



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN
Y CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:
POPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS AL CLIMA LABORAL DE LOS
TRABAJADORES, EN LA EMPRESA EL SOL S.A., DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL**

**Autora:
Betty Verónica Rojas Villacis**

**Tutor:
Ing. Marlo López Perero**

Guayaquil-Ecuador



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral de los trabajadores en la Empresa El Sol S.A.**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **Ineficiente clima laboral genera improductividad en los colaboradores.** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por:

Betty Verónica Rojas Villacis

Tutor:

Ing. Marlo López Perero

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación el tema: “Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral de los trabajadores, en la empresa El Sol S.A., de la ciudad de Guayaquil”, de la carrera Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

Rojas Villacis Betty Verónica

C.I: 092036933-7

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico primero a Dios por bendecirme con sabiduría y conocimiento.

A toda mi familia y en especialmente a mis padres, quienes han sido mi apoyo incondicional para seguir adelante con mis estudios y pueda cumplir con mis metas y ser una profesional.

A mi amado hijo Edison Bernabé Rojas por su comprensión en el tiempo que no podía compartir con él; por ser mi fuente de motivación e inspiración, para poder ofrecerle un futuro mejor.

A mis compañeros y amigos que compartieron junto a mí, en los buenos y malos momentos, durante todo este ciclo de estudios y lograron que este sueño se haga realidad.

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por brindarme formación profesional, a todos los docentes, quienes dedicaron su tiempo, en aportarnos sus conocimientos y experiencia.

Muchas gracias.

Rojas Villacis Betty Verónica

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud, sabiduría y fortaleza para luchar día a día por mis sueños.

A mi mamá por su apoyo incondicional, por sus consejos y enseñarme a ser perseverante y a cumplir con mis objetivos.

Agradezco a mi Tutor de Tesis Ing. Marlo López Perero por brindarme sus conocimientos y guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

Agradezco a mis compañeros de estudios, por su amistad y apoyo moral, para seguir adelante y ser parte de mi carrera profesional.

A los docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por brindarnos sus conocimientos y experiencia.

Rojas Villacis Betty Verónica

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general	vi
Índice de gráficos.....	vii
Índice de cuadros.....	viii
Resumen... ..	ix
Abstract.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	4
Delimitación del problema.....	6
Formulación del problema.....	6
Evaluación del problema.....	6
OBJETIVOS.....	7
Objetivos generales.....	7
Objetivos específicos.....	7
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACION TEORICA.....	10
Antecedentes históricos.....	10
Antecedentes referenciales.....	11
Antecedentes teóricos.....	12
FUNDAMENTACION LEGAL.....	18
VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
DEFINICION CONCEPTUAL.....	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	23
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	27
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	28
Investigación descriptiva.....	28
Investigación explicativa.....	29
Investigación correlacional.....	29
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
Característica de la población.....	30
Delimitación de la población.....	30
TECNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	37
PLAN DE MEJORAS.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
FIGURA 1 Factores del clima laboral.....	14
FIGURA 2 Organigrama de la Empresa Sol S.A.....	24
FIGURA 3 Área de trabajo.....	37
FIGURA 4 Nivel de instrucción.....	38
FIGURA 5 Total de tiempo de trabajo.....	39
FIGURA 6 Clima laboral.....	41
FIGURA 7 Motivación.....	42
FIGURA 8 Comunicación.....	44
FIGURA 9 Capacitación al personal.....	45
FIGURA 10 Talleres sobre productividad.....	46
FIGURA 11 Evaluar al personal.....	48
FIGURA 12 Sistema informático.....	49
FIGURA 13 Reconocimiento laboral.....	50
FIGURA 14 Liderazgo.....	52
FIGURA 15 Políticas de la empresa.....	53

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
CUADRO 1 Plantilla de trabajadores.....	25
CUADRO 2 Población a investigar.....	31
CUADRO 3 Tabla muestral.....	33
CUADRO 4 Área de trabajo.....	37
CUADRO 5 Nivel de instrucción.....	38
CUADRO 6 Total de tiempo.....	39
CUADRO 7 Clima laboral.....	40
CUADRO 8 Motivación.....	42
CUADRO 9 Comunicación.....	43
CUADRO 10 Capacitación al personal.....	45
CUADRO 11 Talleres sobre la productividad.....	46
CUADRO 12 Evaluar al personal.....	47
CUADRO 13 Sistema informático.....	49
CUADRO 14 Reconocimiento Laboral.....	50
CUADRO 15 Liderazgo.....	51
CUADRO 16 Políticas de la empresa.....	53



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Tema

“Propuesta de un de mejoras al clima laboral de los trabajadores, en la Empresa EL SOL S.A., de la ciudad de Guayaquil”

Autora: Rojas Villacis Betty Verónica

Tutor: Ing. Marlo López Perero Mba.

RESUMEN

El presente proyecto se realiza mediante la propuesta de un plan de mejoras al clima laboral de la Empresa El Sol S.A. Los métodos utilizados son: cualitativos, cuantitativos, descriptivos, explicativos y correlacional, que se relaciona con el estudio de las variables, se utilizó las técnicas de recolección de datos para conocer la situación actual que tiene la empresa. Los procedimientos aplicados son: entrevista, encuesta, y observación. Su objetivo principal en el clima laboral es aplicar políticas para mejoras en el desarrollo de sus actividades mediante los procesos de recursos humanos. La conclusión es que la empresa no se genera una buena relación entre el personal con los directivos, situación que afecta a la productividad de la empresa. Se recomienda implementar programas de mejoras, para el comportamiento organizacional basados en la comunicación, liderazgo y motivación que permitan tener resultados excelentes en cuanto al desempeño de sus operaciones para crear un buen clima laboral que incita a trabajar mejor

Clima laboral

Productividad

Liderazgo

Motivación



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Tema

“Propuesta de un de mejoras al clima laboral de los trabajadores, en la
Empresa EL SOL S.A., de la ciudad de Guayaquil”

Autora: Rojas Villacis Betty Verónica

Tutor: Ing. Marlo López Parero Mba.

ABSTRACT

The present project is made through the proposal of a plan of improvements to the working environment of the Company Sol S.A. The methods used are: qualitative, quantitative, descriptive, explanatory and correlational, which is related to the study of variables, we used data collection techniques to know the current situation that the company has. The procedures applied are: interview, survey, and observation. Its main objective in the labor climate is to implement policies to improve the development of its activities through human resources processes. The conclusion is that the company does not generate a good relationship between staff and managers, a situation that affects the productivity of the company. It is recommended to implement improvement programs for organizational behavior based on communication, leadership and motivation that allow excellent results in terms of the performance of their operations to create a good working environment that encourages them to work better.

Control

Inventory

Level

Sales

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

Sin lugar a dudas el clima laboral es uno de los factores más incidente en la productividad de una empresa, donde éstas se tienen que adaptar rápidamente a los cambios constantes que genera el modelo de negocio nacional e internacional. Ante aquello, resulta indispensable mencionar que el clima laboral en España durante el 2015 presentó una leve recuperación a nivel económico, elemento que generaba preocupación entre los españoles frente a la oportunidad de quedarse sin empleo, tomando en relación las cifras de años anteriores. (Barómetros IPSOS, 2016)

Los resultados obtenidos a través de un estudio realizado por Barómetro Bienestar y Motivación de los empleados en Europa (2015), demuestran que el 41% de los empleados se encuentran insatisfechos con el equilibrio de la vida profesional y personal, por lo que el clima laboral donde ello se encuentran inmersos genera un alto índice de estrés, así lo ratifica el 37% de los colaboradores de empresas ubicadas en diversos países y que fueron parte esencial del estudio planteado.

Bajo estas perspectivas, el clima laboral llega a diferenciar a las empresas en su productividad y competitividad separando a las exitosas de las mediocres. Por consiguiente, un buen clima de trabajo permite el cumplimiento de los objetivos empresariales, lo implica un mejor desempeño de sus colaboradores, quienes aportan de manera significativa al logro de las metas planteadas por la parte gerencial.

El panorama europeo en los últimos años no ha sido tan halagador, el modelo económico planteado por la Unión Europea ha permitido soportar una recesión económica a gran escala que ha minimizado las fuentes de empleo, así como la calidad del trabajo en muchas empresas, quienes han tomado la opción de cerrar o reducir las plazas laborales, ajustándose de manera obligada a un modelo económico más exigente y competitivo, donde las empresas que no tienen la capacidad de operar tienden a cerrar sus servicios y sucumbir al fracaso. (Martín Olaya J. , 2015)

Para (Monosalva Vaca, Clima organizacional, 2015). En su artículo publicado en la Revista AD-menester la temática: El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, aseguran que: “la sociedad del conocimiento obliga a las empresas a ser más competitivas y dinámicas”, donde la innovación se ha convertido en unos de los recursos más viables para mejorar el clima laboral, donde se relacionan muchos factores que inciden de manera significativa en la productividad de la empresa.

Por lo tanto, las empresas deben centrar su interés en la satisfacción laboral, por constituirse en la clave para el éxito empresarial, permitiéndoles alcanzar resultados positivos por medio de los recursos humanos plenamente motivados.

En América Latina, los problemas relacionados al clima laboral no son ajenos a las actividades diarias que se realizan las empresas ya que ellas se constituyen en el motor de empleo y generadores de recursos de comercialización, sean estos locales e internacionales.

Tal es así, que un estudio realizado en 15 países de la región sobre temas específicos relacionados al clima laboral en el período 2015, donde los empleados de 500 empresas fueron sometidos al levantamiento de información a través del software Accenso, donde se pudo corroborar la

problemática en países como Perú con un clima laboral que llega al 69%, Chile con un 70,65% y Costa Rica con el 73%.

En el caso de Chile, los bajos resultados obtenidos, según los responsables del estudio concluyen que se debe a la inestabilidad de la región en los últimos tres años, donde se ha evidenciado una crisis política y económica que afecta negativamente al clima laboral.(Rojas Sepulveda, Estudios del clima laboral en América Latina 2014-2015)

Cada uno de estos indicadores obliga a las empresas a tratar de proveer un clima laboral que mejore las funciones de su talento humano, donde las acciones atribuidas permitan crear una cultura de complacencia y compromiso hacia la empresa por parte de los colaboradores, de tal manera que la confianza y compromiso logren mejorar el clima laboral y la productividad empresarial. (Velasco, 2015)

En Ecuador, las diversas reformas laborales han permitido consolidar en cierta medida la satisfacción laboral, que para muchas empresas ha sido el motivo necesario para cerrar sus operaciones, ya que las obligaciones y responsabilidades atribuidas son muy elevadas y no les permite seguir operando.

A pesar de aquello, existen muchas empresas que han mantenido un esquema acorde como determina la Ley, y no se han visto abarrotados por las reformas laborales empleadas por el Ejecutivo, de tal manera que los ajustes económicos, políticos y sociales no han afectado en gran medida su productividad, al contrario, permitieron tomar medidas. Compensatorias para mejorar el clima de trabajo y elevar el desempeño laboral de sus colaboradores.

(Troya Eddy, 2015). Gerente de la Consultora Human, en su artículo publicado en la Revista Líderes manifiesta que: “es indispensable que las empresas

midan sus ambientes de trabajo de manera anual o semestrales”, por el simple hecho de que cada vez más personas le dedican más tiempo a su jornada de trabajo, de tal, manera que entre menos tiempo utilice para adaptarse al clima laboral, será productivo en un mínimo de tiempo.

(Troya Eddy, 2015). Continúa su exposición asegurando que: “En Ecuador apenas el 10% de las empresas aplican acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral”, donde se estima el pago de sueldo justo, así como la disposición de bonos; que en cierta medida se pone como una alternativa a mediano plazo a ser aplicada para mejorar el clima laboral, para después considerar acciones específicas dentro del marco organizativo y empresarial.

1.2 Situación del Conflicto

La empresa EL SOL S.A., se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, dedicada a la Asesoría y Producción de Seguros afronta una serie de problemas relacionados al clima laboral, la misma que se centra en el Departamento de Producción, donde los colaboradores asignados a esta área no se encuentran satisfecho con el ambiente laboral que la empresa provee, lo que implica a simple vista una baja productividad.

Tales así, que las decisiones tomadas por la parte Administrativa en relación al pago de sueldos y comisiones no han sido las más acertadas, lo que genera un descontento generalizado dentro del departamento.

Ante aquello, se suma el desinterés de los jefes inmediatos por mejorar el ambiente laboral y tomar acciones que motiven al talento humano a seguir comprometiéndose con su aporte positivo a la recuperación económica de la organización, de tal manera que su accionar cimiente las bases para superar los obstáculos presentados.

De la misma forma, no existe un acercamiento directo entre la parte Gerencial y Administrativa con su talento humano, lo que ocasiona un distanciamiento

por parte de los altos mandos, así como una desorientación en las actividades que realiza cada colaborador, disminuyendo la productividad y el deterioro de la cultura organizacional que se ve reflejada en el retraso de las solicitudes y requerimientos por parte de los clientes.

Si ésta problemática continua, la empresa EL SOL S.A., no logrará mejorar su clima laboral acarreando problemas económicos y financieros que ponen en riesgo su permanencia en el mercado que incursiona.

CAUSAS	EFEECTO
Entrega de información. Pérdida de tiempo.	Reducción de comisiones Socialización Falta de comunicación
Sistema informático deficiente Pérdida de tiempo	No se obtiene la información Rápida Falla la señal Programas deficientes
Mal manejo de los conflictos entre el área.	Existen problemas entre el personal que no son resueltos a tiempo.
Falta de iniciativa de los empleados hacia la organización.	Existe poco interés en los trabajadores porque no hay reconocimiento laboral.

Fuente: Elaboración de la autora

1.3. Delimitación del problema

Campo:	Administración.
Área:	Clima Laboral.
Aspectos:	Productividad.
País:	Ecuador.
Provincia:	Guayas.
Población:	Colaboradores de la empresa EL SOL S.A.
Período:	2016.

1.4. Formulación del problema.

¿De qué forma incide clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Sol S.A., de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016?

1.5. Variables de investigación

Variable Independiente

- Clima Laboral

Variable Dependiente

- Productividad empresarial.

1.5. Evaluación del problema.

Delimitado: La investigación es una parte fundamental delimitada en el espacio y tiempo, por lo que se estima el levantamiento de la información en la Empresa EL SOL S.A., de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016.

Evidente: La problema es evidente, ya que se realizó una breve observación y diálogo con los colaboradores del Departamento de Producción de la empresa en cuestión, de quienes se obtuvo sus perspectivas y punto de vista acerca del clima laboral.

Relevante: Considerada de esta manera ya que se basa en los principios de productividad que mantienen las empresas gracias a su buena relación con talento humano.

Original: El tema se centra en la problemática específica presentada en la empresa EL SOL S.A., de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016, por lo que la originalidad se basa en puntos específicos a ser estudiados dentro del clima laboral de la organización antes mencionada y no está sujeta a supuestos o vivencias ocurridas fuera de ellas.

Factible: La investigación es factible, ya que se cuenta con la autorización debida para el levantamiento de información, donde la empresa lo considera como la oportunidad de retroalimentarse y tomar los correctivos necesarios para elevar su productividad y proporcionar un clima laboral muy satisfactorio.

1.6. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivos Generales

- Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño del departamento de producción de la compañía EL SOL S.A.

Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos del tema
- Diagnosticar el clima laboral que actualmente existe en el departamento de producción de la empresa, así como analizar la incidencia de los resultados del trabajo.
- Proponer un plan estratégico para mejorar el desempeño de los trabajadores.

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Si bien es cierto, las empresas ecuatorianas han implementado políticas de responsabilidad corporativa, sin embargo, no muchas enfocan estos proyectos en las necesidades de sus empleados. Por esto es necesario conocer cuáles son los factores que incentivan al personal y los hace actuar de forma eficiente.

El presente proyecto de investigación profundiza en la falta de motivación a sus empleados, después de haberles reducido el porcentaje de sus comisiones, es decir, disminuir su salario, además de la desorientación de información y desorganización de sus directivos, es un indispensables la capacitación al personal.

El estudio se basa en la motivación laboral, ya que es importante para alcanzar las metas del empleador y del empleado, pero antes la organización deberá reconocer su conducta frente a los trabajadores y remediar errores.

La utilidad metodológica se considera establecer un análisis del clima laboral en la empresa, que superen las incidencias y lograr una estructura de su personal motivada y con una capacitación adecuada para integrarlos y satisfacerlos, con el beneficio más importante que es el gran rendimiento económico para la compañía.

La relevancia social se logrará en base a orientaciones motivacionales enfocadas en el aprendizaje y el desempeño con el fin de evitar los conflictos internos que afectan a la economía de la organización. El departamento de producción desea lograr esto, para sentirse motivados, así unir sus esfuerzos para mejorar su desempeño.

La utilidad práctica se considera establecer un plan de mejoras al clima laboral de la Empresa EL SOL S.A., que superen las falencias actuales de la problemática planteada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes históricos

Desde tiempos inmemorables, el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante lo que producía. Luego esto fue reemplazado con la aparición de centros de abastecimientos, ya no existía variedad, en la competencia de la calidad del producto ya no era suficiente es por ello que surge nuevos enfoques en mejorar el clima laboral para tener más productividad.

Según (Gómez, 2006). El clima laboral es el conjunto de estrategias de una compañía diseñada para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus trabajadores.

De acuerdo con lo que dice el autor (Gregor, 2005). El clima laboral que se brinda es una actividad interrelacionada que se ofrece para que el trabajador obtenga beneficio en el momento o lugar deseado.

Mediante estas definiciones se puede deducir que es muy importante el servicio del clima laboral ya que es indispensable para poder obtener utilidad en una empresa, e incrementar los clientes, y mantenerse en un mercado potencial.

Según (Larrea, Definición del clima laboral, 1991). El clima laboral es un proceso que se realiza en una empresa, con la finalidad de satisfacer las necesidades y estar en contacto con los colaboradores. Toda organización debe capacitar al personal, a fin de desarrollar competencias, para obtener mediante los conocimientos y actitudes un mejor servicio.

Según (Tubán, 2006). Es el conjunto de diversas actividades que buscan atender las necesidades, el clima laboral es conocido como una herramienta del marketing que identifica, y desarrolla mejores las estrategias que la competencia.

Según (Paul Jean, 2008). El clima laboral es el manejo que realiza una empresa mediante la comunicación con la finalidad de establecer contrato e interactuar con los trabajadores dentro de la organización.

Para obtener un mejor servicio se debe mantener al personal capacitado al momento evaluar e integrar al personal dentro de la empresa y el directivo que permita realizar cambios y reforzar al personal, para tener a un trabajador contento y dispuesto de adquirir nuevos retos o metas planteadas por la entidad.

Según (Kloter P. & Keller K., 2012). Define que el clima laboral es minimizar el valor, significa cultivar la relación a largo plazo, es asegurarles a los trabajadores el compromiso que adquiere con la empresa.

La autora del presente proyecto de investigación considera que la eficiencia en el clima laboral depende la capacidad y habilidad necesaria mediante los procedimientos en forma adecuada utilizando la cadena de valores y políticas de la empresa.

Es de mucha importancia la atención al personal para cualquier actividad comercial, los trabajadores buscan confianza y credibilidad y evalúan la calidad del servicio, ya que mediante todos estos aspectos son muy útil para permanecer en un mejor ambiente laboral.

2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES

Tema: Estudio del clima laboral y la productividad en la empresa de Transporte Vertical S.A. **Autor:** Emilio Mario Venutolo

Resumen:

El proyecto estudia la manera que impacta el clima laboral en la productividad de la empresa, se ha decidido acotarlo y centrarlo en el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas encargadas del servicio de transporte, la debilidad en la organización es considerar a los clientes olvidando que reflejan los valores, calidad y servicio que otorga la empresa hacia los usuarios, el clima laboral tiende a ser olvidado, ya que dando por hecho que se proporciona las herramientas básicas para sus colaboradores para desarrollar un trabajo eficiente.

Comentario:

Mediante este estudio se considera que es de mucha utilidad para el proyecto de investigación, ya que nos sirve como guía para el mejoramiento del clima laboral que es muy indispensable en la empresa.

Tema: Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores Ándalas Cía. **Autora:** Diana Uría Calderón

Resumen:

El presente trabajo de investigación detalla un análisis de los aspectos relacionados al clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de Ándalas Cía., con la finalidad de proponer alternativas de mejoras que sirvan para motivar al personal y mejore el desempeño en sus tareas encomendadas.

Comentario:

El presente proyecto nos sirve como base para implementar un plan de mejoras en el clima laboral, ya que mediante esta gestión se va a obtener un incremento en el desempeño de los trabajadores con la finalidad de ser un aporte a la problemática planteada.

Tema: Satisfacción laboral, y su influencia en la productividad de la empresa Servicom S.A. **Autora:** Ana María Fuentes Navarro

Resumen

El proyecto establece la satisfacción laboral en la productividad, los objetivos específicos evalúan el nivel de satisfacción y determinan la importancia que tiene el personal para mejorar el desarrollo en su labor se sientan en un buen ambiente de trabajo y los efectos que conllevan en la productividad.

Comentario

Esta propuesta nos sirve para mantener la satisfacción de los colaboradores, lo que es de mucha importancia en el presente proyecto de investigación y mantener un buen clima laboral y poder tener mejor desarrollo en su productividad con el fin de obtener mejor rentabilidad.

Clima Laboral

Según (Chiavenato, 1992). El clima laboral está constituido por el medio interno de una organización, y está definida por diferentes aspectos:

- Tipo de organización
- Políticas
- Metas operacionales
- Sistemas de valores
- Forma de comportamiento social
- Factores sociales

Según (Monosalva Vaca, 2015). Se refiere al clima laboral como una interpretación relativa que representa el individuo en una organización y a su vez es de mucha importancia la conducta de los trabajadores.

De acuerdo con lo que dice el autor (Muñiz, 2011). Define al clima laboral como el comportamiento de los empleados, ya que es el apoyo fundamental en una empresa, está compuesto de valores y normas que comparten dentro de una organización.

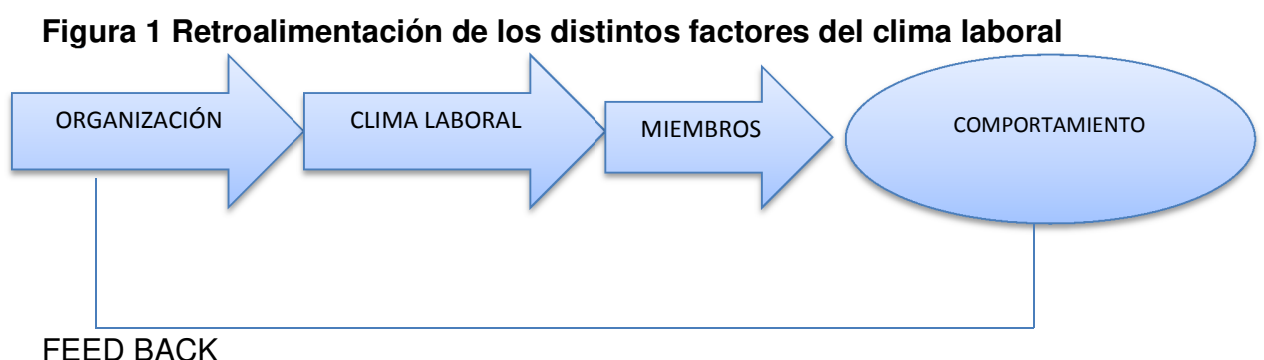
La autora del proyecto investigativo considera que es de mucha utilidad mantener una buena comunicación con el personal de trabajo, capacitarlo para obtener mejor desarrollo en sus tareas laborales.

Clima laboral y productividad

Existen diferentes teorías y concepciones:

Según (Tubán, 2006). Define: clima laboral es la mayor utilidad que se basa en las actitudes de los trabajadores con respecto a condiciones, procesos de su vida laboral y mediante estos aspectos permite modificar su comportamiento.

En siguiente figura se puede observar cómo se interpreta los diferentes factores y elementos de una empresa quedan lugar al clima laboral:



Fuente: Elaboración de la autora

Características del clima laboral

Según (Rodríguez, 2006). Define que el clima laboral se caracteriza:

- El clima laboral es permanente, significa que la empresa tiene estabilidad en sus labores con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son transmitidos por el clima de la empresa.
- El clima de empresa puede influir con el compromiso e identificación de conducta de los trabajadores.
- Los trabajadores cuando tienen un buen clima laboral desarrollan más en sus actividades ya que no afecta a su comportamiento.
- Existen diferentes variables estructurales en una empresa que afecta al clima laboral.
- Los problemas en la empresa, pueden ser porque los empleados se encuentran insatisfecho con el clima laboral.

La autora de la presente tesis considera que es fundamental tener un buen clima laboral, ya que es muy útil para el comportamiento de los trabajadores en una organización.

Definición del clima laboral

Según (Gellerman, 1960). Define que el clima laboral es el carácter de una compañía, existen algunos aspectos a valorar:

- Es necesario identificar a las personas en la organización, su actitud es muy importante.

- Estudiar a las personas e identificar sus objetivos
- Revisar la historia de la empresa, y prestar atención a las carreras de los líderes.
- Es indispensables mostrar una buena imagen y establecer ideas

De acuerdo con lo que dice el autor (Larrea, Definición del clima laboral, 1991). El clima laboral es la expresión personal de la percepción de los directivos y trabajadores forman en la dirección y incide directamente en el desempeño de la organización.

La autora considera que el clima laboral está vinculado con el ambiente de trabajo, lo que permite orientar a las acciones que se desarrollan para fortalecer el funcionamiento de los procesos en la organización.

Variables que incluyen en el clima laboral

- **Ambiente físico.-** Según (Albrecht, Variables del clima laboral, 1991). Define que interviene el espacio físico, condiciones de ruidos, calor.
- **Estructural.-** La estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización.
- **Ambiente social.-** Tales como el compañerismo, conflictos, comunicación.
- **Personales.-** La actitud, motivación y expectativas.
- **Propias del.-** Comportamiento organizacional, la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral.

Teoría sobre el clima laboral

Según (Gregor, 2005). Define en su publicación sobre el lado humano de la empresa y examinar las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo expuesto en los dos modelos que lo llamo teoría x y teoría y.

Teoría sobre el desempeño del clima laboral

Según (Gregor, 2005). Define al ser humano ordinario que no quiere trabajar y lo evitara siempre que pueda debido a esto rehuir al trabajo personas que son obligadas a trabajar son controladas a que desarrollen sus actividades en base al objetivo de la organización.

Productividad empresarial

Según (Kloter P. & Keller K., 2012). Define que se relaciona con el proceso económico medido en base a las unidades monetarias, se relaciona entre el empleado y el producto obtenido.

De acuerdo con el autor (Gonzales, 2014). Determina que mediante la tecnología es un contribuyente especial para el crecimiento en la producción relacionado con el ritmo de población.

La autora de la presente tesis considera que de mucha importancia mantener la productividad empresarial ya que se desarrolla con el ámbito de trabajo y de producción para obtener más liquidez en la empresa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.2.3. Introducción

El presente proyecto de Investigación está debidamente respaldado mediante la Constitución de la República del Ecuador, las autoridades productivas del Buen Vivir y las leyes pertinentes del código de trabajo.

La Constitución Política de la República del Ecuador. Sección octava:

Trabajo y seguridad social señala en el Art. 33.- El trabajo es un derecho y debe ser social, y un derecho económico, fuente de ejecución personal y base de la economía.

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

El artículo 34. Señala el derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

De acuerdo con el Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1.-Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Mediante el Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

El Estado promoverá un régimen laboral mediante el Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. Con la finalidad que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley. (Consumidor, 2000).

2.3 Según el Plan Nacional del Buen vivir, (2013):

El sistema económico social y solidario es considerado según el Art. 8

Mediante este sistema mundial se requiere renovar su concepción para poder relacionar entre los diferentes países. De igual manera es un aporte al desarrollo humano, con respecto al crecimiento económico sobre el capital de trabajo. Estos aspectos son valorables que permite mantener una transformación con la finalidad de obtener un país productivo, la regulación del fortalecimiento de las finanzas del sistema económico determina la igualdad de condición laboral.

El desarrollo actual del Boletín C-3 (vigente de 1974). Se determina en base a las reglas sobre la aplicación de los principios administrativos.

2.7 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente

- Clima Laboral

La presente tesis nos va ayudar a desarrolla el trabajo cotidiano en la empresa, ya que influye la satisfacción de sus colaboradores y la productividad relacionada con la motivación y las políticas fundamentales en los recursos humanos que se encuentran para mejorar el ambiente en la organización.

Variable Dependiente

- Productividad empresarial.

El presente trabajo de investigación es muy importante para mejorar los factores de productividad con su alto grado de rendimiento laboral podemos obtener mayor rentabilidad en sus ingresos, con la finalidad de mantener un buen equipo de trabajo.

La productividad empresarial se mide mediante la tecnología y la eficiencia para contribuir con el crecimiento laboral mediante el incremento del equipo armónico en un ambiente favorable.

2.8 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Empresa.- Es organización o institución que tiene como objetivo vender y obtener ganancias mediante su desarrollo (Albrecht, Conceptos y estrategias de una empresa, 1991)

Estructura.- Son los miembros de una organización que desarrollan y enfrentan limitaciones en su área de trabajo (Larrea, Estructura de una empresa, 1991)

Exigencias.- Se determina como una fuente principal para mejorar el desarrollo en una organización. (Berry, 1989)

Responsabilidad.- Es la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo.. (Carrión, 2007),

Relaciones.- Es el ambiente social dentro de una empresa con los miembros directivos y los compañeros de trabajo.(McCarthy & Perreault, 1996).

Cooperación.- Espíritu de ayuda equipo de apoyo que existe en la empresa satisfacción entre colaboradores (Paz Couso, 2005).

Cordialidad.- Sentimiento de camarería permanencia en un grupo social amistoso (Philip & Armstrong, 2003)

Conflictos.- Discrepancias que surgen dentro de una organización y tratar de gestionar para solucionar mediante el diálogo.(Kloter, 2000).

Ventaja competitiva.- Capacidad de la empresa mediante sus productos para permanecer en el mercado y saber cómo se va a vender sus productos. (Marketing, 2016).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Sol S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros es una empresa que empezó a operar en Marzo del 1976, cuenta con una trayectoria de más de 40 años en asesoría profesional de seguros, brindando el mejor servicio técnico, siempre con un enfoque persona a persona.

Somos pioneros y líder del Mercado Asegurador Ecuatoriano en la línea marítima y en el segmento de industrias derivadas del mar. Así mismo cabe destacar su dinámica e importante participación en la línea de fianzas Aduaneras y la presentación de mercados Internacionales.

Nuestra trayectoria en el seguro marítimo nos ha permitido especializarnos en ramos complementarios como riesgo generales, Riesgos Técnicos, Riesgos personales, logrando una capacidad de servicio destaca en pocas palabras; rapidez y excelencia atención al cliente.

Misión

Colocación.- Analizar el riesgo mediante la inspección, estructura y cotizar su cobertura con aseguradoras de primer orden, seleccionar las mejores cotizaciones por parte del cliente y controlar la correcta emisión de pólizas con las aseguradoras apropiadas.

Indemnización.- Analizar el siniestro, verificar su vigencia cobertura y prestar un servicio personalizado al cliente en el proceso de liquidación con la aseguradora escogida.

Asesoría.- Auditar la gestión de seguros de personas naturales y jurídicas, ofreciendo consultorías de administración de riesgo tanto a empresas como aseguradoras independiente.

Visión

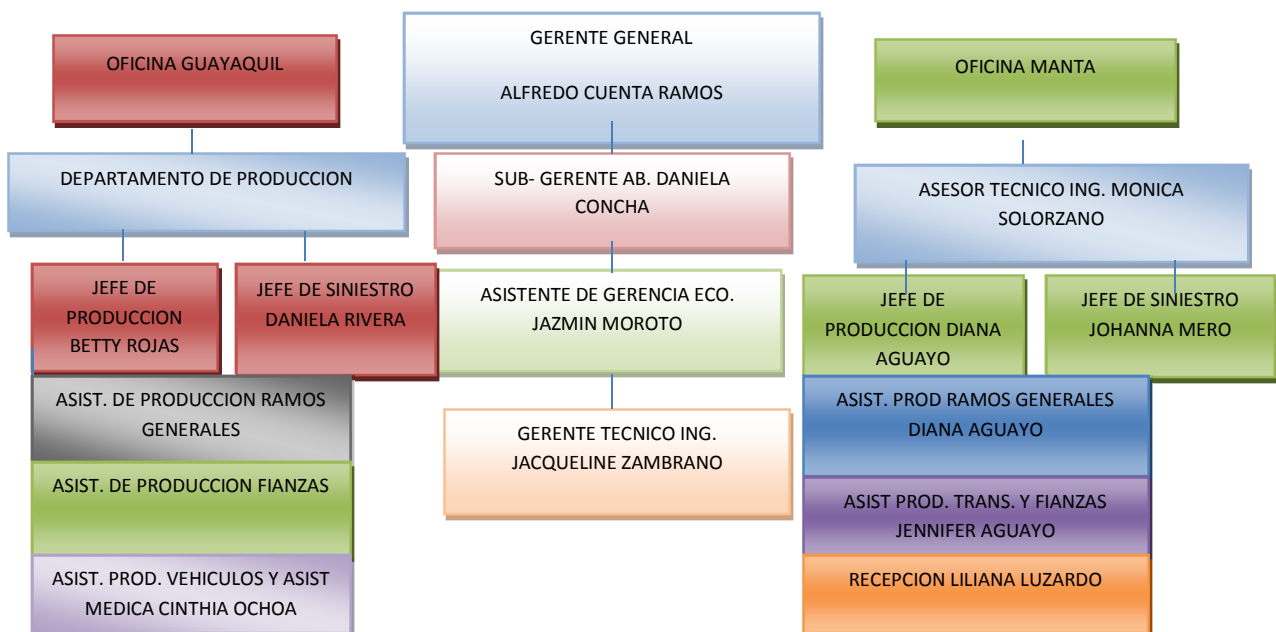
En el sector asegurado ecuatoriano fortalece el liderazgo en la línea marítima e impulsar la comercialización de productos innovadores con marca propia.

En sector asegurado regional: Penetrar los mercados de Perú, Panamá, Venezuela y Costa Rica en la línea marítima.

Políticas de valores en la empresa EL SOL S.A.

- Trabajo en equipo basado en la comunicación
- Brindamos un servicio seguro
- Responsables
- Honestos
- Leales

FIGURA 2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA SOL S.A.



Fuente: Elaboración de la autora

CUADRO: 1 PLANTILLA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL SOL S.A.

NOMBRE	CARGO
ALFREDO CUENTA RAMOS	GERENTE GENERAL
AB. DANIELA CONCHA	SUBGERENTE GENERAL
ECO. JAZMIN MOROTO	ASISTENTE DE GERENCIA
ING.JACQUELINE ZAMBRANO	GERENTE TECNICO
BETTY ROJAS	JEFE DE PRODUCCIÓN
DANIELA RIVERA	JEFE DE SINIESTRO
ROSA ASANZA NARCISA ROSERO	ASISTENTE DE PRODUCCIÓN
JENNIFER AGUAYO	ASISTENTE DE PRODUCCIÓN Y FINANZAS
NARCISA ROSERO	ASISTENTE DE PRODUCCIÓN VEHICULOS
ROSA ASANZA	ASISTENTE MEDICA

Fuente: Elaboración de la autora

Gerente General

Persona encargada de dirigir y controlar todas las operaciones de los diferentes trámites de pólizas, supervisar y administrar las pólizas patrimoniales de vida y de accidentes personales, administrar fondos fijos de gastos médicos, revisa y aprueba las liquidaciones de gastos por hospitalización, supervisa la contabilidad.

Sub- Gerente General

Persona encargada de coordinar y supervisar los trámites de seguros, dirige los procesos de emisión de solicitud de cheque, verifica los actos siniestros, organiza las gestiones de los distintos departamentos, ejecuta planes de motivación y regula la escala salarial.

Asistente de Gerencia

Profesional encargado de las actividades gerenciales como archivar escribir y contestar el teléfono y realiza actividades administrativas de diferentes aéreas.

Gerente Técnico

Persona capacitada para dirigir a su equipo de trabajo, supervisa y administra diversas pólizas controlando las actividades, participa en comisiones del área, asiste a reuniones convocadas por sus superiores, mantiene en orden el área de trabajo, elabora informes periódicos de las actividades.

Jefe de producción

Persona encargada de coordinar los procesos técnicos y administrativos de las pólizas de seguros con el objetivo de lograr la aplicación y cobertura, coordina la tramitación de las diferentes pólizas.

Jefe de Siniestro

Se encarga de asistir personal y telefónicamente a todos los clientes que mantiene la compañía, en el caso de presentar algún siniestro, brinda la asesoría en cuanto a la documentación a presentar y liquidación con la compañía de seguros.

Asistente de Producción de Ramos Generales, Transporte y Fianzas

Se encargan de enviar los avisos de vencimientos a los clientes, hacer el seguimiento del proceso de renovación de las pólizas con el cliente y la compañía de seguros.

Recepción

Se encarga de recibir las llamadas telefónicas, la recepción y envío de documentos a los clientes y compañías de seguros.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa

Según (HURTADO Y TORO, 1998). Define “La investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida en el que se toma decisiones sobre lo investigado en tanto esta en el campo de estudio.”

Este tipo de método se basa en lingüística, usado en las ciencias sociales su técnica es distinta a la encuesta, es decir entrevista abierta métodos estadísticos relacionados entre el estudio de las variables.

La investigación cualitativa generaliza la técnica mediante los resultados que determina la población según las estadísticas del muestreo, se puede deducir que afronta sus problemas con las diversas estrategias, mediante los resultados de los datos cualitativos.

En el presente proyecto se aplica métodos cualitativos mediante los procedimientos para determinar la correlación entre las variables cuantificadas y los objetivos para dar solución a la problemática planteada.

Investigación Cuantitativa

Según (Fraenkel y Wallen, 1996). “Consiste en el contraste de teorías ya existente a partir de una serie de hipótesis seguidas de las mismas, siendo necesario obtener muestras, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativas de un objeto de estudio.”

En el presente proyecto se aplicó la metodología cuantitativa, mediante el análisis de datos y los objetivos de estudio se representan los gráficos estadísticos para obtener un mejor resultado sobre la investigación con la finalidad de incrementar más beneficios para la empresa.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva

Según (Sabino, 1992). “La investigación descriptiva es la que trabaja sobre la realidad de los hechos y su característica correcta es la interpretación correcta.

Es también conocida como investigación estadística, ya que mediante este método se describe los datos de estudio, su objetivo principal es conocer la situación, costumbres, y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, para medir o recoger información precisa de manera independiente o conjunta sobre las variables.

Se realiza un tipo de investigación descriptiva con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa, para solucionar las falencias que están afectando al clima laboral.

Investigación explicativa

Según (Sabino, 1992). “Define que la investigación explicativa tiene una relación entre las variables que van a describir los conceptos establecidos entre si y dirigidos a la causas, el medio para identificar la labor es la hipótesis, la características de este tipo de estudio son teóricos que mediante la identificación propone una nueva hipótesis.

Este tipo de método exige mayor concentración para analizar la síntesis por parte del investigador, ya que las variables deben ser meticulosamente estudiadas, esta investigación varía de acuerdo a los conocimientos mediante el campo de estudio.

En el presente proyecto se realiza mediante la investigación explicativa para identificar la problemática que afecta a las variables mediante la hipótesis se desarrolla el análisis de estudio y se determina la solución de un plan de mejoras en el clima laboral.

Investigación correlacional

Según (Thompson, 2005). “Tiene como objetivo principal medir el grado de relación entre el estudio de las variables, esto significa que una varía cuando la otra también varía y la correlacional puede ser positiva o negativa.

De acuerdo con lo que dice el autor (Tamayo, 2008). “Se refiere al grado de relación (no casual) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de estudio primero se debe medir las variables y luego la prueba de hipótesis correlacional que se aplica con la técnica estadística.

Es decir que se realiza un análisis mediante la relación entre las variables, que nos indica su patrón sistemático mediante los gráficos podemos observar que tiene un alto valor y una de las dos están correlacionadas, para determinar la solución al problema que existe en la Empresa El Sol S.A.

Investigación de campo

Según (TAYLOR Y BODGAN). "Define que el trabajo de campo implica la relación directa del investigador con las fuentes de información no documentales, lo que identifica 2 tipos de investigación de campo:

- **Global.-** Implica una aproximación integral al fenómeno a estudiar, identificar las características naturales, económicas, residenciales, y humanas con su objetivo principal sobre el estudio.

- **Individual.-** Se basa en la aproximación y relación con las personas más importantes del grupo.

Se realiza un análisis de campo, mediante los documentos para obtener suficiente información e identificar las causas que afectan al clima laboral con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo.

3.4. Población

Según (D'ANGELO, 2011). "Define como población a un grupo de personas que viven en un espacio o área geográfica.

La población no es solamente distintas disciplina teórica, es decir que admite las diferentes definiciones en un número de grupo estudiado por su característica previamente determinado mediante los objetivos de estudio.

En la estadística se utilizan datos de una determinada población para realizar el respectivo análisis, cuando se trata de población urbana de un lugar se utilizan las muestras de la población para evaluar el mayor total, este tipo de análisis se establece un margen de error de 5%.

Características de la población

Distribución espacial.- Es la geografía de la población que está relacionada con la demografía mediante su contenido método y objetivo.

Crecimiento de la población.- El crecimiento demográfico ha sido siempre un proceso continuo, con resultados lógicos, el lento crecimiento de la población y fue después de la segunda guerra mundial que se incrementó el índice de la población.

Estructura de la población.- Es la composición que se determina según la edad y sexo, composición socio profesional y estructura educativa de la población.

Movilidad de la población.- Se determina a la migración que incluye a todo tipo de desplazamiento de los seres humanos que es tomado en cuenta mediante el cambio de residencia de quienes lo realizan.

La muestra es conjunto de casos o individuos de una población, es decir que mediante la muestra se puede obtener toda la información, esto se logra con una buena selección de muestra y un buen trabajo de investigación.

El presente estudio se va a desarrollar en base a la estructura de la población, y tiene como objetivo fundamental la recolección de datos sobre las diferentes áreas de trabajo para determinar el número de los encuestados.

Se va determinar las diferentes áreas para detectar la situación actual, mediante un plan estratégico para mejorar el clima laboral y obtener mejor rendimiento en la productividad de la empresa.

Cuadro: 2 Tabla de la Población a investigar

ITEM	ÁREA	POBLACIÓN
1	ADMINISTRATIVA	6
2	FINANCIERA	2
3	PRODUCCIÓN	4
	Total	12

Fuente: Elaboración de la autora

3.5. TECNICAS DE MUESTREO

Según (D'ANGELO, 2011). Es evidente que un conocimiento previo por parte del investigador de las características de la realidad de la población mejora de acuerdo con los resultados diferenciales que se pueden obtener de una muestra.

Muestreo Aleatorio Sistemático.- Esta técnica consiste en extraer elementos de la población a investigar con la finalidad de obtener los datos sobre el tamaño de la muestra que se está estudiando en la empresa El Sol S.A.

Muestreo Aleatorio Estratificado.-Consiste en considerar categorías típicas diferentes opiniones sobre el resultado de los encuestados con la finalidad de estudiar las diferentes áreas, en la empresa.

La muestra se distribuye entre los estratos predeterminados según la naturaleza de la población ejemplo: sexo, lugar, geográfico, etc.

Dicha distribución- reparto de la muestra se denomina afijación, que puede ser de varias formas:

- **Afijación simple:** A cada estrato le corresponde igual número de elementos o encuestados, mediante el cual vamos a indagar y a obtener respuesta sobre el problema existente.

- **Afijación Proporcional.**- La distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) relativo de cada estrato, se va a trabajar en base al número de trabajadores de la empresa EL SOL S.A.
- **Afijación Óptima:** Se tiene en cuenta la previsible dispersión de los resultados de modo que se considera la proporción y la desviación típica, en base a los resultados con el criterio de las diversas opiniones.
- **Muestreo por Conglomerado.**- La unidad muestra es un grupo de elementos de la población, está formado por los diferentes números de encuestados en la empresa El Sol S.A.
- **Muestreo probabilístico.**- Se define a la forma precisa de dicha probabilidad, también llamada probabilidad de inclusión, mediante el cumplimiento de ambos criterios, se obtiene resultados no sesgados en el estudio de la muestra, es factible porque conozco que probabilidad tengo de cada individuo.
- Este tipo de muestra se lo realiza mediante censo de un país, lista de clientes de una empresa, son ejemplos de marcos muestrales.

El tipo de muestra que se desarrolla en el presente trabajo de investigación es el muestreo probabilístico, que nos sirve para identificar las variables y los objetivos ya que son fundamentales para obtener resultados específicos.

Cuadro: 3 **Tabla muestral**

ITEM	ESTRATO	MUESTRA
1	ADMINISTRATIVA	2
2	FINANCIERA	1
3	PRODUCCIÓN	7
	Total	10

Fuente: Elaboración de la autora

3.6. TIPOS DE METODOS Y TÉCNICAS.

MÉTODO TEÓRICO

Según (HURTADO, 1998). Es la vinculación entre los métodos de investigación teórica y los procesos del pensamiento, al igual que la observación, métodos científicos y los procesos empíricos que son espontáneos del conocimiento, para llegar a la información de los conceptos se desarrollan mediante los procesos de análisis, abstracto y comparación que son de carácter diferenciados.

El presente proyecto se desarrolla mediante los diferentes conceptos teóricos, según el análisis de los procesos de comparación se concluye que es fundamental relacionarlo con la investigación, para poder detectar las incidencias del clima laboral que afectan a la productividad de la empresa.

Método analítico – sintético.- Este método se desarrolló mediante el análisis y la síntesis para valorar y conocer las particularidades del estudio investigativo del clima laboral de la empresa EL SOL S.A.

Método Comparativo.- Este método se utilizó para comparar los referentes teóricos, con el objetivo de estudio en el proceso de investigación.

3.7. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Según (HURTADO, 1998). “Es el conjunto de instrumento y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre las dos es que el método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplirse en una investigación, y este aplica varias ciencias mientras que la técnica es el instrumento en el cual se efectúa el método.”

El estudio investigativo se desarrolla mediante el análisis de los documentos para detectar las falencias que afectan al clima laboral en la empresa.

3.8. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según:(Zúñiga Chavarría, 2012). “Los análisis documental utilizan una variedad de métodos a fin de recopilar la información sobre la situación actual, como entrevista, cuestionario, observación, y completar el trabajo de cada una de ellas para ayudar en una investigación.”

El presente proyecto se desarrolla mediante métodos para diseñar un plan estratégico de recolección de datos, con el objetivo principal de la estructura, confiabilidad, y objetividad de la investigación para reducir el estudio y adaptar las estrategias a sus necesidades.

3.9. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación se desarrolla mediante las técnicas de recolección de datos, encuesta, y observación que nos sirven para indagar las causas que afectan al clima laboral durante el período de estudio, de acuerdo con lo que dice el autor (Sabino, 1992). Define que las técnicas son los medios empleados para recolectar información entre las que se destacan son: encuesta, cuestionario, y observación.

1.- ENCUESTA.- Se va organizar mediante la formulación de preguntas al personal que labora en la empresa con el objetivo principal de obtener información sobre sus condiciones económicas, familiares, sociales y culturales, ya que es un elemento para medir el grado de autonomía de las personas.

2.-OBSERVACIÓN.- Se va a realizar esta técnica mediante el analista investigativo, para observar a las personas cuando efectúan su trabajo. El propósito es múltiple, porque permite determinar que se está haciendo durante el estudio, ya que es fundamental para obtener la información necesaria que ayude a resolver las incidencias que existen en la Empresa El Sol. S.A.

a) Estructurado.- Se diseñó esta técnica para delimitar que aspectos va a desarrollar escogiendo lo que es más importante para el trabajo de investigación a nivel de empresarial.

b) Clima Laboral.- Se refiere a implementar políticas para mejorar el desarrollo de sus actividades mediante los procesos de los recursos humanos y las técnicas aplicadas se va a generar un mejor ambiente laboral en la empresa.

c) Objetivos del clima laboral.- Existen los siguientes aspectos a valorar:

- Reconocimiento
- Remuneración
- Igualdad
- Organización
- Comunicación
- Liderazgo

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

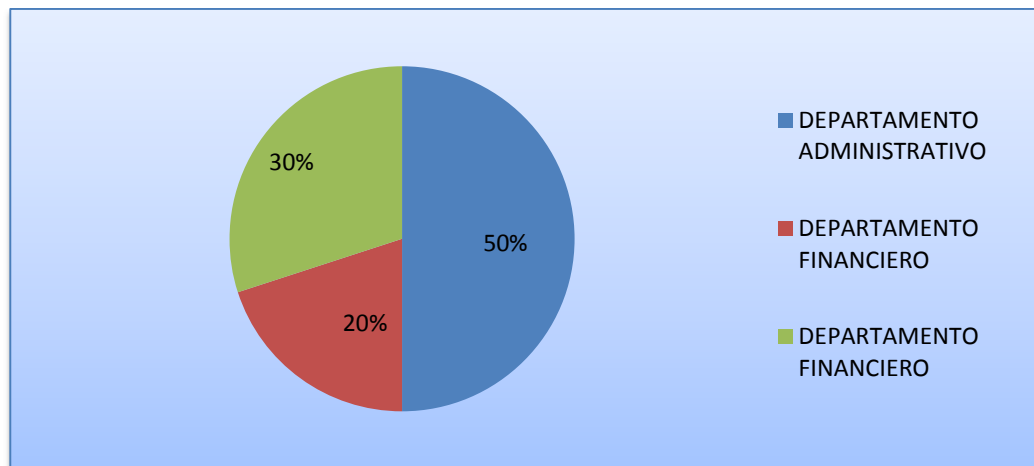
1.- ¿En qué área de trabajo se encuentra usted?

Cuadro: 4 **ÁREA DE TRABAJO**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	5	50%
DEPARTAMENTO FINANCIERO	2	20%
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 3 **ÁREA DE TRABAJO**



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

En base a los datos obtenidos en el cuadro No.4 grafico No. 3 demuestran que el departamento administrativo con un 50% determina su área de trabajo, con respecto al 20% del departamento financiero y el 30% de la producción consideran todas las responsabilidades que mantienen en su cargo.

Interpretación

De acuerdo con los cálculos obtenidos se investigó todas las áreas de trabajo con la finalidad de indagar sobre las obligaciones de cada personal que labora en la empresa, mediante esta encuesta se va a determinar las falencias que afectan a la producción.

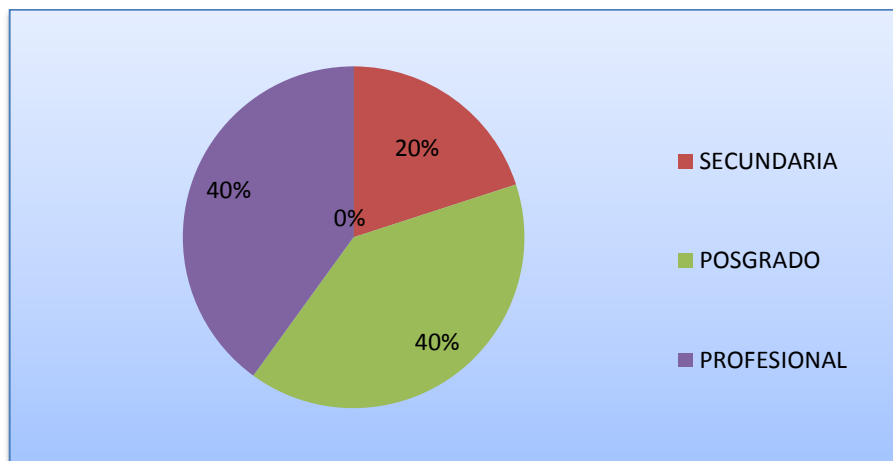
2.- ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Cuadro: 5 **NIVEL DE INSTRUCCIÓN**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BÁSICA	0	0%
SECUNDARIA	2	20%
POSGRADO	4	40%
PROFESIONAL	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 4 **NIVEL DE INSTRUCCIÓN**



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

Según los datos del cuadro No.5 figura No. 4 determina que la mayoría del personal tiene posgrado y son profesional con un 40% con respecto al 20% que corresponde al nivel de secundaria.

Interpretación

Los cálculos demuestran que la empresa cuenta con un personal capacitado con un alto nivel de estudio, ya que es fundamental para mantener un buen clima laboral demostrando todos sus conocimientos profesionales.

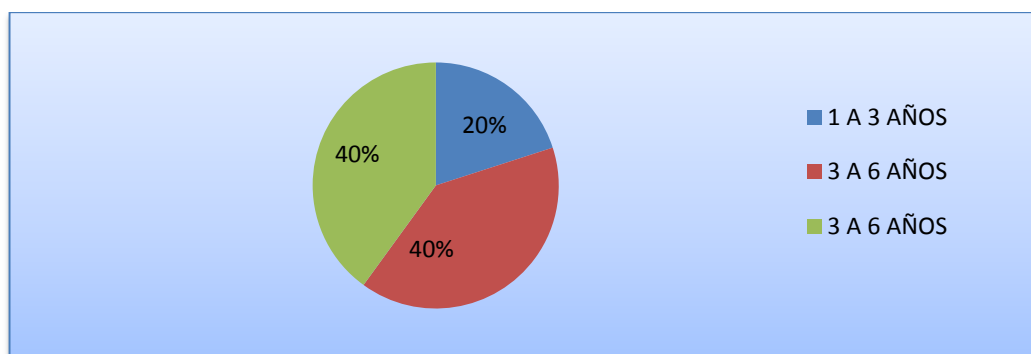
3.- ¿Qué tiempo lleva trabajando en la Empresa El Sol S.A.?

Cuadro: 6 TOTAL DE TIEMPO TRABAJANDO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 1 A 3 AÑOS	2	20%
3 A 6 AÑOS	4	40%
MÁS DE 6 AÑOS	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 5 TOTAL DE TIEMPO TRABAJANDO



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos en el cuadro No. 6 figura No. 5 determinan con un 40% de 3 a 6 años en adelante tenemos un personal que ya tiene mucho tiempo en la empresa, y el 20% corresponde a los colaboradores de 1 a 3 años.

Interpretación

En base a los cálculos se puede deducir que la empresa cuenta con un personal antiguo que tiene suficiente años de experiencia en el área de trabajo, por tal motivo debe prevalecer un buen clima laboral, que mejore el desempeño en sus actividades.

4.- ¿Considera usted que prevalece un buen clima laboral en la Empresa El Sol S.A.?

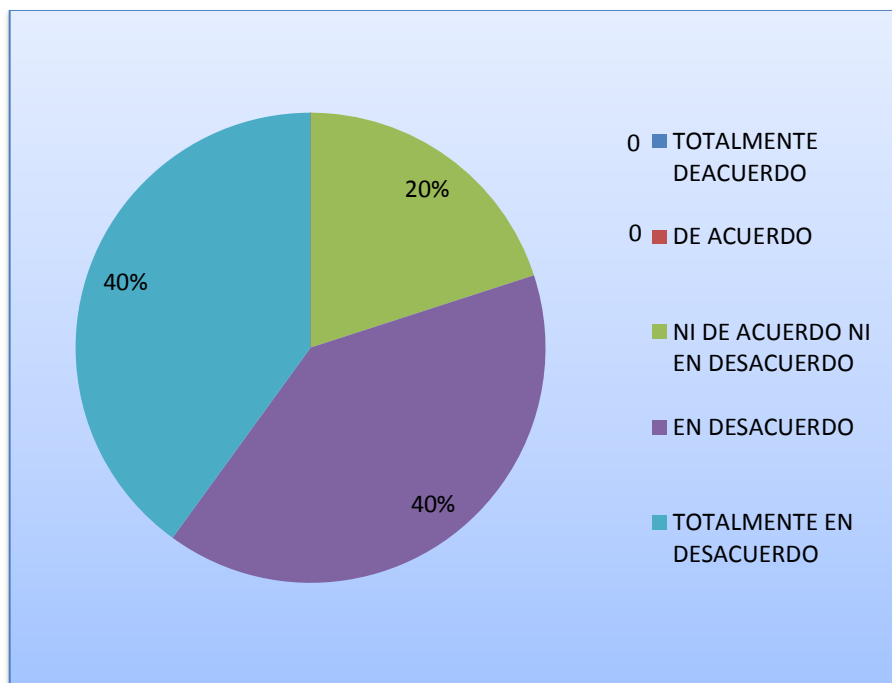
Cuadro: 7 **CLIMA LABORAL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	20%
EN DESACUERDO	4	40%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 6

CLIMA LABORAL



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

Los datos del análisis nos muestran que el cuadro No. 7, figura No. 6 determina que el 20% corresponde al personal como indiferente, mientras que el 40% de los encuestados están en desacuerdo y el otro 40% corresponde en total desacuerdo, lo que significa que no prevalece un buen clima laboral.

Interpretación

En base a los cálculos se observó que todas las áreas de trabajo fueron investigadas para determinar la falencia del clima laboral y por ende se ve afectada la productividad de la empresa.

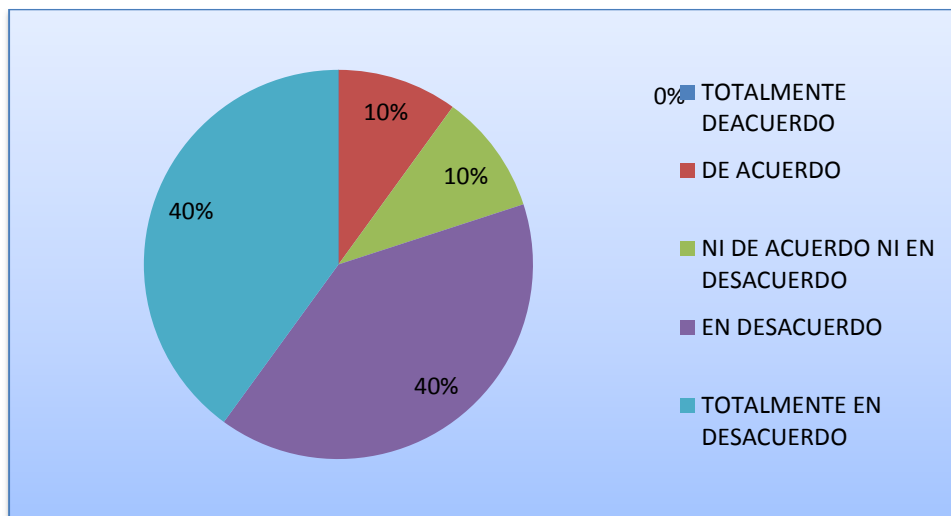
5.- ¿Cree usted que en la Empresa los jefes motivan a los empleados para desarrollar un mejor su productividad empresarial?

Cuadro: 8 MOTIVACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	1	10%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	4	40%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 7 MOTIVACIÓN



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

Se observó en el cuadro No. 8 figura No. 7 que 10% está de acuerdo con los sistemas de motivación mientras que el otro 10% le es indiferente, y el 40% está en desacuerdo y el otro 40% está en total desacuerdo. Lo que refleja la falta de motivación por parte de los directivos hacia el personal que labora en

la empresa, ya que es muy útil un incentivo económico para que tengas un mejor desempeño.

Interpretación

Mediante los datos obtenidos se concluye que es de mucha utilidad la motivación al personal, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y obtener un mejor desenvolvimiento en la producción para incrementar más utilidad a la empresa. Se debe implementar nuevas estrategias para que puedan cumplir con sus metas y objetivos con finalidad de aumentar la liquidez.

6.- ¿Considera usted que existe falta de comunicación para mejorar el clima laboral en la Empresa El Sol S.A.?

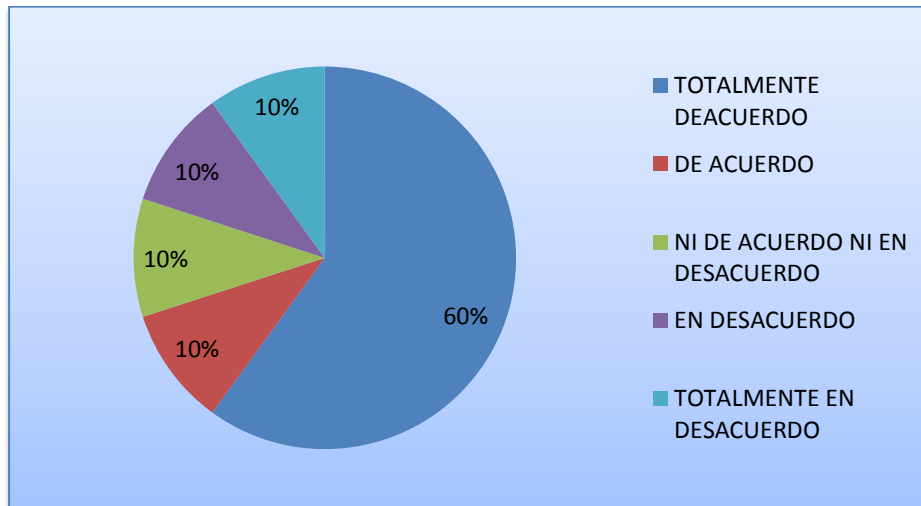
Cuadro: 9 COMUNICACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	1	10%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	1	10%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 8

COMUNICACIÓN



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

Mediante los datos obtenidos en el cuadro No.9 figura No. 8 que el 60% está de acuerdo que existe falta de comunicación, mientras que el 10% del personal está de acuerdo, el otro 10% le es indiferente, el 10% en desacuerdo y el otro 10% en total desacuerdo, lo que determina que el ambiente laboral es indispensable para mejorar el rendimiento en el desarrollo de la empresa.

Interpretación

En base al análisis se deduce que existe falta de comunicación, por tal motivo afecta al clima laboral, por lo tanto es de suma urgencia implementar talleres que sean de mucha utilidad para mejorar el clima laboral en la empresa, lo cual es muy beneficioso en el desarrollo de las actividades mantener una buena relación entre los colaboradores.

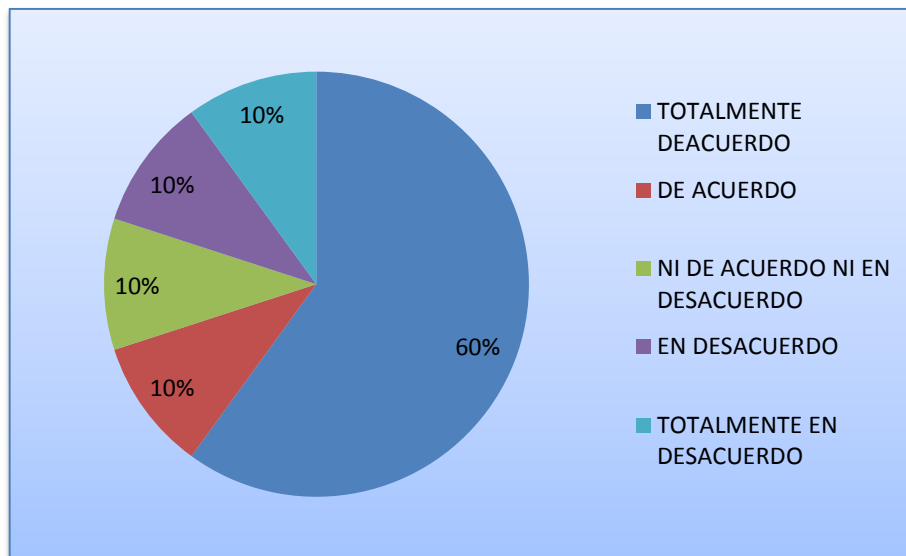
7.- ¿Es necesario capacitar al personal para mejorar el clima laboral en la Empresa?

Cuadro: 10 CAPACITACIÓN AL PERSONAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	1	10%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	1	10%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura:9 CAPACITACIÓN AL PERSONAL



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

Mediante el análisis en el cuadro No. 10 figura No. 9 determina que el 60% de los encuestados consideran necesario capacitar al personal, el 10% está de acuerdo el 10% de los encuestados determina que es necesario capacitar al personal, para mejorar el rendimiento en el clima laboral.

Interpretación

En base a los datos obtenidos se concluye que es de mucha utilidad implementar charlas de capacitación al personal, con la finalidad de mejorar el clima laboral en la empresa, y así poder obtener un mejor desempeño en sus actividades.

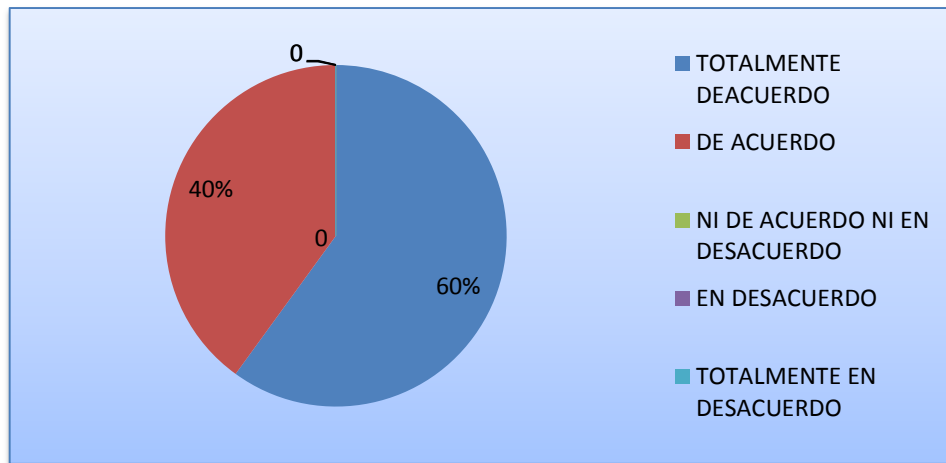
8.- ¿Considera usted que la empresa debe establecer talleres sobre la productividad para mejorar la calidad en el servicio?

Cuadro: 11 TALLERES SOBRE PRODUCTIVIDAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	4	40%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 10 TALLERES SOBRE PRODUCTIVIDAD



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

En base al análisis del cuadro No.11 figura No. 10 el 60% determina que es necesario implementar talleres de productividad, mientras el 10% corresponde al 40% de los encuestados determinan que están de acuerdo para mejorar la calidad en el servicio, ya que es de mucha utilidad, y beneficio para el incremento de la empresa.

Interpretación

Mediante el análisis se puede concluir que son indispensables los talleres de productividad, con el objetivo de mejorar día a día el desarrollo de las diferentes áreas de trabajo, y generar ganancia.

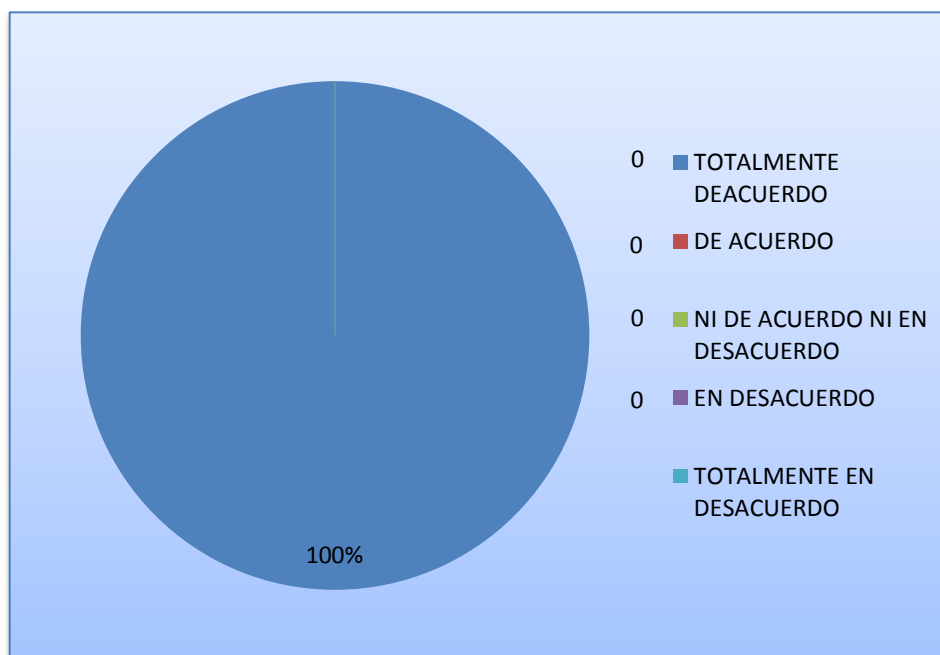
9.- ¿Es necesario evaluar al personal para mejorar el clima laboral?

Cuadro: 12 EVALUAR AL PERSONAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	100%
DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

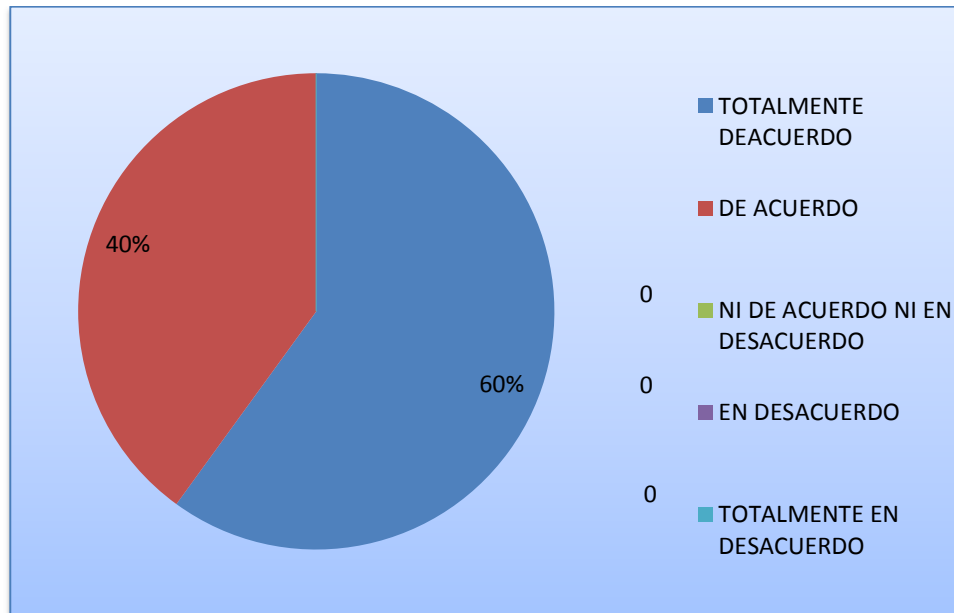
Figura: 11 EVALUAR AL PERSONAL



Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 12

SISTEMA INFORMATICO



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

El 60% de las encuestas según el cuadro No. 13 figura No. 12 determinan que es necesario un nuevo sistema informático para mejorar la productividad empresarial.

Interpretación

Mediante el análisis se concluye que es necesario implementar un nuevo sistema informático, para mejorar la base de datos al momento de requerir información de los clientes, lo cual facilitaría el trabajo de las diferentes aéreas.

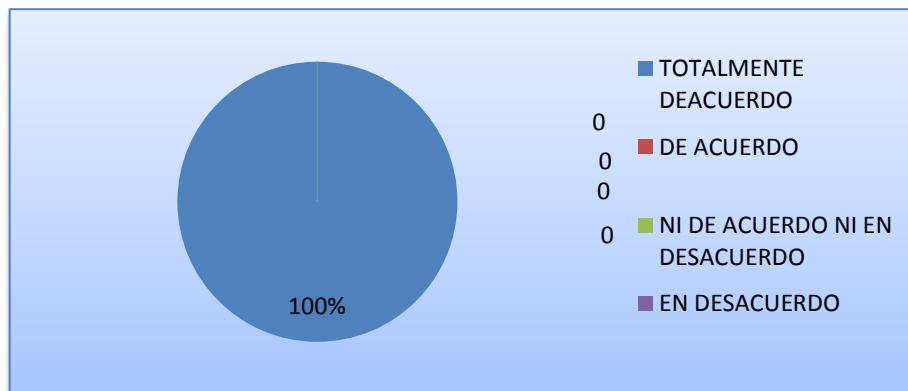
11.- ¿Considera usted que debe de existir reconocimiento por el cumplimiento de metas establecidas para mejorar la productividad empresarial?

Cuadro: 14 RECONOCIMIENTO LABORAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	100%
DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 13 RECONOCIMIENTO LABORAL



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

En base al análisis según el cuadro No. 14 figura No. 13 determinan que el 100% del personal que labora en la empresa cree que es necesario que exista un reconocimiento por el cumplimiento de las metas establecidas.

Interpretación

Mediante los datos se determina que son necesarios los reconocimientos por metas establecidas con el objetivo de mejorar la productividad, e incrementar más rentabilidad a la empresa y obtener un buen desempeño en las diferentes áreas de trabajo.

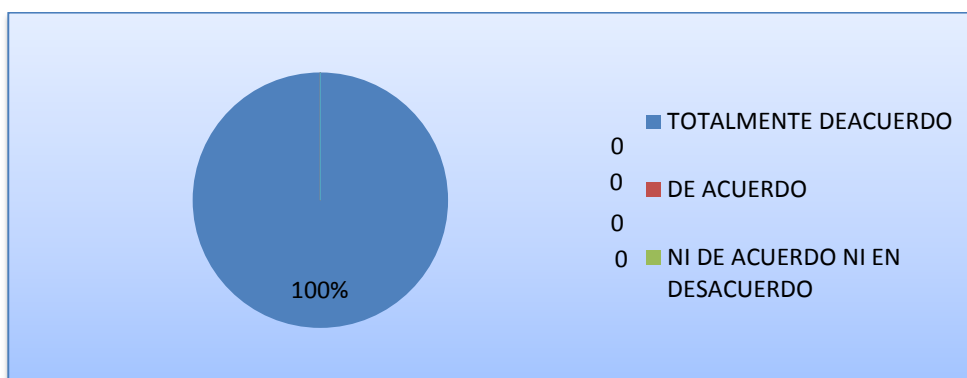
12.- ¿Cree usted que un liderazgo participativo mejoraría el desarrollo en los procesos de la empresa, con la finalidad de mejorar el clima laboral?

Cuadro: 15 LIDERAZGO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	100%
DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

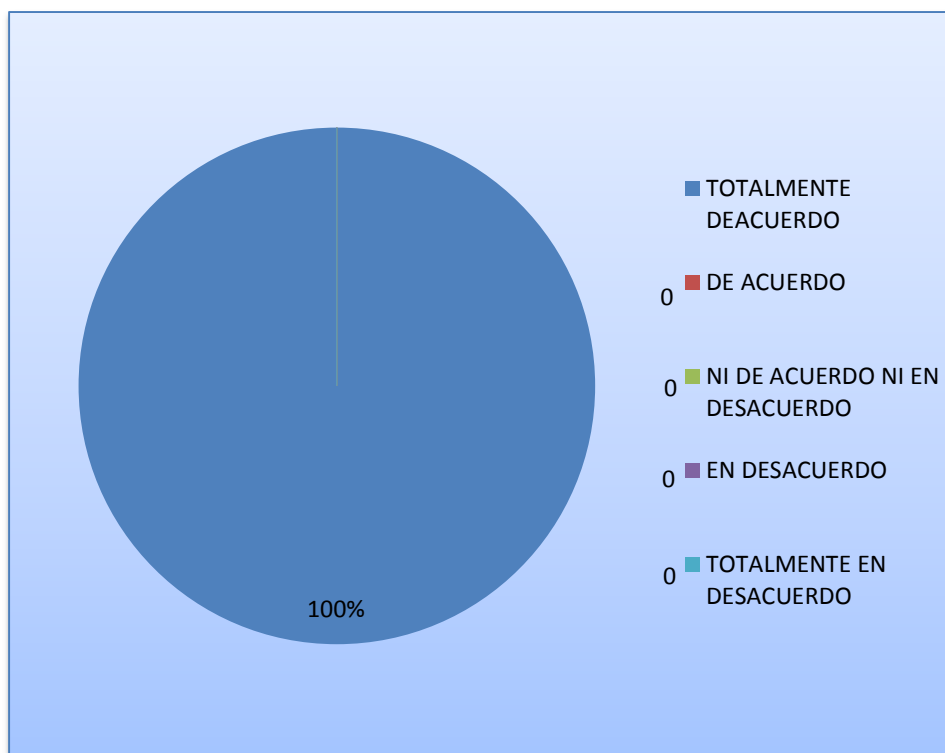
Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 14 LIDERAZGO



Fuente: Elaboración de la autora

Figura: 15 **POLITICAS DE LA EMPRESA**



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis

Mediante el análisis del cuadro No. 16 figura No. 15 determina que el 100% de los encuestados consideran que es de muy útil y beneficioso resolver los conflictos en base a la socialización y políticas que disponga la empresa.

Interpretación

En base a los datos obtenidos se observó que hay que diagnosticar políticas de socialización para mantener una buena relación con el personal que labora en la empresa, ya que es indispensable para mejorar el clima laboral y mantener el desarrollo en sus actividades.

PLAN DE MEJORAS

En base a los resultados obtenidos mediante el análisis se determina que existen falencias en el clima laboral que afecta a la productividad de la empresa.

La propuesta está encaminada a garantizar un buen clima laboral mediante el desarrollo de sus actividades se va a implementar un plan de estrategias con la finalidad de mejorar los recursos humanos.

Objetivos generales de la propuesta

Proponer un plan estratégico para evaluar el clima laboral y el desarrollo de las diferentes áreas de trabajo con el objetivo de mejorar la productividad de la Empresa El Sol S.A.

Planificación estratégica para mejorar el clima laboral

- Motivar al personal para mejorar el rendimiento laboral
- Capacitar al personal cada 3 meses para mejorar el desarrollo de las actividades.
- Realizar talleres sobre la productividad empresarial.
- Evaluar constantemente al personal, en las diferentes áreas de trabajo.
- Establecer políticas y normas.
- Incentivar continuamente al personal para que mejore el desempeño laboral.

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Mejorar el clima laboral					
Meta: Aumentar el nivel de productividad empresarial					
Responsable: Betty Verónica Rojas Villacis					
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿CUÁNTO?	¿CUÁNDO?
Mejorar el clima laboral	Gerente General Alfredo Cuentas Ramos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivar al personal para que mejore el rendimiento en sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar el rendimiento laboral en las diferentes áreas para aumentar el nivel de productividad empresarial. 	Todas las áreas de la Empresa EL SOL S.A.	Permanente.
Incentivar al personal	Gerente General Alfredo Cuentas Ramos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer metas, con el objetivo de que todo el personal participe 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mediante reconocimiento, para que mejoren el desempeño laboral, ya que cumple mejor sus actividades. 	Todas las áreas de la Empresa EL SOL S.A.	Permanente.
Capacitar al personal	Sub- Gerente Ab. Jazmín Moroto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener un buen tipo de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Necesita urgente la capacitación para que mejore el desarrollo de sus funciones. 	Todas las áreas de la Empresa EL SOL S.A.	Permanente
	Gerente General	Trazar estrategias de liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener la unión en equipo con la finalidad de que todos participen. 	Todas las áreas de la	

Aplicar liderazgo	Alfredo Cuentas Ramos			Empresa EL SOL S.A.	Permanente
Trabajar en equipo	Sub- Gerente Ab. Jazmín Moroto	➤ Realizar actividades de integración.	➤ Mantener la integración del personal con los directivos de la empresa mediante el dialogo.	Todas las áreas de la Empresa EL SOL S.A	Permanente
Evaluar el desempeño laboral	Gerente General Alfredo Cuentas Ramos	➤ Evaluar al personal	➤ Necesidad de evaluar constantemente al personal para supervisar y controlar todas las actividades con el objetivo principal de medir el nivel de conocimiento.	Todas las áreas de la Empresa EL SOL S.A	Permanente
Implementar programas de mejoras	Sub- Gerente Ab. Jazmín Moroto	➤ Realizar mejoras en el comportamiento organizacional	➤ Basados en la comunicación, liderazgo, y motivación que permitan tener resultados satisfechos en cuanto al desempeño de sus operaciones para crear un clima laboral que incite a trabajar mejor	Todas las áreas de la Empresa EL SOL S.A	Permanente

CONCLUSIONES

El presente proyecto de investigación, se determina mediante los resultados y en base a los objetivos de estudio las siguientes conclusiones:

- La Empresa El Sol S.A., mantuvo una situación laboral desfavorable, por lo que no se genera una buena relación entre el personal con los directivos, situación que afecta a la productividad empresarial.
- El desempeño laboral del personal se siente afectado por la situación actual que existe en la empresa, ya que se establece una inconformidad en cuanto al clima organizacional.
- Existe desmotivación de parte de los colaboradores, ya que falta de reconocimientos por metas cumplidas.
- No se fomenta el trabajo en equipo, ya que no existe compañerismo y esto afecta al incremento de la producción en sus actividades.
- La propuesta se desarrolla mediante las alternativas planteadas, con la finalidad de mejorar el clima laboral que presenta actualmente la empresa, su objetivo es aumentar el desempeño de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- Incentivar al personal, mediante reconocimientos para que mejoren el desempeño laboral.
- Trabajar en equipo, con el objetivo principal de tener profesionales responsables que aporten compañerismo a la empresa.
- Mantener un buen tipo de comunicación de forma clara y directa para que el personal tenga mayor confianza.
- Aplicar liderazgo, para mejorar las relaciones entre el personal y los directivos de la empresa.
- Evaluar al desempeño laboral, para mantener el control de las actividades que realizan día a día, y en base al comportamiento dentro de la organización.
- Implementar programas de mejoras para el comportamiento organizacional basados en la comunicación, liderazgo, y motivación, que permitan tener resultados satisfechos en cuanto al desempeño de sus operaciones para crear un buen clima laboral que incita a trabajar mejor.

Bibliografía

- Albrecht, K. (1991). *Conceptos y estrategias de una empresa*. Bogota: McGraw-Hill.
- Albrecht, K. (1991). *Variables del clima laboral*. Bogota: McGraw-Hill.
- Barómetros IPSOS. (2016). *El clima laboral en España en 2015* . Obtenido de Barómetros IPSOS 2016: <http://www.edenred.es/blog/barometro-clima-laboral-edenred-2015/>
- Berry, L. (1989). *La Calidad en el Servicio*. Madrid: Dias de Santos.
- Carrión, J. (2007). *Estrategia de la visión a la acción*. España: Duesto .
- Chiavenato. (1992). *Clima laboral*. España: Hispanoamerica.
- Consumidor*. (25 de octubre de 2000). Recuperado el 17 de marzo de 2017, de Consumidor: <http://www.consumidor.org.pdf>
- D'ANGELO, S. (2011). *POBLACION Y MUESTRA*.
- Fraenkel y Wallen. (1996). Obtenido de <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cuantitativa.html>
- Gellerman. (1960). *Marketing clima laboral*. Obtenido de <http://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html>
- Gómez, H. S. (2006). *La comunicación y la calidad en la atención al cliente*. Colombia: Panamericana Ltda.
- Gonzales, Z. (2014). *productividad empresarial*. McGraw-Hill.
- Gregor, M. (2005). *Teria sobre el clima laboral*. España: Hispanoamerica.
- HURTADO. (1998). España: Hispanoamerica.
- HURTADO Y TORO. (1998). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml>
- Kloter. (2000). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.
- Kloter P. & Keller K. (2012). *Dirección de Marketing* (14va. Edición). México: Pearson Educación.

Larrea, P. (1991). Definición del clima laboral. Madrid: Diaz de Santos.

Larrea, P. (1991). *Estructura de una empresa*. Madrid: Diaz de Santos.

Marketing, L. P. (2016). *Monografía*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/estrategias-comercializacion-establecimiento/estrategias-comercializacion-establecimiento2.shtml>

Martín Olaya, J. (29 de Enero de 2015). *Así transcurre un día cualquiera en España, Italia, Reino Unido y Estados Unidos*. Obtenido de Análisis Económico: <http://politikon.es/2015/01/29/asi-transcurre-un-dia-cualquiera-en-espana-italia-reino-unido-y-estados-unidos/#>

Martín Olaya, J. (29 de Enero de 2015). *Así transcurre un día cualquiera en España, Italia, Reino Unido, y Estados Unidos*. Obtenido de Análisis económico: <http://politikon.es/2015/01/29/asi-transcurre-un-dia-cualquiera-en-espana-italia-reino-unido-y-estados-unidos/#>

McCarthy, J., & Perreault, W. (1996). *Marketing Planeación Estratégica de la Teoría a la Práctica*. Madrid: Mc Graw Hill.

Monosalva Vaca, N. Q. (2015). clima organizacional. 38.

Monosalva Vaca, N. Q. (2015). Clima organizacional. 38.

Muñiz, R. (2011). *Blog de Marketing y Ventas*. Madrid: Limusa.

Paul Jean. (2008). *clima laboral*. Caracas: Eco ediciones.

Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad en la atención al cliente*. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&pg=PT9&dq=definicion+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6hPjA45HNAhXIFh4KHczICLYQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=false>

Rodriguez. (2006). *Clima laboral, concepto, definición, características*. México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.

Rojas Sepulveda, M. (2015). *Estudio de Clima Laboral en América Latina 2014-2015*. Obtenido de Petra Consultores-Chile: <http://es.slideshare.net/acsendo/estudio-de-clima-laboral-en-amrica-latina-20142015-63625614>

Rojas Sepulveda, M. (s.f.). *Estudios del clima laboral en América Latina 2014-2015*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/acsendo/estudio-de-clima-laboral-en-amrica-latina-20142015-63625614>

Sabino. (1992). *Técnicas de la investigación*. España: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>.

Tamayo. (2008). *Tipos de investigación*. Eco ediciones.

TAYLOR Y BODGAN. (1987). España: Hispanoamerica.

Thompson. (2005). *La satisfacción del cliente. Investigación correlacional*. Madrid: Hispanoamerica.

Troya Eddy. (2015). clima laboral. 43 - 46.

Troya Edy. (2015). Clima laboral. 43-46.

Tubán. (2006). Organización laboral. España: Hispanoamerica.

Velasco, S. (2015). *Clima laboral*. Colombia : Eco-editorial.

Zúñiga Chavarría, L. (2012). *Análisis Documental*. San José-Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

ANEXO: 1

MODELO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EL SOL. S.A.

Razón Social: El Sol S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros No.____

Objetivo de la encuesta:

Su objetivo principal es realizar mediante las encuestas el diagnóstico sobre la situación actual que afecta al clima laboral, para poder implementar un plan de mejoras que nos ayude en el desarrollo, ya que existen falencias en la productividad de la empresa.

R.U.C.: 0990280347001

Dirección: Calle Justino Cornejo y Av. Francisco de Orellana Edificio Torre Atlas 5to piso Oficina # 1

1.- ¿En qué área de trabajo se encuentra usted?

Departamento Administrativo

Departamento Financiero

Departamento Producción

2.- ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Básica

Secundaria

Posgrado

Profesional

3.- ¿Qué tiempo lleva trabajando en la Empresa?

1 a 3 años

3 a 6 años

Más de 6 años

ANEXO: 2

MODELO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EL SOL. S.A.

Razón Social: El Sol S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros No. __

Objetivo de la encuesta:

Su objetivo principal es realizar mediante las encuestas el diagnóstico sobre la situación actual que afecta al clima laboral, para poder implementar un plan de mejoras que nos ayude en el desarrollo, ya que existen falencias en la productividad de la empresa.

R.U.C.: 0990280347001

Dirección: Calle Justino Cornejo y Av. Francisco de Orellana Edificio Torre Atlas 5to piso Oficina # 1

1.- ¿Considera usted que prevalece un buen clima laboral en la Empresa El Sol S.A.?

TOTALMENTE DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
TOTALMENTE DESACUERDO	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Cree usted que en la Empresa los jefes motivan a los empleados para desarrollar un mejor su productividad empresarial?

TOTALMENTE DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
TOTALMENTE DESACUERDO	<input type="checkbox"/>

3.- ¿Considera usted que existe falta de comunicación para mejorar el clima laboral en la Empresa El Sol S.A.?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE DESACUERDO

4.- ¿Es necesario capacitar al personal para mejorar el clima I laboral en la Empresa?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE DESACUERDO

5.- ¿Considera usted que la empresa debe establecer talleres sobre la productividad para mejorar la calidad en el servicio?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE DESACUERDO

6.- ¿Es necesario evaluar al personal para mejorar el clima laboral?

TOTALMENTE DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
TOTALMENTE DESACUERDO	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Considera que mediante un nuevo sistema informático mejoraría la productividad empresarial?

TOTALMENTE DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
TOTALMENTE DESACUERDO	<input type="checkbox"/>

8.- ¿Considera usted que debe de existir reconocimiento por el cumplimiento de metas establecidas para mejorar la productividad empresarial?

TOTALMENTE DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
TOTALMENTE DESACUERDO	<input type="checkbox"/>

9.- ¿Cree usted que un liderazgo participativo mejoraría el desarrollo en los procesos de la empresa, con la finalidad de mejorar el clima laboral?

TOTALMENTE DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
TOTALMENTE DESACUERDO	<input type="checkbox"/>

10.- ¿Considera usted que los conflictos de liderazgo deben ser resueltos mediante la socialización y políticas que disponga la Empresa El Sol S.A.?

TOTALMENTE DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
TOTALMENTE DESACUERDO	<input type="checkbox"/>



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral de los trabajadores en la Empresa El Sol S.A.**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **Ineficiente clima laboral genera improductividad en los colaboradores.** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por:


Betty Verónica Rojas Villacis

Tutor:


Ing. Mario López Peréro



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Betty Verónica Rojas Villacis en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral de los trabajadores, en la empresa El Sol S.A., de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Betty Verónica Rojas Villacis

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 092036933-7

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



Factura: 001-002-000041686



20170901026D02518

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901026D02518

Ante mí, NOTARIO(A) FRANCISCO MARCELO BRIONES JIMÉNEZ de la NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA , comparece(n) BETTY VERONICA ROJAS VILLACIS portador(a) de CÉDULA 0920369337 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 1 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (9:08).

Betty V. Rojas V

BETTY VERÓNICA ROJAS VILLACIS
CÉDULA: 0920369337



[Handwritten signature]

NOTARIO(A) FRANCISCO MARCELO BRIONES JIMÉNEZ
NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE
CIUDADANÍA
No. **092036933-7**
APELLIDOS Y NOMBRES
**ROJAS VILLACIS
BETTY VERONICA**
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO /CONCEPCION
FECHA DE NACIMIENTO **1981-06-11**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **Casada**
EDISON
BERNABE MUÑOZ



INSTRUCCIÓN
SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

V4343V4242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
ROJAS BOLAÑA SIMON

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
VILLACIS GARCIA BETTY

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2011-03-21

FECHA DE EXPIRACIÓN
2021-03-21



000441630

Francisco M. Briones J.
DIRECTOR GENERAL

Betty V. Rojas V.
FIRMA DEL CEDULADO



NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA DE GUAYAQUIL
De acuerdo a la letra a) del numeral
5to Art. 18 de la Ley Notarial doy Fé que la
fotocopia que antecede guarda exactitud, conformidad
y corrección con el documento original que se me exhibe

En: **01** fojas útil (es)
Guayaquil, a: *[Signature]*

Abg. Francisco Marcelo Briones Jimenez
NOTARIO VIGÉSIMO SEXTO
DE GUAYAQUIL





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017



053
 JUNTA No.

053 - 181
 NÚMERO

0920369337
 CÉDULA



ROJAS VILLACIS BETTY VERONICA
 APELLIDOS Y NOMBRES

NOTARIA VIGÉSIMA
 SEXTA
 DE GUAYAQUIL

GUAYAS
 PROVINCIA
GUAYAQUIL
 CANTÓN
PASCUALES
 PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 2

ZONA: 1



ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

ELECCIONES
2017
 GARANTIZAMOS
 TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
 SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
 LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Wendy Rojas
 F.) PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP. IGM.MJ

NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA DE GUAYAQUIL
 De acuerdo a la letra a) del numeral
 5to Art. 18 de la Ley Notarial doy Fé que la
 fotocopia que antecede guarda exactitud, conformidad
 y corrección con el documento original que se me exhibe.

En: 01 fojas útil(es)
 Guayaquil, a:

Abg. Francisco Marcelo Briones Jiménez
 NOTARIO VIGÉSIMO SEXTO
 DE GUAYAQUIL



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS FINAL BETTY VERONICA ROJAS - ADMINISTRACION DE EMPRESAS.docx (D31781437)
Submitted: 10/27/2017 7:15:00 PM
Submitted By: vero25101@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

tesis Margarita Cabrera Chanaba.docx (D25844267)
<http://politikon.es/2015/01/29/asi-transcurre-un-dia-cualquiera-en-espana-italia-reino-unido-y-estados-unidos/#>
<http://es.slideshare.net/acsendo/estudio-de-clima-laboral-en-amrica-latina-20142015-63625614>

Instances where selected sources appear:

10