puede ejercer sobre el individuo un control relativamente intenso o bien promover normas, reglamentos y orden (Brancato, B., & Juri, F., 2011, p. 5).

El ambiente laboral es un instintivo de la supervivencia interna de una empresa lo que da como resultado generando un alto grado de competitividad laboral.

Es por ello que, de modo previo al estudio de un concepto específico dentro del ámbito organizacional, como es el ambiente laboral, consideramos conveniente analizar los principales cambios que se han producido a lo largo de la historia en los conceptos básicos de trabajo, trabajador y organización, además de mantener, en la medida de lo posible, un enfoque multidisciplinar puede producir sesgos y limitaciones en el análisis (Bordas, 2016, p. 8).

Es importante tener en cuenta a la hora de analizar el clima laboral de una empresa u organización dependen de las percepciones que él tenga de estos factores, sin embargo en gran medida de las percepciones puede depender de las integraciones y actividades, además de otras experiencias en cada miembro de la organización

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, se convertirán en el impulsador para asumir las responsabilidades y encaminar sus conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima laboral, estos elementos serán objeto de análisis como factores que tiene influencia en la determinación del clima. (Quintero, N., Africano, N., & Faría, E, 2008, p. 4)

Tabla 1 Factores que influyen el desempeño laboral:

<p>Satisfacción laboral</p>	<p>La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.</p> <p>La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro (Quintero, N., Africano, N., & Faría, E, 2008, pp. 8-10).</p>
<p>Autoestima</p>	<p>Es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la</p>

	<p>empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.</p> <p>Es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades (Quintero, N., Africano, N., & Faría, E, 2008, pp. 8-10).</p>
Trabajo en equipo	<p>Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. (Hernández Sampier,R.Fernández Collado,C, Baptista Lucio, , 1991)</p>
Capacitación al trabajador	<p>El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos se considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos (Quintero, N., Africano, N., & Faría, E, 2008, pp. 8-10).</p>
Aspectos metodológicos	<p>Considerando el objetivo planteado se ha definido esta investigación de tipo descriptiva pues describe de manera inductiva, sistemática y detallada datos de una situación observada, resaltando de allí las variables objeto de estudio (Hernández Sampier,R.Fernández Collado,C, Baptista Lucio, , 1991)</p>

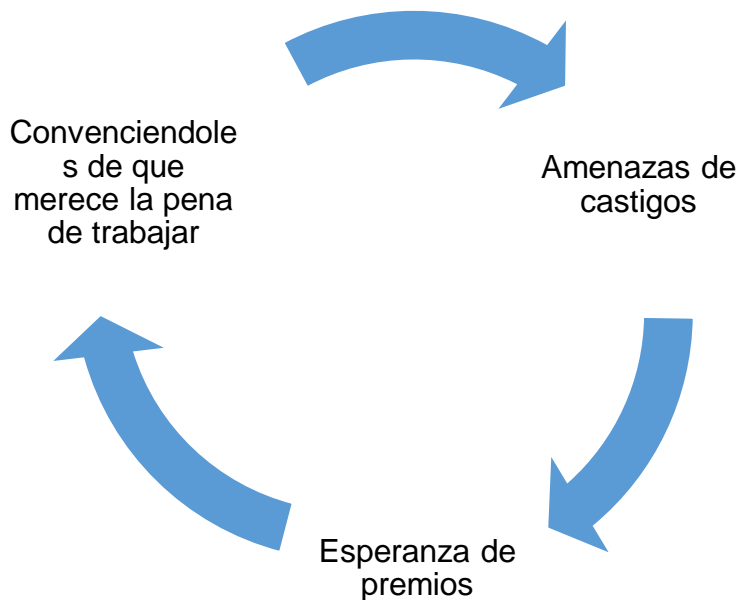
Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén, 2019

Motivación humana en el ambiente laboral

La motivación es definida como una situación emocional “positiva” producida por un ser humano ante la reacción de recibir un estímulo o incentivo satisfaciendo una necesidad que tiene como consecuencia una conducta mucho mejor proyectada

La palabra motivación es muy utilizada en la actualidad por lo tanto es difícil dar una definición clara y precisa de esta más sin embargo de el que se deriva tres formas para que las personas hagan un esfuerzo tanto físico como mentalmente sin que sienta la obligación de hacerlo estas formas son las siguientes:

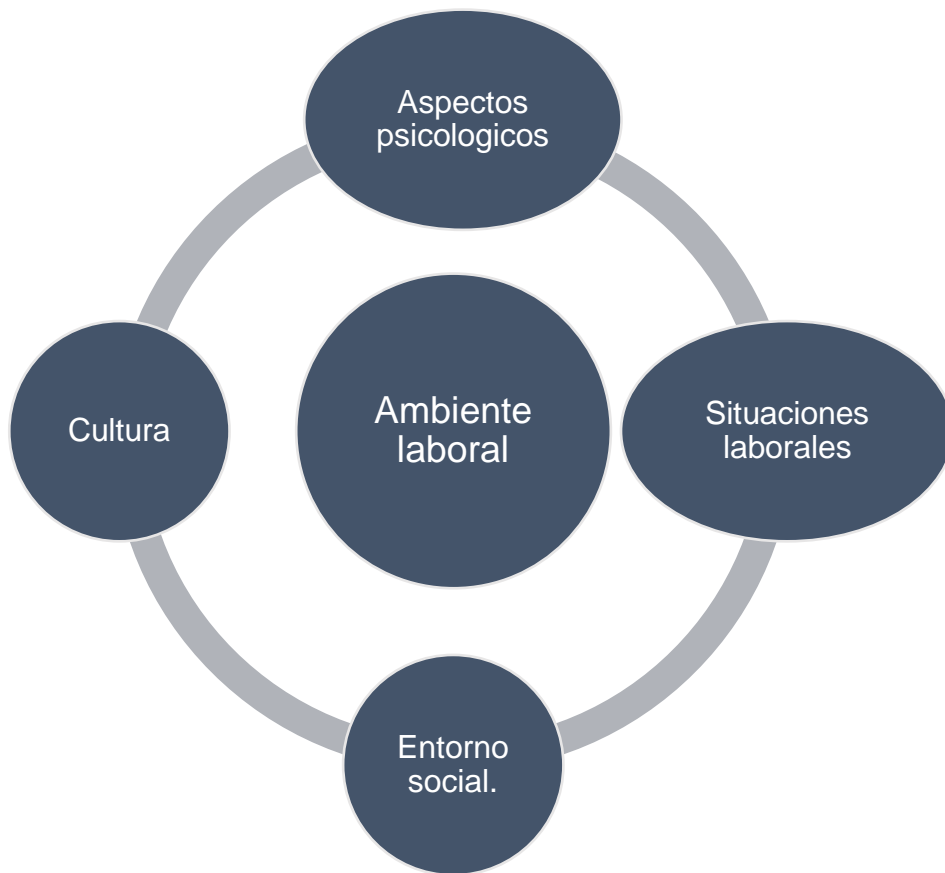
Figura 1 Forma de motivación



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén.

El ambiente laboral es un aspecto elemental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características perceptibles en donde destacan:

Figura 2 Elementos del clima laboral



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén.

Según la figura 1 son los aspectos que se desarrollan en el clima laboral teniendo en cuenta los componentes como objetivo de análisis de investigación siendo factores que tiene gran influencia en la determinación del ambiente.

Como dimensiones principales del ambiente laboral proponemos las siguientes:

Tabla 2 Dimensiones

<p>Autonomía</p>	<p>El grado en que el personal de la entidad percibe que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.</p>
<p>Reconocimientos</p>	<p>El nivel en que los miembros de la empresa perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo a su trabajo y su contribución a la empresa.</p>
<p>Cooperación y apoyo</p>	<p>Perciben que la empresa existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.</p>
<p>Innovación</p>	<p>Observan que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general para la creatividad y el cambio, aceptando los errores que supone.</p>
<p>Transparencia y equidad</p>	<p>Grado en que los trabajadores perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valorización del desempeño y oportunidades de promoción.</p>
<p>Organización y estructura</p>	<p>Los trabajadores de la empresa perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismo burocráticos.</p>

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén.

Toda organización tiene un ambiente o personalidad propia que la distingue de otras organizaciones y que influye en la conducta de sus miembros. Los líderes por lo tanto deben esforzarse para crear el ambiente laboral ideal o idóneo que permita alcanzar las metas de la organización y al mismo tiempo, satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de su personal. (Edel, R. García, A. Casiano R, 2007, p. 8)

La motivación se puede dar de forma externa e interna y que se relacionan entre si ya que aun habiendo una motivación externa el ser humano en este caso el trabajador tiene que ser parte de él la motivación que le brinda otra personas u organización para ser capaz de mantener la conducta prevista, por lo que nos da como conclusión que motivar es estimular los esfuerzos realizados por los trabajadores sin llegar a realizar el trabajo por ellos y que lo hagan lo mejor posible tomar en cuenta los logros obtenidos y premiarlos cuando ellos los merezcan siempre, manteniendo su autoestima enseñándoles a internarlo y no darse por vencido a pesar de las dificultades a las que tenga que enfrentarse proponiéndose metas, tomando en cuenta la evaluación de conductas concretas sin tomar las cosas personales.

De acuerdo a los resultados del estudio del ambiente laboral las organizaciones latinoamericanas han madurado en el proceso de evaluación de su ambiente de trabajo y son cada vez más conscientes de la importancia de identificar fortalezas y debilidades para convertirlas en oportunidades de mejora que permitan optimizar las condiciones laborales de sus equipos para aumentar su productividad y competitividad. Los efectos de la crisis se sienten sobre las empresas y pasan directamente los trabajadores. Ese estrés económico se transforma en estrés laboral. Con el aumento de las tasas de desempleo, el mercado tiene más demanda que oferta de trabajo, lo que lleva a que los colaboradores empiecen a sujetarse a peores condiciones laborales

y la calidad de los ambientes de trabajo se reduzca ostensiblemente. (Santana, C & Cristancho, F., 2016)

Para entender los esquemas de motivación en América Latina tenemos que considerar primero el significado del trabajo: la familia es central en las vidas de los trabajadores latinoamericanos. En general el trabajo se considera medio para una sola e importante meta proveer de una buena calidad de vida a la familia del empleado. El trabajo en América Latina también satisface las necesidades sociales del trabajador. El reconocimiento social se convierte en un importante motivador para fomentar la cooperación y lealtad, rasgos importantes en una sociedad colectiva. (Elvira, M. M., & Dávila, A., 2005, p. 11)

En Ecuador, una de las maneras más comunes de medir e ambiente laboral es con encuestas anuales o semestrales. Ya que no más del diez por ciento de las empresas ecuatorianas aplica acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral. Para lograrlo bastaría elevar los sueldos o entregar bonos a los empleados, pero eso no ayuda en el mediano y largo plazo. La clave es generar modelos de liderazgo, ofrecer a los colaboradores un balance entre la vida familiar y la profesional, generar la sensación de aprecio, facilitar los procesos de desarrollo, etc. Estas acciones son propias de empresas que están evolucionando y que reconocen el valor de la gestión de personal, pero que desafortunadamente todavía son minoría en Ecuador.

En un sentido formal la palabra productividad se mencionó por primera vez en 1766; un siglo más tarde, en 1883, se definió como la facultad de producir. Sin embargo fue hasta principios del siglo XX que el término adquirió significado más preciso, como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado

los recursos para cumplir los objetivos específicos deseados, en el tiempo programado.

Según (Combeller, 1993) presentas cuatro criterios que permiten dar mayor precisión a los términos de la productividad:

- Incorporar la eficacia como concepto clave; es decir, el logro de los objetivos organizacionales, pues de nada sirve la eficiencia, por muy alta que esta sea, si no se logra la misión de la empresa. La efectividad resulta precisamente cuando se suman la eficacia, cuando se logran los objetivos deseados haciendo las cosas bien.
- Asegurar que la productividad tenga efectos positivos en el cliente, lo cual sólo se puede realizar a través del mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, que no solo satisfagan sus necesidades sino que superen sus expectativas.
- Establecer que la alta productividad implica el fomento del desarrollo de los trabajadores, lo cual significa atender la calidad de vida en el trabajo, desde una perspectiva integral y mucho más amplia, en donde el salario es suficiente y equitativo, la capacitación es en realidad formación personal, la tarea es enriquecida y variada y, sobre todo, la dirección es justa, humana y respetuosa.
- Aceptar como parte de la productividad a la responsabilidad social de la empresa, lo cual dignifica, justifica y hace defendibles los esfuerzos de superación de la gestión directiva, a la vez que se reconocen los límites naturales que se derivan de respeto a la ecología, las prácticas éticas en los negocios y la contribución económica que debe hacer la empresa a la sociedad en la cual está inserta (p. 24).

Se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos y de recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. La productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administra, es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para ser rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades. (López, 2013, p. 11)

La medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales. Se ha vuelto un tema fundamental en las empresas, ya que una alta productividad y una adecuada estrategia permiten el aumento de la competitiva e innovación en las entidades, debido a que su incremento representa un elemento diferenciador para alcanzar el éxito a nivel nacional e internacional. (Sandoval, C. M., & Arce, A. M., 2014, p. 1)

Según Combeller (1993) define la productividad: “Es la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros”

La palabra productividad se ha vuelto popular en la actualidad que es raro que no se mencione en revistas, periódicos, boletines administrativo, informes a accionistas, discursos políticos , noticieros, conferencias, etc., de hecho pareciera con frecuencia que el termino productividad se usa para promover un producto o servicio, tal como si fuera una herramienta de comercialización. Todo esto no está mal, pero parece existir una gran confusión sobre su significado.

Teorías

Existen algunas teorías de autores conocidas como: McGregor,

Teoría sobre el ambiente laboral según McGregor.

En esta teoría el autor se refiere al “lado humano de la empresa” la cual se observa teorías relacionadas con el comportamiento del individuo con el trabajo, en el cual manifestó como la “Teoría X” y “Teoría Y”.

Teoría X

- El trabajador siente desagrado por el trabajo y lo evitará cada vez que pueda.
- Debido a esto el trabajador, que siente desagrado por el trabajo tiende a evitar las responsabilidades, la mayoría de los trabajadores debe ser controlada, dirigida, amenazada con castigos o multas para que haga el esfuerzo necesario para poder lograr las metas de la empresa.

Teoría Y

- Mucha gente es capaz de contribuir creativamente a solucionar los problemas organizacionales.
- El control externo no es el único medio para obtener esfuerzo “El hombre ejercerá autodirección y autocontrol en su servicio a los objetivos a los cuales está comprometido.
- En esta teoría el autor desarrolla un análisis que la empresa u organización debería adoptar la teoría “Y” para así aumentar la motivación de los colaboradores.
- La productividad y la teoría de restricciones

Figura 3 Sistema teórico ideal



- Fuentes: (Combeller, 1993, p. 35)

Es un proceso de transformación ideal, sin restricciones, los insumo se convertirán en productos con un valor agregado.

Figura 4 Sistema real



- Fuentes: (Combeller, 1993, p. 35)

Todo proceso de transformación, por definición, tiene por lo menos restricciones que determinan la productividad de todo el sistema.

En un sistema administrativo la productividad puede medirse de manera diferente, ya que un sistema de este tipo por lo general, no genera un artículo o un producto si no que va en base a la eficiencia y efectividad de las actividades realizadas, es por ello que se determina que la productividad se genera en base a los resultados logrados y su relación con los recursos utilizados.

La productividad está influida sustancialmente por la motivación y el esfuerzo de la gente, cuando ésta tiene un fuerte compromiso con las metas de la organización, generalmente muestra un alto nivel de desempeño. El incremento en la productividad a través de la gente no es el resultado de hacerla trabajar más duro con mayor participación y compromiso del trabajador es un factor vital en el mejoramiento de la productividad. (Cruz Rivero, L., Sánchez Galván, F., Bautista Santos, H., & Velasco Lince, E., 2006)

La verdadera productividad laboral

Centrarse en el recurso humano logrará que se reflejen en el ambiente laboral características propias de la productividad en las personas.

Tabla 3 Características de la productividad

Participación	Cuando una organización goza de un buen clima laboral existe un involucramiento e iniciativa por parte del cuerpo de trabajo; tanto en la organización de la empresa como en la realización de tareas individuales que puede o no competirles a ellos (Prokopenko, 1989).
Comunicación	Los empleados actuarán en un buen ambiente si están conscientes que pueden expresarse con libertad, sin riesgos a sentirse presionados. Esto genera satisfacción y compromiso ya que todos tienen en claro la cultura organizacional. (Prokopenko, 1989)

Reconocimiento	Valorar el trabajo y empeño de los colaboradores puede externarse ya sea mediante una remuneración, reconociendo verbal, una comida, entre muchas otras maneras, con la organización, mientras que son valorados por todo lo que hacen. (Prokopenko, 1989)
Respeto	Sin respeto, la convivencia en cualquier ámbito sería prácticamente nula. Un clima laboral basado en el respeto permite la resolución de diferencias que se puedan presentar en el equipo, después de todo pasan muchas horas en una misma área, claro que pueden llegar a estar descontentos unos con otros. (Prokopenko, 1989)
Competitividad	La competencia sana es muy influyente en el clima laboral, pues implica que los trabajadores deban adaptarse a los retos, adoptando nuevos objetivos personales y organizacionales. (Prokopenko, 1989)

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén.

1.1. Antecedentes referenciales

(Thalia, 2018) La autora propuso el tema **“Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la empresa Bless Water”** por la estuante Sánchez Gavidia Thalía Dayanara en el año 2018 en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

La empresa Bless Water, dedicada actualmente a la producción y distribución de agua purificada presentaba problemas en el ambiente laboral de la empresa lo que generaba retrasos en el proceso de producción. El objetivo de la investigación estuvo enfocado a proponer un plan para mejorar el ambiente laboral, se argumentó el estudio en los aspectos teóricos sobre el ambiente laboral y el desempeño eficiente.

Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo y explicativo. En el universo de estudio participaron 11 personas, la técnica que se utilizó fue la entrevista y la encuesta mediante un formulario y un cuestionario, en los resultados se observa que existe un ambiente laboral que no es el adecuado, también el personal considera que existe ausencia de liderazgo y no existe ninguna motivación hacia ellos. Se presentan recomendaciones exponiendo estrategias y plan motivacional el cual consta de: recompensas, reconocimientos, etc. También se propone mejorar el salario, y realizar un día de integración el cual ayude a mejorar la comunicación entre gerente y trabajadores, todo esto es en beneficio de los trabajadores y empresa.

En esta investigación la autora se refiere al ambiente laboral para el desempeño en los trabajadores, mientras que en el proyecto investigativo actualmente se enfoca en el ambiente laboral para lograr una mejor productividad.

(Fuentes, 2012) La autora Fuentes Navarro Silvia María propuso el tema **“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”** en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango en el año 2012 en la universidad Rafael Landívar en el campus de Quetzaltenango.

El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia de personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos conlleva en la productividad.

Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación.

Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto de (67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tiene buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y en el organismo judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de la productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

En este proyecto investigativo se refiere sobre la influencia que existe entre la satisfacción laboral en la productividad, lo que lo diferencia en el proyecto investigativo ya que se enfoca en un plan de mejora al ambiente laboral.

(Rodríguez, 2015) **“Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social”** Universidad de las fuerzas Armadas, Sangolquí.

La propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional está fundamentada en una investigación de la realidad institucional. El conocer el clima laboral ha concitado el interés de investigadores y empleadores desde la segunda mitad del siglo XX, por la importancia que representa para la productividad organizacional. Además de la cultura organizacional y sus distintas aceptaciones, lo cual para realizar una investigación requiere claridad y una delimitación suficiente respecto del clima laboral. Es así que la cultura

organizacional ha sido entendida como el conjunto de particularidades que diferencian a una organización de otra; mientras que el clima laboral es el denominador común de la percepción individual de cada miembro, sobre su entorno. Si a estos aspectos se le agregan decisiones políticas, el resultado es una institución pública, sobre las cuales en nuestro medio se conoce muy poco. Particularmente en el ministerio de coordinación de Desarrollo social, una institución encargada de articular las acciones públicas tendientes al desarrollo social en el Ecuador, se ha evidenciado un clima laboral favorable y aspectos de la cultura organizacional alentadores, donde la satisfacción de sus miembros se revela optimista; sin descuidar aspectos, como la necesidad de implementar una gestión por procesos, la cual surgiría pese a las decisiones políticas, el debido reconocimiento por la excelencia en el desempeño de las y los servidores públicos y estabilidad laboral, lo cual mejoraría el nivel de compromiso e identidad institucional y el estado de bienestar en general, lo cual repercutiría positivamente en la productividad organizacional.

Esta investigación es diferente pues el autor se enfoca en el clima laboral pero además en el tema de cultura organizacional, puesto que el da a conocer que es importante en la organización donde se realizó la investigación

2.2. Fundamentación legal

La empresa Braganca se basa en la siguiente fundamentación legal que rige en los diferentes ministerios y leyes orgánicas de la constitución de la República del Ecuador, para el cumplimiento de la norma en el modelo de negocio se detalla algunos códigos, artículos y reglamentos que debe dar cumplimiento la organización. Por consiguiente de detalla lo siguiente:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico fuente de la realización personal y base de la economía. El estado garantizara

a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de una trabajado saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que se produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsable civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017 – 2021

Art. 5.- Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

Incrementar la productividad y generación de valor agregado creando incentivos diferenciados al sector productivo, para satisfacer la demanda interna, y diversificar la oferta exportable de manera estratégica

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Art. 5.- DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.- El instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de riesgos del trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

2. Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité interinstitucional.
3. Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.

Ley Orgánica de defensa del consumidor

Art. 4.- Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la Republica, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbres mercantiles, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos; de óptima calidad, y a elegirlos con la libertad.
3. Derecho a recibir servicio básicos de óptima calidad.

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de concentración y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

Art. 14.- Rotulado mínimo de alimentos.- Sin perjuicio de lo que dispongan las normas de técnicas al respecto, los proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán existir en el rotulado de los productos, obligatoriamente, la siguiente información:

- a) Nombre del producto
- b) Marca comercial;
- c) Identificación del lote;
- d) Razón social de la empresa;
- e) Contenido neto;
- f) Número de registro sanitario;
- g) Valor nutricional;
- h) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- i) Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones;
- j) Precio de venta al público;
- k) País de origen;
- l) Indicación si se trata de alimentos artificial o genéticamente modificado.

Modelo de medición de clima laboral para instituciones de la función ejecutiva

Art. 11.- De los Componentes del Modelo de Medición de Clima Laboral.- La medición de clima laboral estar conformado por tres componentes principales:

1. Liderazgo
2. Compromiso
3. Entorno de trabajo.

2.3. Conceptualización de las variables

Variable Independiente

Ambiente laboral: El ambiente laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización o grupo de trabajo y que influyen directamente sobre su conducta. (Ortiz P, Cruz Lirios, 2008)

Variable Dependiente

Productividad: La productividad es 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 maquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en un enfoque sistemáticos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. (Chiavenato I., 2001)

2.4. Definiciones conceptuales

Ambiente:

Conjunto de condiciones, factores o circunstancias físicas, sociales culturales, económicas, profesionales etc., que rodea una cosa, persona o individuo, de un lugar, una colectividad que influyen el desarrollo o estado. Un ambiente familiar muy agradable.

Entorno social:

El entorno social es un sujeto está formado por sus condiciones de vida y de trabajo, los estudios que ha cursado, su nivel de ingresos y la comunidad de la que forma parte.

Motivación:

Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (R.A.E, 2018)

Colaboradores:

Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.

Autodirección:

Ha sido relacionado y en ocasiones considerado sinónimo de conceptos tales como autoeducación, estudio independiente, aprendizaje autónomo, aprendizaje andrológico y hasta autorrealización, entre otros.

Comunicación:

Es un fenómeno inherente a la relación de los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Comportamiento:

El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Cooperación:

Se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.

Metas:

Es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.

Relaciones humanas:

En administración, se refiere a la disciplina que se encarga de aumentar la satisfacción y moral de los empleados de una organización o empresa con el fin de reducir su resistencia e imprimir una mayor aceptación de la autoridad formal.

Administración:

El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. (Chiavenato I., 2004)

Desempeño:

Son acciones o comportamientos que se observan en los colaboradores o empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización (Chiavenato, 2000)

Crecimiento:

Es la acción y efecto de crecer. Este verbo, a su vez, hace referencia a tomar aumento natural, a producir aumento por añadir una nueva materia o adquirir aumento en sentido simbólico. (Pérez, J & Merino, M., 2009)

Calidad:

Es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. (Deming, s.f)

Habilidades:

Es un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con su objetivo. (Maximova, 1962)

Desarrollo:

Acción y efecto de desarrollar o desarrollarse (R.A.E, 2007)

Conflicto:

Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos. (R.A.E, s.f)

Reconocimiento:

Es la acción y efecto de reconocer o reconocerse. El verbo se refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o a aceptar un nuevo estado de cosas. (Pérez, J & Merido M., 2011)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

PRESENTACION DE LA EMPRESA

3.1. Datos de la empresa

Nombre:

Braganca Detalles & Rosas

Nombre comercial:

Braganca

Fecha de constitución.

10 de Marzo del 2000

Objeto social:

Diseñar, elaborar, organizar y enviar la realización de los arreglos florales de la empresa Braganca.

La empresa Braganca se encuentra ubicada en la ciudadela Urdesa Central Calle primera 403 entre Monjas y Dátiles.

Cuenta actualmente con 6 trabajadores dentro de las funciones que se realiza en la empresa:

Tabla 4 Productos

Por categorías	Por eventos
<ul style="list-style-type: none">• Variedad de flores• Fresas achocolatadas• Colección de cajas de regalos• Colección eterna	<ul style="list-style-type: none">• Aniversario• Cumpleaños• Amistad• San Valentín

<ul style="list-style-type: none"> • Cajas • Frutas y flores • Solo rosas • Mini bouquet • Colección Alisa especial para mamá • Flores y vinos • Complementos especiales • Colección toquilla • Rosas y variedad • Condolencias • Halloween 	<ul style="list-style-type: none"> • Halloween • Amor • Nacimiento • Navidad • Año nuevo • Día de la madre • Mejórate pronto
--	---

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Misión:

Braganca es una floristería dedicada al diseño, elaboración y envío, de hermosos arreglos florales, nuestra variedad en diseños, le da al cliente varias opciones y así, escoger el detalle ideal para su necesidad del momento. Una disculpa, un te quiero, un te amo, un gracias... siempre serán bien transmitidos por medio de nuestros detalles.

Desde el interior hasta el empaque y su tarjeta, los productos Braganca son hermosos detalles que transportan sentimientos y emociones.

Nuestros equipos trabajan en ideas creativas para que usted tenga siempre una solución exclusiva para sus compromisos, fechas especiales o eventos.

Llegamos a todas las zonas de Quito y Guayaquil.

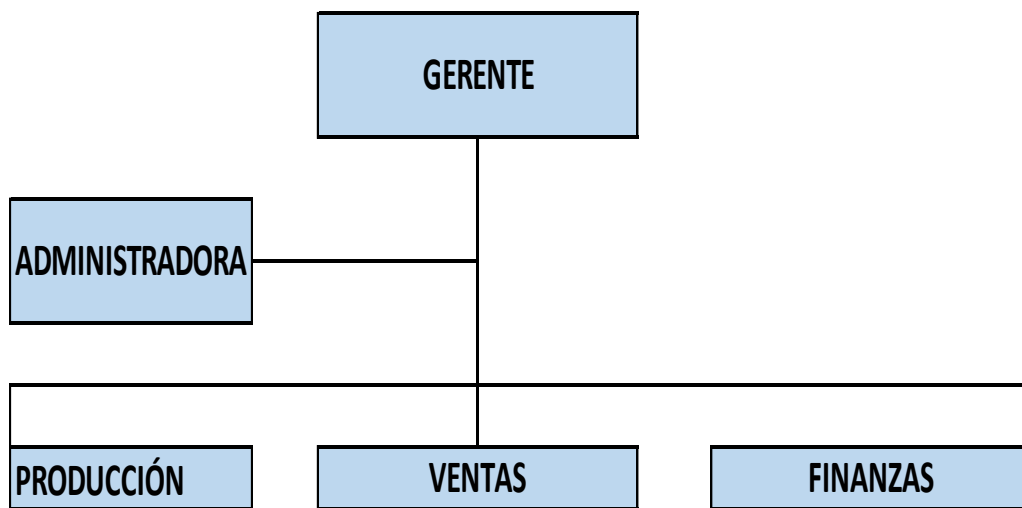
Visión:

Nuestro compromiso es seguir preparándonos, innovando siempre con la intención de cumplir las expectativas del cliente, nuevas tendencias, servicios de primera siempre pensando en la experiencia de compra sea la mejor.

Cada año de vida de Braganca, ya que son de 19 de ofertar servicios al mercado, cada cliente satisfecho, cada sonrisa al recibir un detalle nuestro, nos da la energía y deseo de seguir creciendo y atendiendo a nuestros clientes con la mejor de actitudes.

Organigrama

Figura 5 Organigrama empresarial



Funciones de la empresa

Gerente:

- Se encarga en la realización de planificar las actividades que se ejecutan dentro del ámbito empresarial,

- Es el responsable de liderar y coordinar las funciones de mercado y ventas de la empresa.

Administradora

- Comunicar todo lo relacionado en la entidad.
- Recibir y custodiar documentos.
- Realización de cálculos, ventas, ingreso de sistema en facturas y pagos.
- Búsqueda de nuevos clientes.
- Identificar los problemas y quejas que realizan los clientes buscando una solución.
- Encontrarse al día de la tramitación de expedientes.

Producción

- Coordinar los materiales necesarios para la elaboración de los arreglos florales y frutales.
- Asegurar la calidad en todo el proceso para que el bien final llegue al cliente.
- Planificación de todo el proceso de elaboración.

Ventas

- La función del departamento de venta es planear, ejecutar y controlar de actividades que se realizan en el ámbito del trabajo.

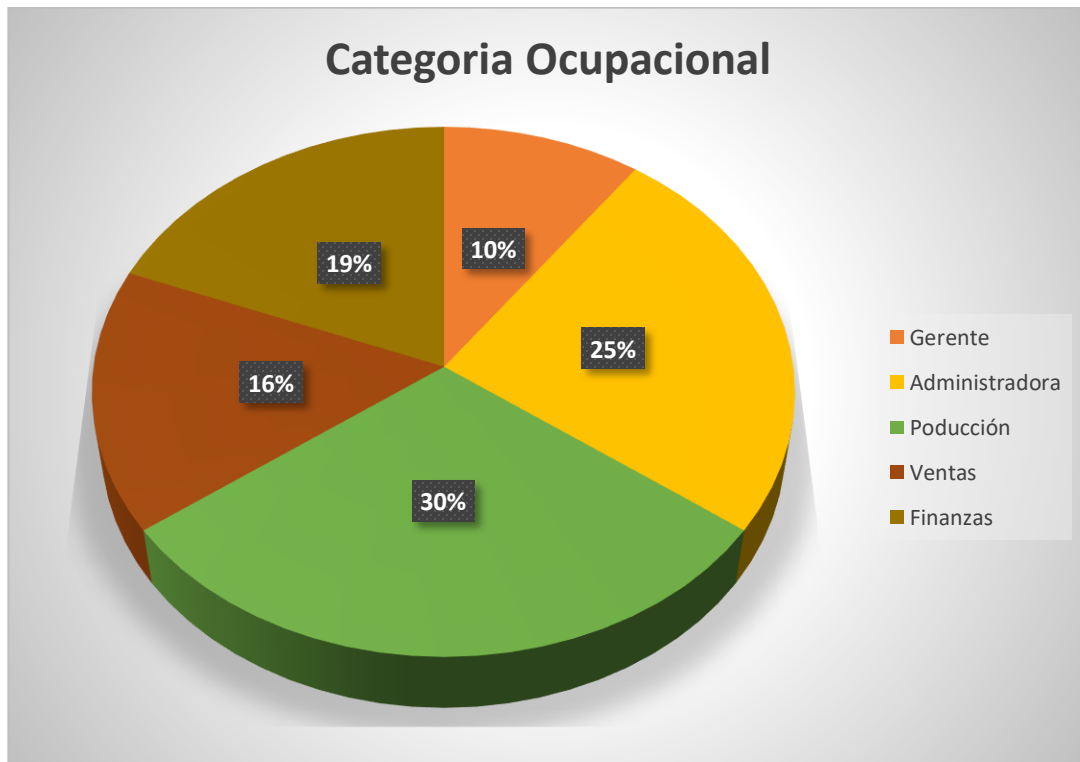
Finanzas

- Determinación política de estrategia y operación del sistema.
- Análisis de resultados operacionales

- Dirigir las decisiones financieras de la entidad, que aseguren el mejor rendimiento de los recursos de la empresa.

Plantilla de los trabajadores

Gráfico 1 Plantilla de trabajo



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

La empresa Braganca cuenta con un gerente general obteniendo un 10% en la función del trabajo, a su cargo en la administración de la entidad tiene una mayor eficiencia de una 25%, son lo que realizan los asuntos legales en la empresa.

En la ejecución de producción cuenta con un 30% donde son los que elaboran los arreglos de flores y frutas donde realizan los diseños tanto de categoría y por eventos: en las ventas tiene la responsabilidad de la atención de los clientes obteniendo un 16 %; en el departamento de finanza son los que

cumplen el cierre de ventas, balances generales tanto de pérdidas y ganancias.

3.2. Diseño de la investigación

En esta investigación se utilizará dos diseños:

Campo:

Es aquella que extrae datos directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección.

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causas se produce una situación o acontecimiento particular. (Rafael, 2011, p. 1)

Se distinguió este diseño porque se va a recoger la información directamente de la empresa Braganca, con el fin de dar respuesta a alguna situación que se planteó previamente.

Bibliográfica

La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Se le considera un paso esencial porque incluye un conjunto de fases que abarcan la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio. (Matos, s.f)

Se seleccionó este diseño porque se va a utilizar los datos que han sido recolectados en otras investigaciones como pueden ser libros, revistas, artículos, etcétera.

En este proyecto investigativo se va a utilizar el tipo de investigación explicativo y descriptivo.

3.3. Tipos de investigación

Exploratorio	Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad (Fidias G. Arias, 2012)
Explicativo	Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa – efecto (Fidias G. Arias, 2012).
Descriptivo	En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas (Fidias G. Arias, 2012).
Correlacional	El investigador pretende visualizar como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos (Fidias G. Arias, 2012).

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén, 2019.

Será explicativo porque se va a determinar que es lo que influye al ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Braganca.

Será descriptivo porque permitirá recolectar la información necesaria sobre los trabajadores de la empresa Braganca.

3.4 Población

Según Tamayo (2012) Señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población es el conjunto de todos los elementos que comparten características similares, que representa el universo para el propósito del problema de investigación.

Población finita:

Es medible es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar, y que posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones.

Población infinita:

No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestra. (Ana, 2015)

La población que se va a utilizar en esta investigación es finita, porque la conforman 6 personas.

Tabla 5 Población

Elementos	Cantidad
Administradora	1
Call center	2

Producción	2
Limpieza	1
Total	6

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén.

3.5. Muestra

(Tamayo, T. Y Tamayo, M, 1997) Afirma que la muestra **“Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.”** (p.38)

Es la parte de la población que se llevará a cabo la investigación.

Determinación de la muestra

Tabla 6 Muestra

Elementos	Cantidad
Administradora	1 entrevista
Call center	2 encuesta
Producción	2 encuestas
Limpieza	1 encuesta
Total	6

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén.

3.6. Tipos de muestra.

- **Muestra estratificada**

El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a la población o muestra en grupos estratos. Luego, selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

- **Muestra por racimos**

En este tipo de muestra reduce costos, tiempo y energía al considerar que muchas veces las unidades de análisis se encuentran encerradas en determinados lugares que llamamos racimos.

- **Muestra tómbola**

Consiste en numerar todos los elementos muestrales; se realiza una ficha para cada uno de los elementos, se revuelve en una caja, para luego sacar ficha por ficha al azar y esto conformarán la muestra.

- **Muestreo por conveniencia**

Consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, las personas en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles.

3.7. Métodos

Método teórico:

Se escogerá este método ya que permite revelar las cualidades primordiales en la investigación.

Método estadístico:

Se escogerá este método ya que comprueba los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

Método análisis y síntesis:

En este método permite conocer más a fondo los elementos constitutivos y procede a organizar la información.

3.8. Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén.

Entrevista:

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para conseguir o recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que opta la forma de un dialogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planeadas sobre el problema propuesto. (Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M., 2013, p. 163)

Encuesta:

La encuesta se define como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más extenso, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de tipos objetivas y subjetivas de la población. (Thompson, 2006)

Se utilizará la encuesta para cinco colaboradores de la empresa y también necesitamos conocer la percepción de quince clientes que asistieron un día normal a la empresa y la entrevista se le hará a la administradora del local.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Aplicación a las técnicas e instrumentos

A continuación, se desarrolla el análisis y la interpretación de resultados del levantamiento de información primaria con la finalidad de obtener las causas para implementar un plan de mejora al ambiente laboral en la empresa Braganca. La interpretación de los resultados adquiridos de la encuesta y la entrevista se les realizó a los colaboradores y a la Administradora de la empresa.

Encuesta

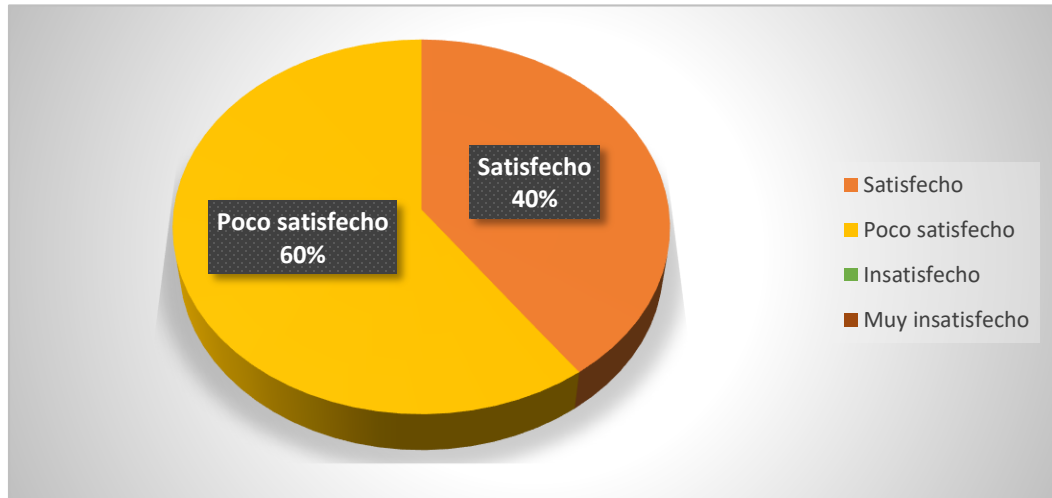
1. ¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa?

Tabla 7 Satisfacción laboral

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	2	40%
Poco satisfecho	3	60%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 2 Satisfacción laboral



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis:

Tenemos un 60% que están poco satisfecho mientras que el 40% si se sienten satisfechas trabajando en la empresa.

Interpretación:

Se observa que son pocas las personas que se sienten satisfechos trabajando en la empresa, lo que significa que existe algún inconveniente o problema en la organización, el cual no ha sido detectado.

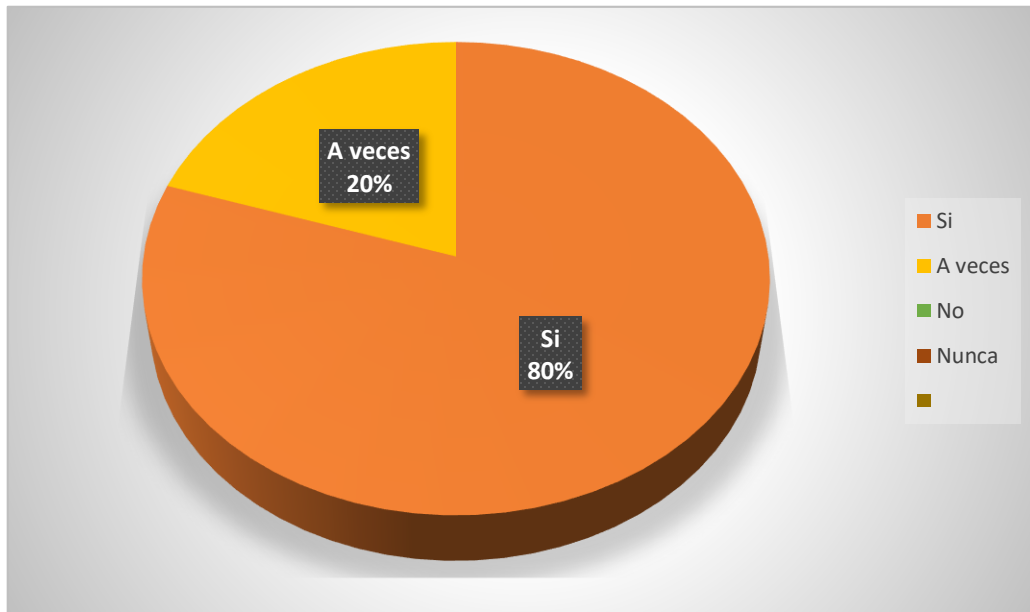
2. ¿Mantiene una buena relación con la administradora?

Tabla 8 Relación laboral

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	4	80%
A veces	1	20%
No	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 3 Relación laboral



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis

El 80% de los trabajadores si mantienen una buena relación con la Administradora de la empresa mientras que el 20% a veces.

Interpretación

Es notorio que existe una buena relación con la administradora y los colaboradores de la empresa, según lo investigado la administradora está pendiente de cómo realizan el trabajo y tener una buena comunicación con ellos para solucionar los problemas que se lleguen a presentar.

3. ¿Se siente conforme con su salario?

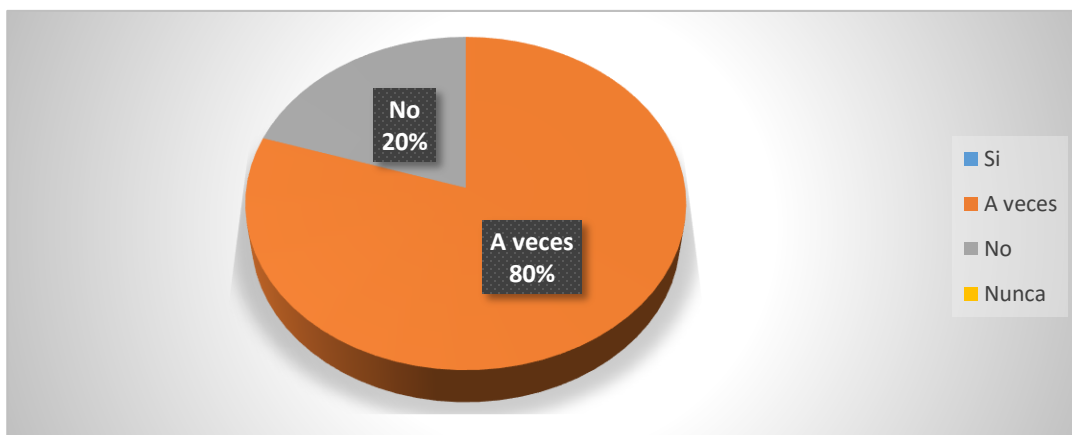
Tabla 9 Conformidad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
---------------------	-----------------	-------------------

Si	0	0%
A veces	4	80%
No	1	20%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 4 Conformidad



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis

El 80% de los colaboradores de la empresa les parece que A veces están de acuerdo con su salario mensual mientras que el 20% no lo están.

Interpretación

Es notorio que los trabajadores de la empresa no están del todo conforme con su salario. Ya que según lo investigado indican que el trabajo que ellos realizan debe ser mejor pagado. Esto genera una inconformidad de parte de los colaboradores.

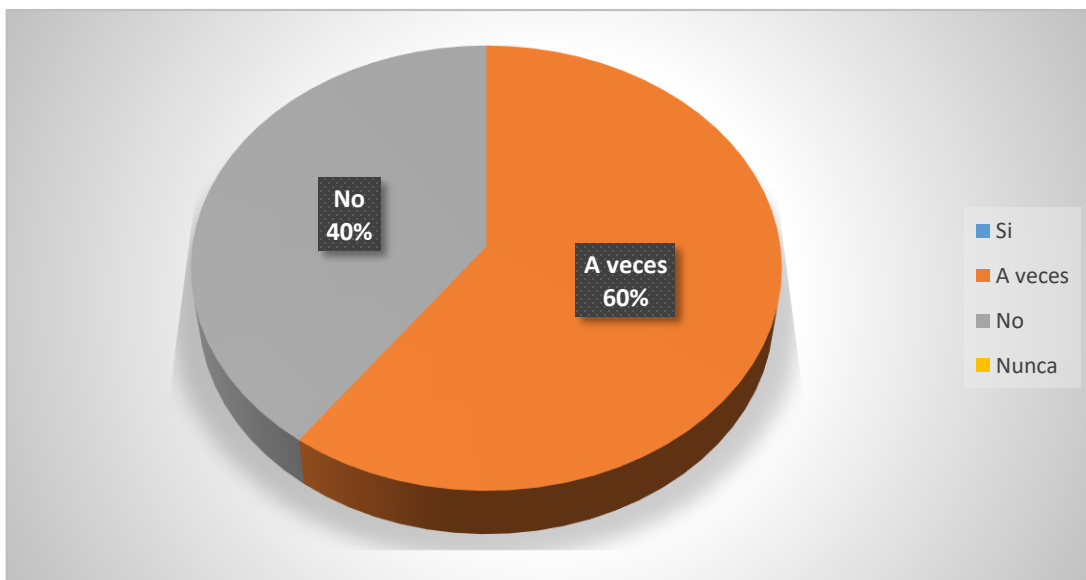
4. ¿Recibe algún tipo de incentivo por parte de la empresa, (reconocimiento, recompensa, etc.) cuando realiza bien su trabajo?

Tabla 10 Reconocimiento

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
A veces	3	60%
No	2	40%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 5 Reconocimiento



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis:

El 40% de los trabajadores no indicaron que no reciben algún tipo de incentivo mientras que el 60% indicaron que a veces.

Interpretación:

Se puede observar que de vez en cuando los trabajadores han recibido un incentivo, esto es lo que genera una baja en la organización ya que no existe motivación hacia los trabajadores, algo que recompense el esfuerzo que hacen día a día dentro de la empresa. Según lo investigado solo reciben un reconociendo en dos fechas especiales.

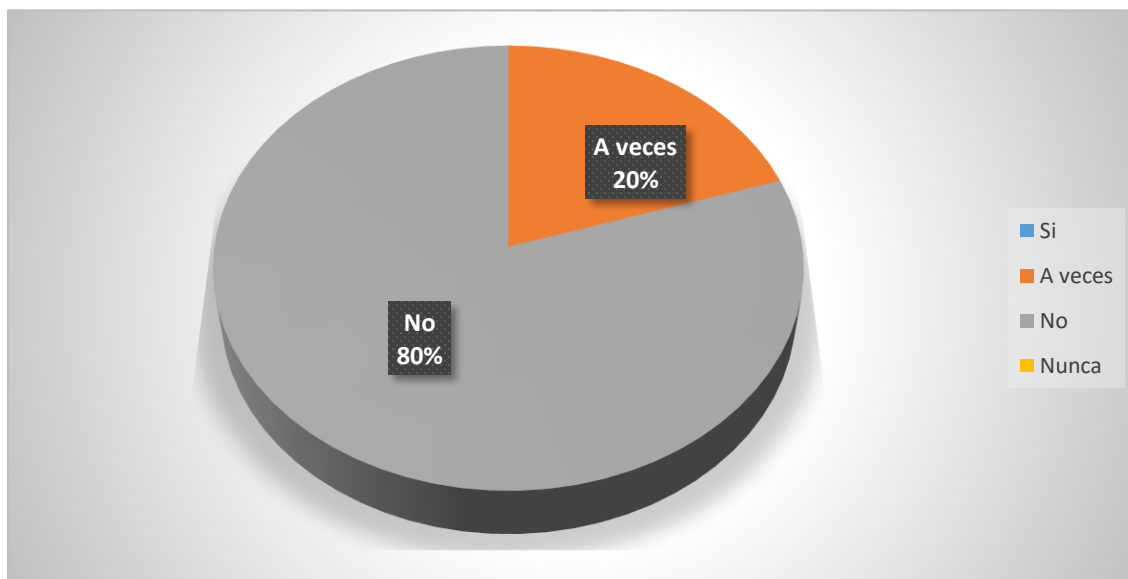
5. ¿Se siente motivado o estimulado?

Tabla 11 Motivación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
A veces	1	20%
No	4	80%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 6 Motivación



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Analisis:

El 80% de los trabajadores no se sienten motivados trabajando mientras que el 20% a veces se siente motivado.

Interpretación

Se puede observar que los colaboradores de la empresa no se sienten motivados ya que existe una carencia de percepción del valor del trabajo que realizan y la carencia de recompensa esto afecta la motivación de los trabajadores y no realizan bien su trabajo

6. ¿Cómo es la relación con sus compañeros?

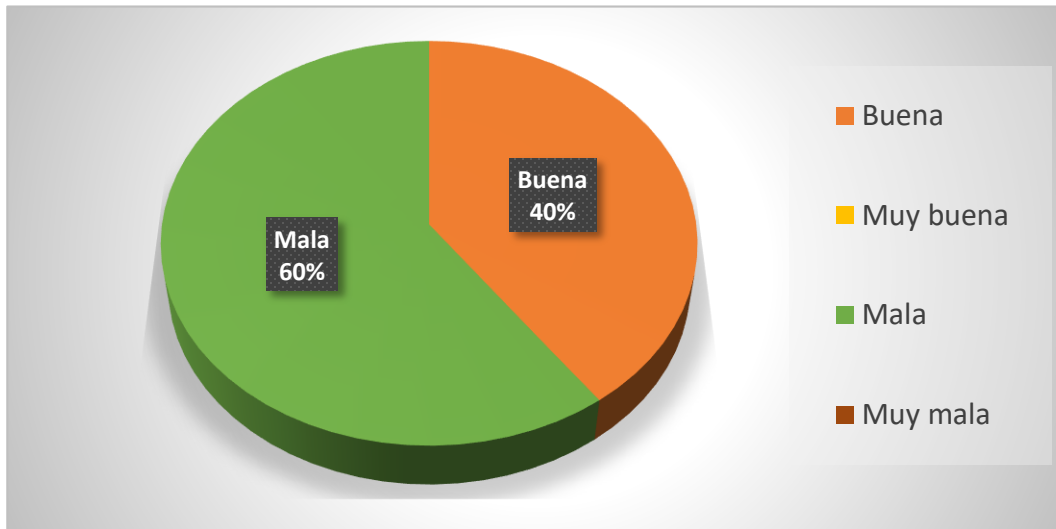
Tabla 12 Vínculo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Buena	2	40%
Muy buena	0	0%
Mala	3	60%
Muy mala	0	0%

Total	5	100%
-------	---	------

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 7 Vínculo



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis:

El 60% de los trabajadores indican que no tienen una buena relación entre ellos mientras que el 40% indican que si tienen una buena relación

Interpretación

Según los resultados obtenidos existe una mala relación entre los mismos compañeros de trabajo esto genera un mal ambiente laboral. Pues no hay una buena comunicación entre ellos.

7. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?

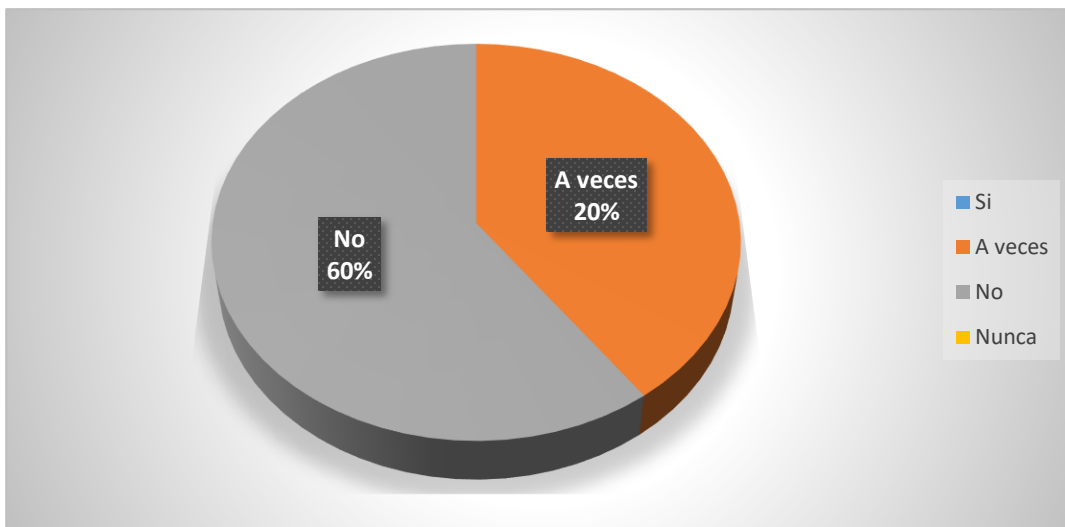
Tabla 13 Satisfacción

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
A veces	1	20%
No	4	60%

Nunca	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 8 Satisfacción



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis:

El 60% de los trabajadores no están a gusto con el trabajo que realizan mientras que el 20 % de los trabajadores a veces lo están.

Interpretación

Se puede observar que los colaboradores de la empresa no están del todo a gustos con el trabajo que realizan. Según lo investigado indican que hacen en ocasiones realizan actividades o trabajo que no les corresponde

8. ¿Piensa usted que la motivación y el liderazgo es importante en una empresa?

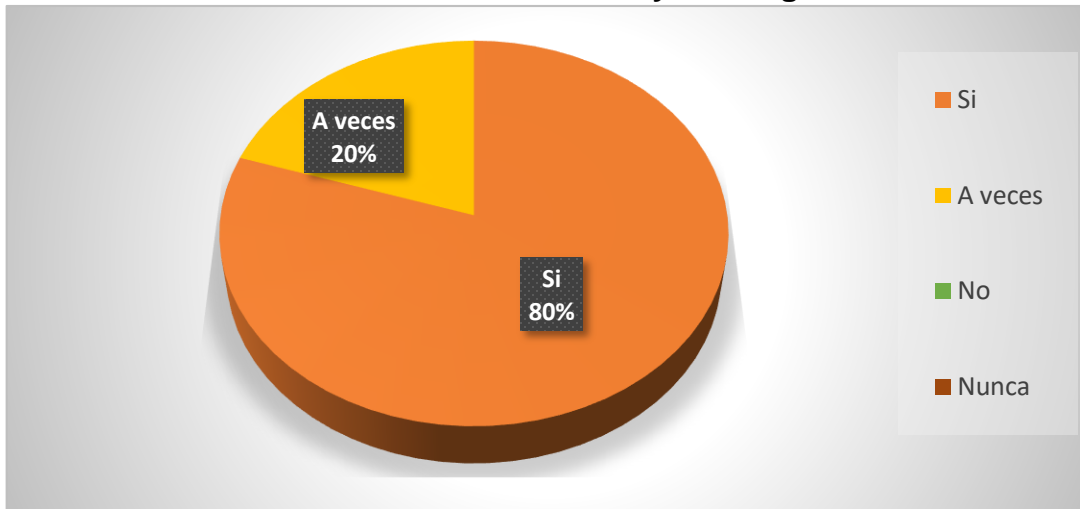
Tabla 14 Motivación y liderazgo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	4	80%

A veces	1	20%
No	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 9 Motivación y liderazgo



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis:

El 80% de los trabajadores indican que si es importante la motivación y el liderazgo en la empresa mientras que el 20% indican que a veces

Interpretación:

Como se puede observar los colaboradores de la empresa piensan que es importante la motivación y el liderazgo en la empresa ya que ellos indican que esa es la clave para lograr los resultados en la organización y mejorar el ambiente laboral.

9. ¿Cuenta usted con los materiales, equipos adecuados para realizar su trabajo?

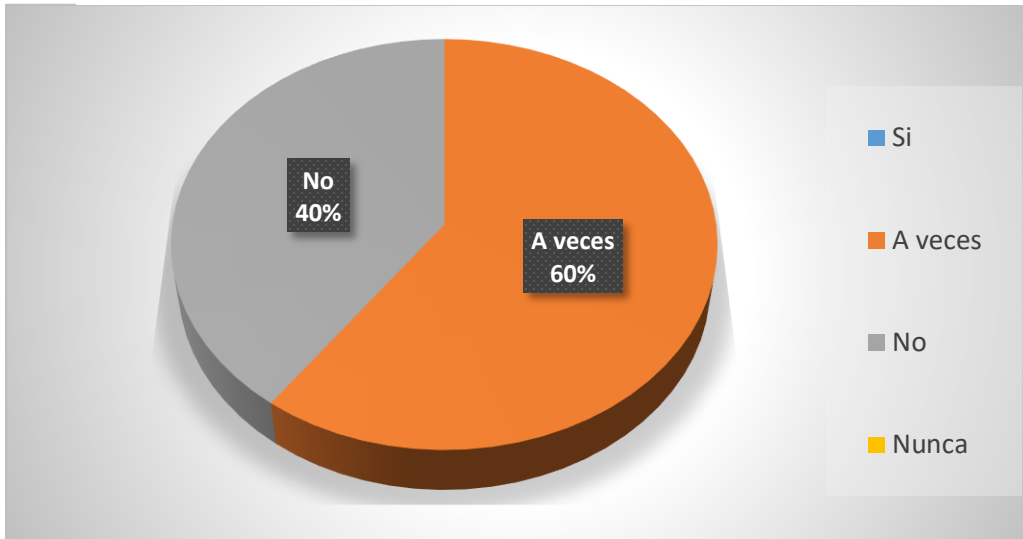
Tabla 15 Materiales de trabajo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%

A veces	3	60%
No	2	40%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 10 Materiales de trabajo



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis:

El 60% indica que a veces cuentan con los materiales indicados mientras que el 40% no.

Interpretación:

Los colaboradores de la empresa tienen ciertos disgustos en el área de call center porque los equipos tecnológicos son lentos al igual que el sistema donde se retrasan al ingresar los pedidos y facturas que se generan en el transcurso del día.

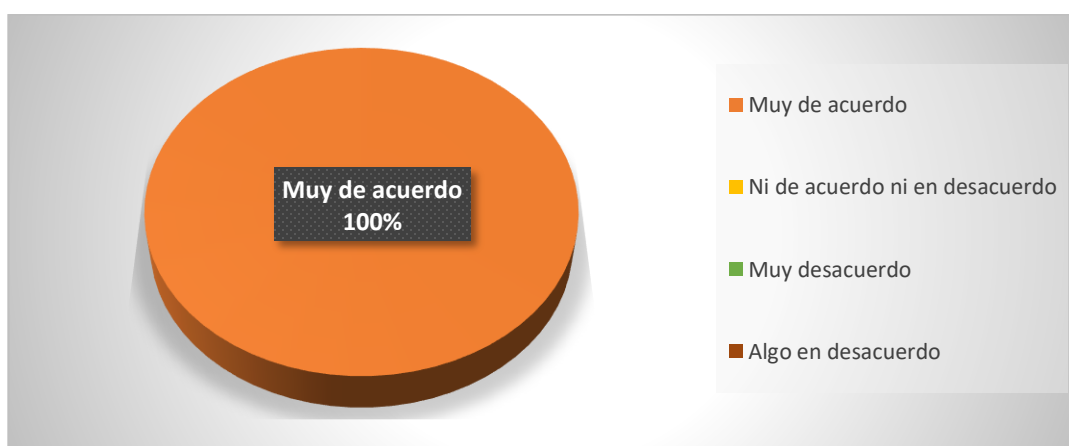
10. ¿Considera usted que será necesario implementar un plan de mejora al ambiente laboral para la productividad?

Tabla 16 Plan de mejora

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Muy desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Gráfico 11 Plan de mejora



Autora: Cavagnaro Velasco Antonella Belén 2019.

Análisis:

El 100% de los trabajadores están muy de acuerdo en que es necesario implementar un plan de mejora al ambiente laboral.

Interpretación

Según los resultados obtenidos los colaboradores de la empresa consideran que es importante implementar un plan de mejora, ya que solo así se logrará mejorar el ambiente laboral y lograr la productividad en la empresa, para así alcanzar la máxima calidad y excelencia en el servicio y producto que se les ofrece a los clientes

Entrevista realizada a la Administradora de la empresa Braganca

Objetivo: Adquirir información, sobre las diversas situaciones que están sucediendo dentro de la empresa Braganca.

Se realizó seis preguntas abiertas, las mismas que fueron elaboradas para la Administradora pueda contestar de forma libre e independiente y pueda sentirse cómoda al momento de la entrevista.

Según las respuestas adquiridas en la entrevista a la Administradora, se obtuvo como resultado lo siguiente:

La Administradora considera que el ambiente laboral es muy importante en la empresa y la diferencia de otras. Ya que de eso depende los resultados del trabajo diario que realizan. Ella considera que si tiene buena relación con sus colaboradores aunque a veces hay desacuerdos por la forma de trabajar pero que por lo general obtienen una buena relación laboral y trata de atender sus necesidades.

La Administradora considera que hace lo posible para que el trabajo que realizan los colaboradores sea equilibrado y delega responsabilidades por igual para que el trabajo se realice de forma inmediata.

Considera que debería haber incentivos para los trabajadores en todo momento, para así recompensarlos por el buen trabajo que lleguen a realizar, también menciona que existe dos fechas especiales en el trabajo en el año y en esas dos ocasiones es muy importante el reconocimiento por el esfuerzo extra que realizan los trabajadores.

Para ella el salario a los trabajadores es el justo para las funciones que realizan.

La Administradora considera que es necesario hacer cambios y mejoras al ambiente laboral ya que es la clave para que el trabajo mejore y fluya con rapidez y así lograr cambios positivos para la empresa y los colaboradores.

4.2. Plan de mejora

Un plan de mejora permite precisar mecanismos en la cual logrará permitir a la organización alcanzar aquellas metas u objetivos propuestos y que le permitirán ocupar un lugar significativo y reconocido dentro de su ambiente o entorno. Esto permitirá que la empresa u organización responda a los cambios que se puedan presentar en el entorno y poder cumplir con los objetivos o metas de la empresa.

Objetivo del plan de mejora

Mejorar el ambiente laboral para lograr una mejor productividad en los trabajadores de la empresa Braganca.

Condiciones

- Disponer todos los elementos que se necesita para poder realizar el plan de mejora.
- La colaboración total de parte de la administradora y los colaboradores de la empresa para implementar el plan de mejora.
- Buena predisposición de todo el personal que trabaja en la empresa para ejecutar el plan de mejora sin ningún inconveniente.

Que se pretende obtener con el plan de mejora

- Lograr que el personal que trabaja en la empresa se sienta a gusto con el ambiente laboral que existe en la organización, para que pueda realizar su trabajo de una manera eficiente.
- Lograr obtener una mejor comunicación entre los trabajadores de la empresa, lo cual ayudará a mejorar la relación laboral.
- Proporcionar reconocimiento, incentivos y recompensas a los colaboradores por su desempeño y esfuerzo que realiza día a día, mejorando así la productividad de la empresa.

Tabla 17 Proyección del plan mejora

QUÉ	POR QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE	QUIÉN	COSTO
Mejorar el ambiente laboral	Porque existe disgustos en los colaboradores y esto retrasa el proceso de producción.	Elaborando un plan de mejora al ambiente laboral	Se llevará a cabo este plan de mejora en el mes de septiembre del 2019.	Se realizará en la empresa Braganca.	Los que trabajan en la empresa y el investigador.	No aplica, porque la empresa cuenta con los recursos para el desarrollo de las actividades que se van a ejecutar para el mejoramiento del ambiente laboral.
Realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales de la empresa,	Porque los colaboradores consideran que deben tener mejores herramientas de trabajo.	Mejorar la climatización laboral para lo empleados				
		Realizar un trabajo de mantenimiento preventivo planificado a instalaciones, mobiliarios y equipos para solucionar las dificultades en ese sentido y que afectan el trabajo.				
Realizar reuniones a todo el personal administrativo	Porque el personal administrativo no se reúne para identificar los factores que afecta al ambiente laboral.	Evaluación de desempeño hacia los colaboradores				
		Talleres motivacionales para el personal de la empresa				
Otorgar reconocimiento por cumplimiento de metas y objetivo.	Porque no se ha implementado métodos de motivación a los colaboradores para que se destaquen en su trabajo	Resaltar colaboradores sobresalientes donde le haga saber a la organización que esa persona se distinguió. Lo cual envía un mensaje a la organización que se está evaluando aquello y pone en una competencia sana para que los trabajadores quieran ser el "empleado del mes", lo cual ellos mismos van a implementar mejoras o comienzan a innovar nuevas formas de trabajar en su día a día para lograrlo.			La Administradora y el investigador.	

Autora: Cavagnaro Velasco Antonella 2019.

CONCLUSIONES

Finalizando el proceso de investigación, los resultados obtenidos de acuerdo al trabajo realizado, los indicadores y los objetivos comprobados. A continuación se presenta conclusiones.

- Se fundamentó el ambiente laboral para mejorar la productividad de la empresa.
- Se diagnosticó el ambiente laboral en la empresa Braganca.
- La mayoría de los trabajadores se sienten poco satisfecho ya que el 60% de los encuestados expresan inconformidad por los implementos o equipos adecuados para realizar su trabajo.
- El personal según en las encuestas obtenidas se dio a conocer que que tiene un nivel bajo de motivación por falta de incentivos, premios o reconociendo. Donde es importante destacar que los espacios de motivación influyen en las funciones del personal, pues pasan la mayor parte del día en ese lugar, por ello las dimensiones deben tener las condiciones adecuadas de no ser de esta manera se generan efectos negativos que provocan desmotivación, irritabilidad, disminución del rendimiento, entre otros.
- Por medio de la encuesta proporcionada, se percibe que el clima laboral existente dentro de la empresa Braganca no es el adecuado aunque éste no es tangible, pero es algo real dentro de la organización que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de ambiente en el que laboran los empleados. Ya que refleja el estado de ánimo colectivo.
- Proponer un plan de mejora con la técnica 5w2h en donde se especifica las actividades que deba realizar la empresa Braganca para mejorar el ambiente laboral y lograr la productividad en los trabajadores.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones, se han diseñado las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que no se descuide el ambiente laboral en la empresa.
- Que el plan que se elaboró se mantenga activo para no descuidar el ambiente laboral.
- Considerar que los empleados tengan las condiciones adecuadas de trabajo, ya que se sienten bien desempeñan su trabajo eficientemente
- Establecer y mantener canales de información para que la comunicación fluya en la dirección que se necesita. Se debe estimular las condiciones que conduzcan a un libre intercambio de ideas.
- El personal de la empresa debe ser evaluado de manera continua; la evaluación que se establece las acciones en un tiempo determinado. Es una técnica de dirección necesaria en la actividad del ambiente laboral.
- Realizar un método motivacional para todos los colaboradores, donde conste: reconocimientos, recompensas, etcétera. Motivándolos para así haciéndolos sentir que son importantes y valorados en la empresa y que su trabajo es de vital importancia.
- Proyectar talleres sobre desarrollo personal, autoestima, estimulación al beneficio, entre otros.
- Implantar un clima digno, donde las personas desarrollen actitudes de asistencia y contribución.
- Participar en las responsabilidades de las actividades de la empresa, para estimular la intervención en la toma de decisiones.

Bibliografía

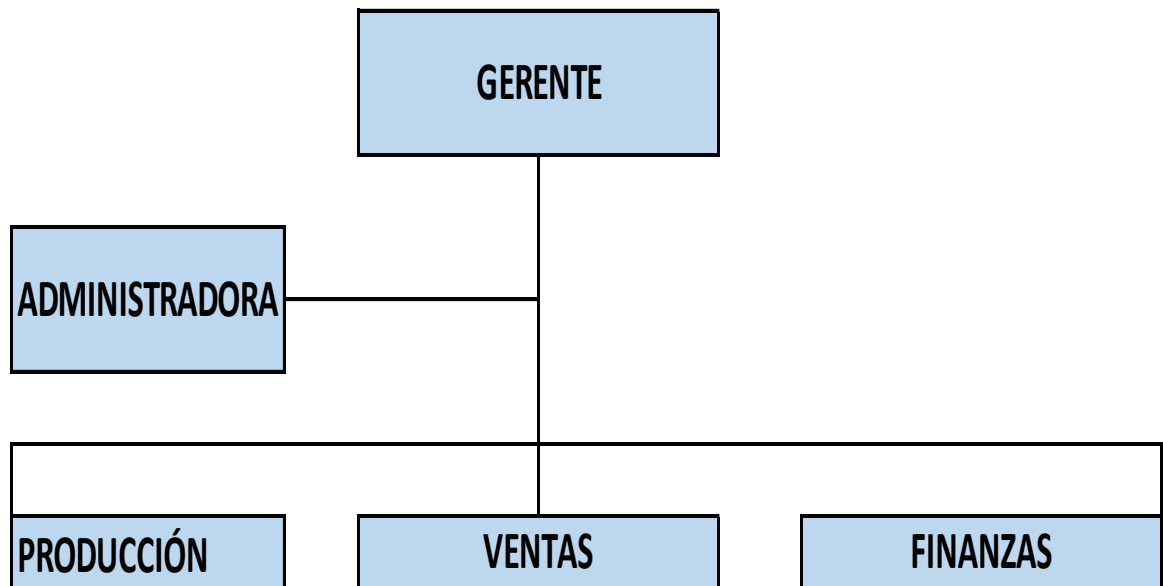
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica Del Clima Laboral*. Madrid.
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). *¿ Puede influir el clima laboral en la productividad*. Mendoza. Obtenido de [www. bibliois.es. com. ar/Contenido/300/300/Climalaboralenlaproductividad. pdf](http://www.bibliois.es.com.ar/Contenido/300/300/Climalaboralenlaproductividad.pdf).
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso Administrativo*. . Editorial McGraw-Hill, 3.
- Combeller, C. R. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. ilustrada.
- Cruz Rivero, L., Sánchez Galván, F., Bautista Santos, H., & Velasco Lince, E. (2006). *elación entre el diseño del trabajo y la percepción del clima laboral con la productividad del departamento de servicios generales del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*.
- Deming, E. (s.f). Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Edel, R. García, A. Casiano R. (2007). *“Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Texto completo*. Mexico .
- Elvira, M. M., & Dávila, A. (2005). *Cultura y administración de recursos humanos en América Latina*. España.
- Fidias G. Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición*. Fidias G. Arias Odón.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad” (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango*. Quetzaltenango.
- Hernández Sampier, R. Fernández Collado, C, Baptista Lucio, . (1991). *C. Metodología de la investigación*. Mexico : McGrawHill.
- López, J. (2013). *+Productividad*. (Palibrio, Ed.) México.

- Matos, A. (s.f). Obtenido de Liferder.com:
<https://www.liferder.com/investigacion-bibliografica/>
- Maximova. (1962). Obtenido de Edumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/893/Consideraciones%20teoricas%20acerca%20de%20las%20habilidades.htm>
- Ortiz P, Cruz Lirios. (julio de 2008). Obtenido de pepsic:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Pérez, J & Merido M. (2011). Obtenido de Definicion.de:
<https://definicion.de/sobriedad/>
- Pérez, J & Merino, M. (2009). Obtenido de Definicion de:
<https://definicion.de/crecimiento/>
- Prokopenko, J. (1989). *La gestion de la productividad*. Ginebra: Productivity management (.)
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). lima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium* .
- R.A.E. (2007). *Real Academia Española*. Obtenido de
<https://dle.rae.es/?id=CTzcOCM>
- R.A.E. (2018). Obtenido de Real Academia Española:
<https://dle.rae.es/?id=Pw7w4I0>
- Rafael, G. (2011). *metodologia de la investigación*. Merida, Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Rodríguez, H. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*". Sangolqui, Ecuador.
- Sandoval, C. M., & Arce, A. M. (2014). La Medicion de la Productividad del Valor Agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *revistas.tec.ac.cr*.
- Santana, C & Cristancho, F. (21 de Julio de 2016). *Estudio de Clima Laboral en América Latina 2015*. Obtenido de acsendo.blog:
<https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/>

- Tamayo. (2012). Obtenido de Blogger.com: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Tamayo, T. Y Tamayo, M. (1997). Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Thalia, S. (2018). *Plan De Mejora Al Ambiente Laboral Para Lograr Un Nivel De Desempeño Eficiente En Los Trabajadores En La Empresa Bless Water*. Guayaquil, Ecuador.
- Thompson, I. (julio de 2006). *Definición de Encuesta*. Obtenido de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>
- Yarleny, V. (2016). *“Diseño de un plan estratégico para mejorar el clima laboral de los servidores públicos de la Secretaria Nacional de Gestión de la Política en la ciudad de Quito”*.

ANEXOS

Organigrama de la empresa



Logotipo



Bragança[®]
DETALLES & ROSAS

Fotografías



Fotografía 1: La empresa Bragança, actualmente ubicada en la ciudadela Urdesa central 403 calle primera entre Las Monjas y Dátiles del cantón Guayaquil.



Fotografía 2: Realizando las encuestas al personal de producción



Fotografía 3: Realizando las preguntas al personal de call center.



Fotografía 4: se le está realizando la encuesta al personal de call center

Datos Generales

Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

Edad:

18 – 20 ()

31 – 40 ()

41 – 50 ()

21 – 30 ()

Instrucciones

1. Lea detenidamente las preguntas y marque con un (✓), la respuesta que usted considera la conveniente.
2. Usted va a encontrar 4 alternativas, elija solo la respuesta que usted considere la adecuada, no puede quedar ninguna pregunta sin responder.
3. Use esfero color azul.
4. Tiene 25 minutos para responder la encuesta.
5. No existe ninguna pregunta errónea
6. Si tiene alguna duda puede preguntar sin ningún inconveniente, a la persona que está realizando la encuesta.

Cavagnaro Velasco Antonella Belén

Objetivo: Conocer y obtener información sobre el ambiente laboral y la productividad en la empresa Braganca.

Preguntas

1. ¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa?

Satisfecho () Poco satisfecho ()

Insatisfecho () Muy insatisfecho ()

2. ¿Mantiene una buena relación con la administradora?

Si () A veces ()

No () Nunca ()

3. ¿Se siente conforme con su salario?

Si () A veces ()

No () Nunca ()

4. ¿Recibe algún tipo de incentivo por parte de la empresa, (reconocimiento, recompensa, etc.) cuando realiza bien su trabajo?

Si () A veces ()

No () Nunca ()

5. Se siente motivado o estimulado?

Si () A veces ()

No ()

Nunca ()

6. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Buena ()

Muy buena ()

Mala ()

Muy mala ()

7. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Si ()

A veces ()

No ()

Nunca ()

8. ¿Piensa usted que la motivación y el liderazgo es importante en la empresa?

Si ()

A veces ()

No ()

Nunca ()

9. ¿Cuenta usted con los materiales, equipos adecuados para realizar su trabajo?

Si ()

A veces ()

No ()

Nunca ()

10. Considera usted que será necesario implementar un plan de mejora al ambiente laboral para mejorar la productividad.

Muy de acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Fecha: _____ **Lugar:** _____

Horario de inicio: _____ **Horario de salida:** _____

Cargo: _____

Entrevistador: _____

Objetivo: Adquirir información, sobre las diversas situaciones que están sucediendo en dentro de la empresa Braganca.

Preguntas

1. ¿Considera usted importante el ambiente laboral de la empresa?

2. ¿Mantiene usted una buena relación con sus colaboradores?

3. ¿Asigna usted tareas definidas a los colaboradores?

4. ¿En qué situaciones considera usted que se debería dar incentivos o reconocimiento a los trabajadores?

5. ¿Cree usted que el salario que reciben los colaboradores es justo?

ARBOL DE PROBLEMAS (-)

