



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

TEMA:

**“MEJORA DEL CLIMA LABORAL, DEL ÁREA DE OPERADORES
DE GRÚAS GOTTWALD Y PÓRTICO, EN LOS RESULTADOS
DE LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO”**

Autora:

García Zambrano Joselyn Génesis

Tutor:

PhD. Simón Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2017



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejora del clima laboral, del área de operadores de grúas gottwald y pórtico, en los resultados de la productividad del trabajo”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el clima laboral del área de operadores, en los resultados de la productividad del trabajo en la compañía Terminal Portuario de Guayaquil, durante el año 2017?**

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

Presentado por la Egresada: **García Zambrano Joselyn Génesis**

Tutor: **PhD. Simón Illescas Prieto**

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios por ser la fuente principal de inspiración en mi vida siendo el que me permite día a día continuar con mis sueños y anhelos; también es dedicado a mi gran fuente de inspiración y pilar fundamental mi familia como son mis padres, mi hija, mi hermano y esposo quienes me apoyan en todo momento dándome fuerzas y consejos para no decaer en el transcurso de mi vida diaria, a ellos y para ellos va dedicado este proyecto.

García Zambrano Joselyn Génesis

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme en todas las etapas académicas; a mi familia por estar conmigo incondicionalmente apoyándome en todos los ámbitos de mi vida diaria; a mis maestros por ser mi guía en el transcurso de mi aprendizaje en estos años de estudios; a mis compañeros por formar parte de mi vida estudiantil y convertirse en parte de mis amigos, a todos ustedes le quedo eternamente agradecida.

García Zambrano Joselyn Génesis

ÌNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA:.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÌNDICE GENERAL.....	v
ÌNDICE CUADROS.....	vii
ÌNDICE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÌTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema	3
Formulación del Problema.....	3
Variables de Investigación.....	3
Evaluación del problema	4
Objetivos.....	5
Objetivo general:	5
Objetivos específicos:	5
Justificación de la investigación y viabilidad	5
CAPÌTULO II.....	7

MARCO TEÓRICO	7
FUNDAMENTACION TEÓRICA	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales	14
Fundamentación legal	19
Variables de la investigación	20
Definiciones conceptuales	21
Operacionalización de las variables	22
CAPÍTULO III	23
METODOLOGÍA	23
Presentación de la empresa	23
Diseño de la investigación	25
Tipo de investigación	25
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
CAPÍTULO IV.....	27
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	27
PLAN DE MEJORAS	37
Evaluación Impacto.....	40
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	42
ANEXOS.....	43

ÍNDICE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Delimitación del problema	3
Cuadro 2 Variables	22
Cuadro 3 Clientes	24
Cuadro 4 Planilla de trabajadores.....	25
Cuadro 5 Población	26
Cuadro 6 Distribución de la carga.....	27
Cuadro 7 Remuneración.....	28
Cuadro 8 jefes reconocen el trabajo	29
Cuadro 9 Dificultades en el trabajo	30
Cuadro 10 Acciones específicas destinadas	31
Cuadro 11 Motivación personal	32
Cuadro 12 Funciones definidas	33
Cuadro 13 Cumplimiento de las responsabilidades	34
Cuadro 14 Evaluación de desempeño	35
Cuadro 15 Satisfacción.....	36
Cuadro 16 Recursos	39
Cuadro 17 Cronograma	39

ÍNDICE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Conceptos pragmáticos de Psicología.....	9
Figura 2 Jerarquía de las necesidades humanas	9
Figura 3 Organigrama.....	25
Figura 4 Distribución de la carga	27
Figura 5 Remuneración	28
Figura 6 jefes reconocen el trabajo.....	29
Figura 7 Dificultades en el trabajo.....	30
Figura 8 Acciones específicas destinadas	31
Figura 9 Motivación personal.....	32
Figura 10 Funciones definidas.....	33
Figura 11 Cumplimiento de las responsabilidades.....	34
Figura 12 Evaluación de desempeño.....	35
Figura 13 Satisfacción	36



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

“Mejora del clima laboral, del área de operadores de grúas gottwald y pórtico, en los resultados de la productividad del trabajo”

Autora: García Zambrano Joselyn Génesis

Tutor: PhD Simón Illescas Prieto

RESUMEN

En la compañía Terminal Portuario de Guayaquil el clima laboral llega a producir resultados negativos por lo que la investigadora se ha planteado el siguiente objetivo proponer mejoras para el clima laboral en el área de operaciones de grúas gantrys y gottwald, para potenciar los resultados de la productividad del trabajo, las técnicas y herramientas que se utilizaron fueron: encuestas, análisis de indicadores de productividad, diagrama causa- efecto, Los métodos teóricos utilizados fueron el descriptivo, analítico y sintético. El tipo de investigación que se realizó fue descriptiva, explicativa y de correlacionar porque por medio de ellas; se pudo recopilar la información relevante que se necesitaba para la investigación. Los resultados se presentan mediante el diagrama causa- efecto. Los beneficiarios del presente estudio son los clientes internos y externos de la empresa.

Clima

Laboral

Productividad

Trabajo



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

“Mejora del clima laboral, del área de operadores, en los resultados de la productividad del trabajo”

Autora: García Zambrano Joselyn Génesis

Tutor: PhD Simón Illescas Prieto

ABSTRACT

In the Terminal Port of Guayaquil, the work climate has produced negative results, so the researcher has set the following objective to propose improvements to the working environment in operations of gantrys and gottwald cranes, to boost the productivity results of the work, the techniques and tools used were: surveys, analysis of productivity indicators, cause-effect diagram, the theoretical methods used were descriptive, analytical and synthetic. The type of research that was carried out was descriptive, explanatory and correlate because through them; The relevant information needed for the investigation could be collected. The results are presented by the cause-effect diagram. The beneficiaries of the present study are the internal and external clients of the company.

Climate

Labor

Productivity

work

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa ya que es el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que influye de manera directa en el desempeño de los colaboradores.

El colaborador, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable y capacitado para poder trabajar de manera óptima. Muchos colaboradores pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos de un puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial influyendo así directamente en la productividad de la organización.

Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los colaboradores se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos.

Según (Chiavenato, I, 2007, pág. 500) En la actualidad el clima laboral u organizacional es de gran importancia frente a las empresas del siglo XXI, ya que está íntimamente relacionado con la motivación existente del capital humano que existe dentro de una organización; ya que esto habla por sí mismo de nuestro ambiente interno existente, porque en la actualidad las personas ya no buscan el organigrama tradicional formulista y prehistórico

sino más bien un clima influyente de manera positiva dentro de su vida personal como de la organización.

El clima laboral debe ser tratado desde los altos mandos de una organización siendo ejemplo para cada uno de los colaboradores siendo partes de las actitudes y valores de la organización formando en cuanto al clima una cultura organizacional la cual hace parte moderadora en la percepción de los individuos.

“Las percepciones situacionales del clima organizacional, pueden ser clasificadas atendiendo a tres criterios: nivel, tipo y tipologías. (Margarita Chiang Vega, 2010) “

Para entender de qué se trata la productividad primero es conocer lo que es producción que es la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos ante esto se puede decir que la productividad se trata de resultados que van de la mano con el tiempo que se lleva en conseguir dichos resultados de manera eficiente y eficaz para cumplir los objetivos o metas deseadas en cuanto a la venta y producción de un bien o servicio el cual sirve como instrumento comparativo para la organización ya que la productividad no es más que trabajar de manera más inteligente no más dura. (Prokopenko, J, 2012)

Situación conflicto

La compañía terminal portuario de Guayaquil está ubicada en Av. Los Ángeles, Vía Perimetral - Isla Trinitaria Calle 51 S.O. y 4º P.T. 30 S.O., Guayaquil – Ecuador; la cual es un puerto privado que nace con la necesidad de mejorar el servicio portuario en el Ecuador, sobre todo en Guayaquil que es el puerto de mayor movimiento de carga de importación y exportación; en julio del año 2006 empieza la operación de este puerto, con las debidas autorizaciones de las entidades de control correspondientes.

Actualmente la compañía se encuentra en el décimo lugar de los mejores puertos de Latinoamérica, ello condiciona que exista una evaluación sistemática de aquellos factores que pueden incidir negativamente en los resultados la compañía, en los dos últimos años en las evaluaciones de productividad que la empresa realiza se viene mostrando que hay una tendencia en el decrecimiento, lo que se ha verificado a simple vista es que existe falta de comunicación entre los departamentos de patio a operaciones lo que ayuda al retraso de embarque y desembarque lo cual baja la productividad del trabajo; muchas pueden ser el origen que permite que se dé este resultado como una comunicación defensiva, liderazgos autoritarios, ausencia de unidad, pertenencia al equipo de trabajo o la falta de motivación laboral.

Delimitación del problema

Cuadro 1 delimitación del problema

Campo:	Administración
Aspectos:	Clima Laboral, productividad del trabajo
Tema:	Mejora del clima laboral del área de operadores, en los resultados de la productividad del trabajo.
Area:	Talento humano.

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Formulación del Problema

¿Cómo incide el clima laboral del área de operadores de grúas gottwald y pórtico en los resultados de la productividad del trabajo en la compañía Terminal Portuario de Guayaquil durante el año 2017?

Variables de Investigación

Variable independiente: Clima Laboral.

Variable dependiente: Productividad del Trabajo.

Evaluación del problema

Delimitado. - el problema de la investigación se da porque debido a las evaluaciones que hace la empresa anualmente se ha notado que los resultados de la productividad del trabajo anuales propuestos no se han alcanzado y existen quejas de parte del departamento de operadores acerca de su equipo de trabajo ya que ellos son los encargados del área de embarque y desembarque de la compañía por cual durante este año 2017 se necesita conocer las verdaderas causas del problema.

Claro. - se busca identificar tanto de manera teórica como practica que es el clima laboral, productividad del trabajo y dar a conocer desde qué punto puede afectar a una organización.

Evidente. - el proyecto tiene manifestaciones claras y observables porque la baja de productividad en el trabajo se da a partir que se dan problemas dentro del departamento de operaciones.

Relevante. - es importante la identificación del problema porque a través de establecer las causas que se dan dentro de un clima laboral se puede proponer mejoras para el ambiente de una organización lo cual puede también ser una pauta para las demás compañías que actualmente padecen este problema.

Factible. - propone una solución concreta al problema que se está presentando actualmente en la compañía.

Variables. - en la problemática de mi proyecto se identifican dos variables una independiente que es: clima laboral y la otra dependiente: productividad del trabajo.

Objetivos

Objetivo general:

Proponer mejoras para el clima laboral en el área de operaciones de grúas gantrys y gottwald, para potenciar los resultados de la productividad del trabajo.

Objetivos específicos:

- Fundamentar aspectos teóricos sobre el clima laboral y productividad.
- Diagnosticar el clima laboral en la productividad del trabajo del área de operadores de grúas gantrys y gottwald de la compañía Terminal Portuario de Guayaquil.
- Proponer mejoras para el clima laboral del área de operadores de grúas gantrys y gottwald de la compañía Terminal Portuario de Guayaquil.

Justificación de la investigación y viabilidad.

Justificación

El clima laboral es un factor esencial en la actualidad ya que de ello depende gran parte del buen funcionamiento de una organización, siendo de vital importancia entre los colaboradores y niveles jerárquicos de la empresa; siendo la propuesta conveniente para mejorar las condiciones que se realiza el trabajo en la compañía Terminal Portuario de Guayaquil.

Es conveniente porque mejorara las condiciones, comunicación y motivación existente entre los departamentos del área de operaciones lo que conllevara a obtener mejores resultados en el área de descargas y embarques de contenedores obteniendo mejores resultados de lo que se espera durante la evaluación de la productividad se incrementara la

productividad del trabajo haciendo que la compañía no pierda el lugar en el que se encuentra hoy en día y pueda subir de puesto;

teniendo aplicación práctica porque este trabajo tiene utilidad metodológica porque se realiza a partir de diagnosticar las condiciones reales que tiene la empresa ,en cuanto al clima laboral por que la empresa podrá asumir todas las propuestas que se realizan a partir de las mejoras contando con una relevancia social porque constituirá a un instrumento y guía para mejorar la problemática que actualmente enfrenta la compañía, además de servir como referente para otros trabajos que se realicen similares a este.

Viabilidad

Viabilidad Técnica: Las soluciones propuestas que se van a dar a la compañía terminal portuario de Guayaquil tiene como objetivo crear mejoras para el ambiente laboral que se da dentro del área de operadores con el fin de mejorar la productividad del trabajo dentro de esta área y cumplir con las metas propuestas anualmente por la compañía.

Viabilidad Sociocultural: conocer el ambiente interno que se da dentro del área de operadores desde los valores culturales de cada operador hasta que es lo piensa del área donde se desempeña laboralmente para así mejorar la comunicación y motivación del personal de esta área existente dentro de la compañía.

Viabilidad Institucional y de Gestión: desde la gestión se desea definir las necesidades de cada colaborador del área de operaciones con el fin de mejorar los beneficios de la compañía y mejorar el equipo de trabajo de la parte institucional se espera que la compañía implemente las mejoras que se van a proponer.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACION TEÓRICA

Antecedentes históricos

En el transcurso del tiempo de la administración mediante la escuela clásica hasta finales del siglo XIX surgen dos pilares fundamentales que dan indicios de la existencia del clima laboral como lo es Frederick W. Taylor (1856-1915) en los Estados Unidos de Norteamérica, y el francés Henri Fayol (1841-1925), los cuales realizaron diferentes aportaciones en la teoría administrativa como son:

- La necesidad de desarrollar la Administración como disciplina científica.
- Seleccionar científicamente al trabajador, de tal forma que el empleado sea responsable de las tareas para las cuales está verdaderamente capacitado.
- Capacitar y desarrollar científicamente al trabajador
- Colaborar entre patrones y empleados

Taylor mediante estos puntos quiso demostrar la importancia que tiene la integridad del trabajador dentro de una organización aunque en su momento su ideología no fue tan conocida; mientras que la participación que Henry Fayol si causo una evolución dentro del pensamiento administrativo esta se vinculó más en la organización que en el individuo ya que su principal función era demostrar a la empresa como un todo; por lo cual fue el pionero en considerar el concepto de la administración la cual estaba compuesta de funciones y su trabajo proporcionó un amplio marco de trabajo a partir del cual podía estudiarse y desarrollarse a la Administración.

Dentro de sus aportaciones están:

Áreas funcionales

Universalidad de la Administración

Los 14 principios (unidad de mando, autoridad, unidad de dirección, centralización, subordinación de interés particular al general, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad, iniciativa y espíritu de equipo)

Modelo del proceso administrativo

Aunque aún no se hablaba específicamente de la existencia del clima laboral Taylor mencionó la manera de como los gerentes debían determinar la manera de convertir los procesos en más eficientes, motivando a los colaboradores con aumentos salariales en lo cual se generaba que entre más se producía dentro de la organización mayor era el salario.

Según (Chávez, R. M. A., Macluf, J. E., & Beltrán, L. A. D., 2016) desde la escuela de relaciones humanas Terry y Franklin (1985) consideran que lo primordial dentro de la administración de una organización es el ser humano, ya que es el referente de verdadera importancia dentro de una empresa.

Dentro de esta escuela se promovió la aplicación de las ciencias del comportamiento, en especial de la psicología y de la psicología social a la administración. Se cree al individuo como un ser sociopsicológico y las labores a las que se afronta el gestor van desde percibir y conseguir los más sobresalientes esfuerzos de parte del colaborador al satisfacer sus necesidades psicológicas, hasta comprender toda la gama de comportamiento psicológico de los grupos que simbolizan la totalidad de la administración, como a continuación se muestra:

Figura 1 Conceptos pragmáticos de Psicología



Fuente: Terry Y Franklin.

El nacimiento del clima laboral se da a través de la escuela conductista que fue creada en el año 1913 por John Watson quien dice que hay que examinar a cada sujeto que forma parte de una estructura estudiando en ellos su conducta poniendo especial énfasis en sus impresiones, deberes, estímulos, entre otros. Entre otros mensajes se comienza a analizar los estilos de trabajo de cada colaborador o gerente, los efectos psicológicos que inciden en la producción y las circunstancias físicas y de seguridad del ambiente que los rodea.

Otro de los principales autores que aportó a la teoría fue Abraham Maslow quien decía que las necesidades del ser humano se presentan en niveles jerárquicos como se detalla a continuación:

Figura 2 Jerarquía de las necesidades humanas



Fuente: A. Maslow

Por lo cual se puede decir que a partir de la escuela conductista dio muchas aportaciones por lo cual surgió el clima laboral.

Clima como constructo

Según (Seisdedos, 2003) da a conocer que por medio de la teoría cognitiva de Winter existen algunos factores que son de suma importancia en el clima:

- La manera con que el individuo percibe su medio ambiente laboral.
- La valencia que él atribuye a determinados resultados esperables de su esfuerzo personal.
- Los instrumentos que conoce en relación con dichos resultados.
- Las expectativas que pone en su labor, lo cual, a su vez, influye en su conducta y actitudes laborales.

Lo cual da a conocer que según como el individuo perciba el medio ambiente en el que se desempeña será su comportamiento dentro de la organización y de lo cual dependerán sus resultados.

Clima laboral

Según (Rodríguez Mancilla, D, 2005) la Atmósfera laboral es la que se crea entre los propios trabajadores y su relación con los superiores.

Factores que influyen dentro del clima laboral

Según (Salazar Estrada J., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R., 2009) Definir el concepto de clima laboral involucra tratar un grupo de componentes que influyen dentro del ambiente laboral lo q ofrece una visión completa de la organización como son:

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.

- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La integridad de estos componentes que conforma el clima de una empresa, que es el resultado de la percepción de los miembros de la organización. El clima laboral resulta de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

Tipos de clima laboral

Según (Caraveo, M. D., 2004) Se determinan dos grandes tipos de clima laboral los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

1. Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritaritarismo explotador, Sistema II Autoritaritarismo paternalista.
2. Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo, Sistema IV Participación en grupo.

En el clima de tipo autoritario sistema I autoritario explotador la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en

la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

En el clima de tipo autoritario sistema II autoritario paternalista existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión de que trabajan en un ambiente estable y estructurado. En el clima de tipo participativo sistema III consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

En el clima participativo sistema IV participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa.

Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

Productividad Laboral

Según (Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R., 2009) Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital.

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

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

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

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

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

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

Antecedentes referenciales

Influencia del clima laboral en la productividad del trabajo.

Tema: Análisis del clima laboral del área de producción en la empresa Acromax laboratorio químico farmacéutico S.A, periodo 2015.

el clima laboral es de fundamental importancia para las empresas hoy en día ya que es un indicador preciso que demuestra los niveles de cada

organización en cuanto a las relaciones laborales y el proceso productivo de las empresas en el cual las operaciones, acciones, que suceden de una manera, dinámica, planeada y consecutiva provocan una transformación en las sustancias o materias primas utilizadas, es decir, los insumos que entran en juego para producir tal o cual producto sufrirán una modificación para formar ese producto y para más luego colocarlo en el mercado que corresponda para ser comercializado. (Sarmiento, K, 2015)

Para la autora de esta tesis el clima laboral va más allá de la producción que puede realizar una empresa ya que el clima laboral representa el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores dentro de una organización lo cual conlleva al buen funcionamiento interno de la compañía de lo cual surge eficacia y eficiencia en la producción; porque si existe comunicación interna se puede llegar a reflejar esto ante los clientes externos.

Tema: Propuesta para establecer sanciones en el reglamento interno que genere un óptimo clima laboral en la empresa FECORSA S.A. a partir del 2016

La causa de un mal clima laboral se da debido a que los colaboradores no cumplen con los horarios establecidos en dicha empresa por lo cual desea conocer los motivos que producen el mal clima laboral por lo cual el propone sanciones para los colaboradores además de proponer política interna. (Pesantes, M, 2016)

Para la autora de esta tesis el clima laboral puede depender de varios factores que influyen permanentemente dentro de una organización; siendo factor principal la comunicación ya que si existe una comunicación dentro de todos los niveles jerárquicos la organización tiene que poseer una relación con sus colaboradores.

Tema: Estudio del clima laboral en el área de ventas de la empresa VETNAR S.A de la ciudad de Naranjal

Se busca determinar y conocer los factores influyentes dentro de la empresa los cuales son la causa del buen o mal funcionamiento de una

organización, además de reflejar al ser humano como un referente de aptitudes y aporte de comunicación. (Bonilla, M, 2016)

Para la autora de esta tesis es importante contar con las aptitudes de cada ser humano ya que son el factor importante en la producción de una empresa, ya que las propiedades y atributos de cada ser humano se perciben dentro de cada organización

Fundamentación teórica

El clima laboral es un conjunto de variables situacionales que responden a una manifestación de las inercias culturales de una organización de las cuales depende el ambiente y el buen funcionamiento de una empresa. (Capitán, Á. J. O., 2013)

Motivación humana en el clima laboral

La motivación es el entorno emocional “positivo” originada por un ser humano ante la reacción de adoptar un estímulo o incentivo satisfaciendo una necesidad que tiene como resultado una conducta mucho mejor proyectada.

Las organizaciones deben tener el conocimiento acerca de la motivación para conocer el comportamiento de los seres humanos ya que son uno de los factores internos que exigen más cuidado.

La motivación se da de manera externa o interna las cuales se entrelazan entre si ya que si existe motivación externa la persona o el colaborador hace parte de esta, ya sea esta brindada por otra persona o empresa para ser capaz de mantener una conducta prevista, por lo cual se entiende que hay que estimular los esfuerzos realizados por los colaboradores ya que mantener la autoestima del personal de una organización es de vital importancia en las acciones laborales. (Govea, M. M. E. G., Domínguez, M. M. E., & San Agustín, Y. Q., 2012)

Factores que miden el clima organizacional

Según (Manene, L, 2013) Existen factores relevantes en el momento de medir el clima de una organización, como son:

Proceso de Control: Es la forma en que la dirección supervisa o no al personal a su cargo y de qué forma lo hace.

Proceso de Establecimiento de Objetivos: Al momento de establecer objetivos la dirección toma o no en cuenta, a los empleados, existe o no resistencia, existe la aceptación, existe la participación.

Fuerzas Motivacionales: Se refiere a la confianza o desconfianza, miedo, temor, actitudes hostiles, sentimientos de responsabilidad, dinero ego, estatus social, la satisfacción o no.

Métodos de mando: Es la manera en que la dirección ejecuta la autoridad frente a los colaboradores.

Modos de Comunicación: Se refiere a la forma de comunicarse la dirección con el personal y si la comunicación es poca o mucha, si es ascendente, descendente o lateral y/o ambas.

Proceso de Influencia: Forma de la dirección para motivar a los empleados a trabajar de forma unida, en grupos, individual.

Grupos Informales: Es el conjunto de actividades personales sin un propósito común consciente, aunque favorable a resultados comunes.

Proceso de Toma de Decisiones: Se refiere al momento en que se debe tomar una decisión en donde se realiza y quienes participan.

Dimensiones de clima laboral

Según (BORDAS MARTÍNEZ M, 2016) Algunos autores han planteado diferentes dimensiones para diagnosticar el clima laboral, entre las cuales se postulan ocho dimensiones como las más importantes:

Autonomía. - el nivel en que los órganos que hacen parte de la organización aprecian que pueden tomar decisiones y corregir problemas sin consultar cada paso a los niveles jerárquicos más altos; por lo cual se motiva a los

colaboradores a ser autosuficientes y a tomar decisiones por iniciativa propia.

Cooperación y apoyo. - Nivel en que los órganos aprecian que en la empresa existe un ambiente positivo de compañerismo, cordialidad y apoyo al desarrollo de la empresa.

Reconocimiento. - nivel en que los órganos de la empresa aprecian los reconocimientos adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.

Organización y Estructura. - nivel en que los órganos aprecian los procesos de trabajo cuando están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.

Innovación. - nivel en que los órganos aprecian que existe afinidad para formular y efectuar nuevas ideas, metodologías y procedimientos en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que esto supone.

Transparencia y equidad. - nivel en que los órganos de la empresa aprecian que las políticas y prácticas organizacionales son evidente, equitativa y no arbitraria, especialmente en cuanto a la valoración de oportunidades y desempeño de promoción.

Motivación. - nivel en que los miembros de la organización perciben el reconocimiento y la motivación que se le da a su buen desempeño generando compromisos con la actividad realizada.

Liderazgo. - modo en que los miembros de una organización perciben la dirección y a los líderes, en su comportamiento, así como su estilo de relación con los colaboradores.

Productividad

Según (Galindo M, Rios V, 2015) En términos económicos, la productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir.

Una alta productividad implica que se logre producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

La productividad es una medida de que tan eficiente es nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico.

¿Por qué es importante la productividad?

La productividad es importante porque las economías más productivas tienden a sustentar mayores ingresos per cápita. Así como mejores tasas de retorno de las inversiones. Ya que el crecimiento de la productividad es la clave para impulsar el crecimiento económico, principalmente en economías con un nivel de desarrollo.

Fundamentación legal

Constitución Política de la República del Ecuador:

Art. 227

La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 325

El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326 numerales 5 y 6

Se establece el derecho de los ecuatorianos a desarrollar actividades laborales en un ambiente adecuado que garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; y que toda persona rehabilitada después de

un accidente de trabajo o enfermedad será reintegrada al trabajo y mantener la relación laboral.

El derecho al trabajo y sus principios. Numerales del 1 al 16. Art. 327.

La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadores será bilateral y directa

Código de Trabajo:

Art. 42. Obligaciones del Empleador.

Literal 10. Respetar las asociaciones de trabajadores

Literal 12. Sujetarse a reglamento interno legalmente aprobado

Art. 45. Obligaciones del Trabajador. Del literal a) a la j)

Art. 46. Prohibiciones al Trabajador. Del literal a) a la i)

Reglamento de gestión del talento humano

Capítulo V

Obligaciones y prohibiciones de la Empresa y sus servidores

Capítulo VI

III. Infracciones y sanciones

Variables de la investigación

Variable Independiente: Clima Laboral

Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones. (Alvarez, G. , 1992)

Variable Dependiente: Productividad del trabajo

Describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. (Borisov ,Z, 2016)

Definiciones conceptuales

Ambiente laboral: Es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

Clima Laboral: Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Cognitiva: El significado del término cognitivo está relacionado con el proceso de adquisición de conocimiento (cognición) mediante la información recibida por el ambiente, el aprendizaje, y deriva del latín cognoscere, que significa conocer.

Estructura: La estructura es la distribución de las partes de un cuerpo, aunque también puede usarse en sentido abstracto. El concepto, que procede del latín estructura, hace mención a la disposición y el orden de las partes dentro de un todo.

Evasivo: Recurso para eludir una dificultad.

Paliativo: Paliativo es un adjetivo que se emplea para nombrar a aquello que aminora, alivia o amortigua los efectos de algo. Al apelar a un paliativo, la persona busca suavizar o mitigar una consecuencia de algo que, por uno u otro motivo, no se puede eliminar.

Per- cápita: Renta nacional dividida por el número de habitantes de un país.

Percepciones: Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.

Productividad: La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado.

Operacionalización de las variables

Cuadro 2 Variables

Variable	Concepto	Indicadores	Índice
Independiente Clima laboral	Es el ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano.	Grado de satisfacción de los empleados Rendimiento	Encuesta
Dependiente productividad del trabajo	Aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo	Unidades producidas Horas empleadas	Eficiencia laboral. Resultados de producción.

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En este trabajo se planea desarrollar un enfoque cualitativo porque se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto en cual se utilizará en la investigación por las siguientes razones:

- Se determina una contextualización enfocada en el clima laboral y productividad como variables de trabajo
- Es necesario efectuar un cambio orientado a mejorar el rendimiento laboral de la empresa.

Por lo cual se utilizará los tipos de investigación descriptiva, explicativa y correlacionar, además se emplea técnicas de investigación de entrevista, encuesta, análisis de los indicadores de la productividad de la organización en el último periodo anterior; con el fin de determinar la influencia del clima laboral en la productividad del trabajo.

Presentación de la empresa

Empresa: Terminal Portuario de Guayaquil

Fecha de constitución: julio del 2006

Objeto social: mejorar el servicio portuario en el Ecuador, sobre todo en Guayaquil que es el puerto de mayor movimiento de carga de importación y exportación.

Clientes:

Cuadro 3 Clientes

AUTORIDADES	LINEAS
DIRNEA	HAPAG LLOYD
APG	CSAV
ADUANA DEL ECUADOR SENAE	NIPPON YUSEN KAISHA
CAMAE	HAMBURG SUO
	CMA- CSM
	SEATRADE
	GEARBULK
	MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY
	MDL
	K LINE

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Competidores más importantes:

Puerto de Guayaquil Contecon S.A

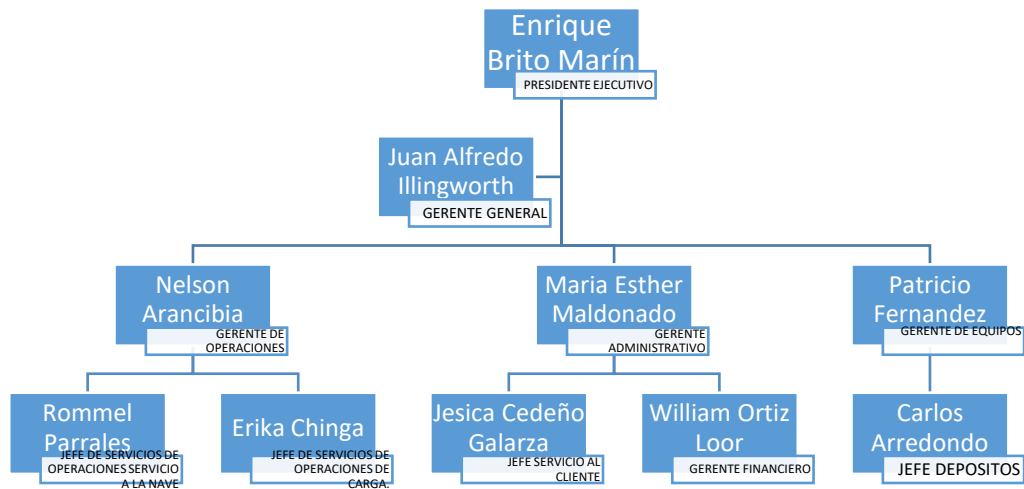
Principales productos y servicios:

Almacenamiento de contenedores y almacenamiento de carga suelta

Estiba y desestiba

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Figura 3 Organigrama



Plantilla total de trabajadores del área de operaciones

Cuadro 4 Planilla de trabajadores

Áreas	Trabajadores
Gerente de operaciones	1
Jefe de servicios de operaciones servicio de nave	1
Operadores de grúas pórtico y gottwald	19
Total	21

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Diseño de la investigación

En este trabajo se planea desarrollar un enfoque cualitativo porque se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto

Tipo de investigación

Este proyecto se determina su factibilidad mediante la investigación descriptiva exploratoria y correlacionar ya que se puede resolver en tiempo y espacio.

El tipo de investigación descriptiva en base al autor (Sampieri, 2010) describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

La investigación explicativa según (Sampieri, 2010) se basa principalmente en establecer el por qué y el para qué de un fenómeno, a fin de ampliar el ¿qué? de la investigación descriptiva y el ¿cómo? de la investigación explorativa de esta forma, lejos de definir o solamente describir, la investigación explicativa explica el porqué de un fenómeno o hecho determinado.

La investigación correlacionar como lo afirma (Sampieri, 2010) tiene el diseño de echar de ver la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más variables.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: se establece la población porque la problemática de la investigación se centra en el departamento de operaciones ya que es el área directa en intervenir en la productividad del trabajo.

Población finita

Cuadro 5 Población

Ítem	Informantes	Población
1	Jefe de servicios de operaciones servicio de nave	1
2	Operadores de grúas pórtico y gottwald	19
TOTAL		20

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

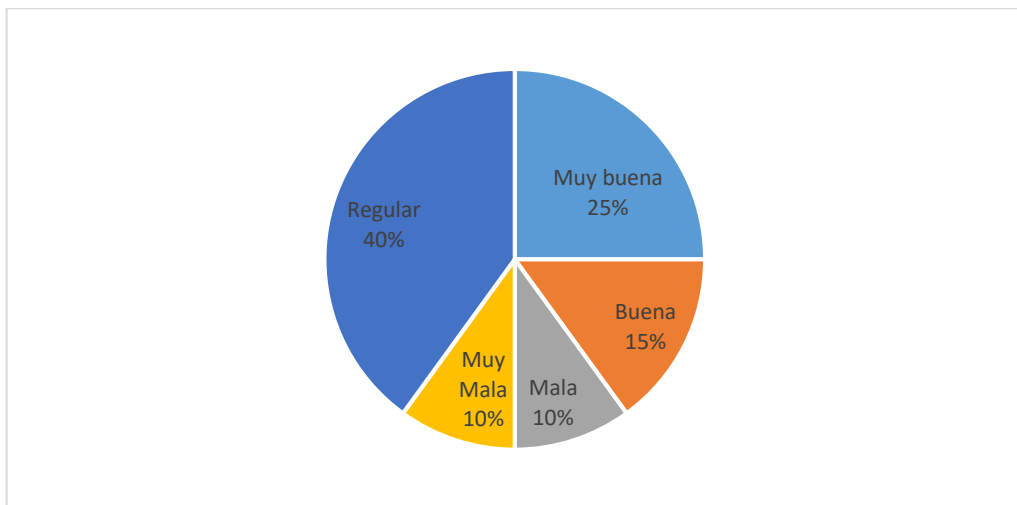
1. La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es:

Cuadro 6 Distribución de la carga

Alternativas	cantidad	porcentaje
Muy buena	5	25%
Buena	3	15%
Mala	2	10%
Muy Mala	2	10%
Regular	8	40%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 4 Distribución de la carga



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que la distribución de la carga horaria de los empleados es inadecuada habiendo desconformidad por parte de los mismos, es decir se tiene que optimizar este aspecto para que mejore la productividad del trabajo.

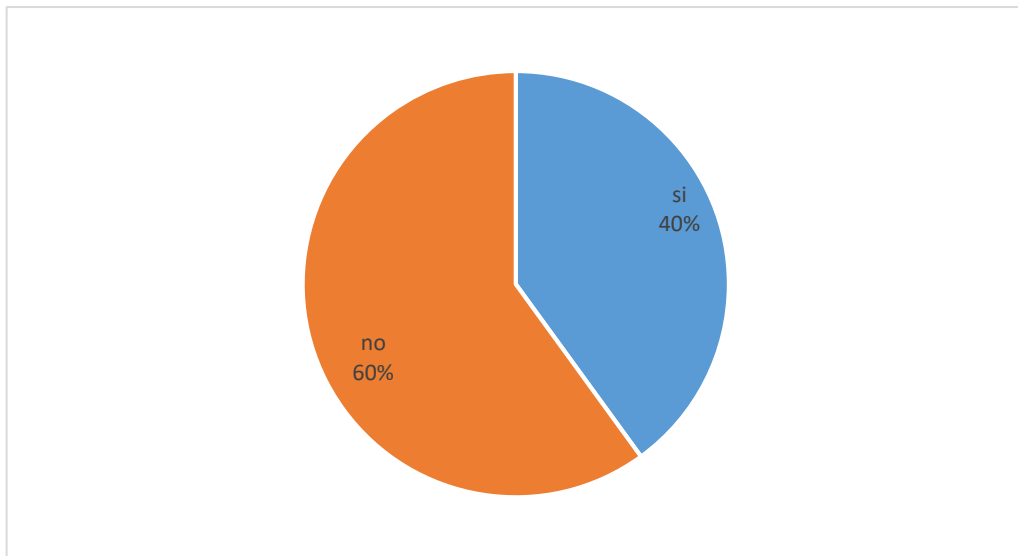
2. La remuneración que percibe comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, esta de acorde con las responsabilidades del cargo asignado:

Cuadro 7 Remuneración

Alternativas	cantidad	porcentaje
Si	8	40%
No	12	60%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 5 Remuneración



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar la remuneración que perciben los empleados no está acorde con las responsabilidades que ellos desempeñan en su lugar de trabajo.

3. Los jefes reconocen y valoran el trabajo que realizan.

Cuadro 8 jefes reconocen el trabajo

Alternativas	cantidad	porcentaje
Siempre	2	10%
Casi siempre	1	5%
A veces	10	50%
Acierta frecuencia	4	20%
Nunca	3	15%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 6 jefes reconocen el trabajo



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que los jefes solo en ocasiones valoran el trabajo que realizan sus empleados, siendo estos unos de los factores para que estos disminuyan en la productividad de la empresa.

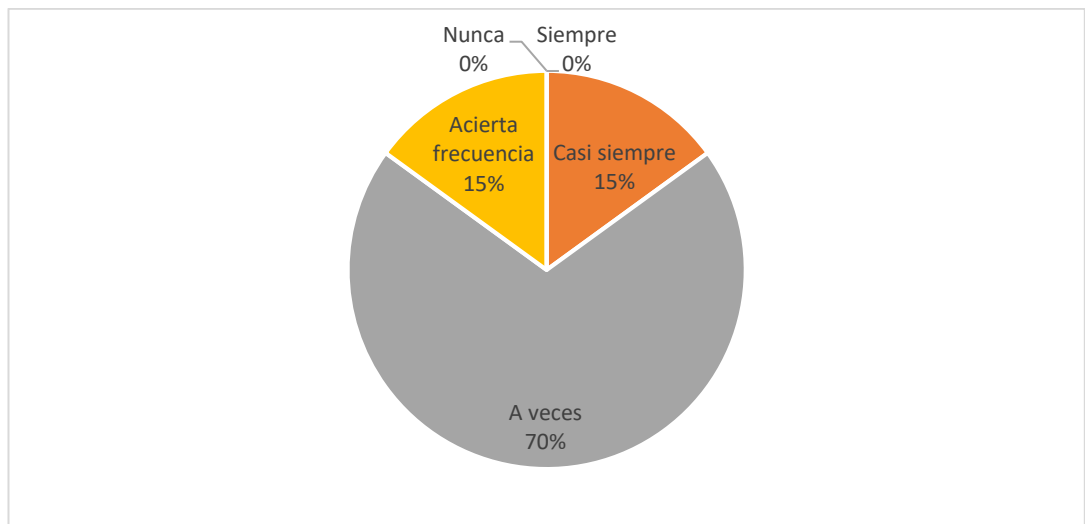
4. Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades

Cuadro 9 Dificultades en el trabajo

Alternativas	cantidad	porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	15%
A veces	14	70%
Acierta frecuencia	3	15%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 7 Dificultades en el trabajo



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que no existe apoyo por parte de los jefes cuando se presenta una dificultad a los empleados haciendo que esto perjudique el clima laboral trayendo como consecuencia la baja productividad que está teniendo la empresa.

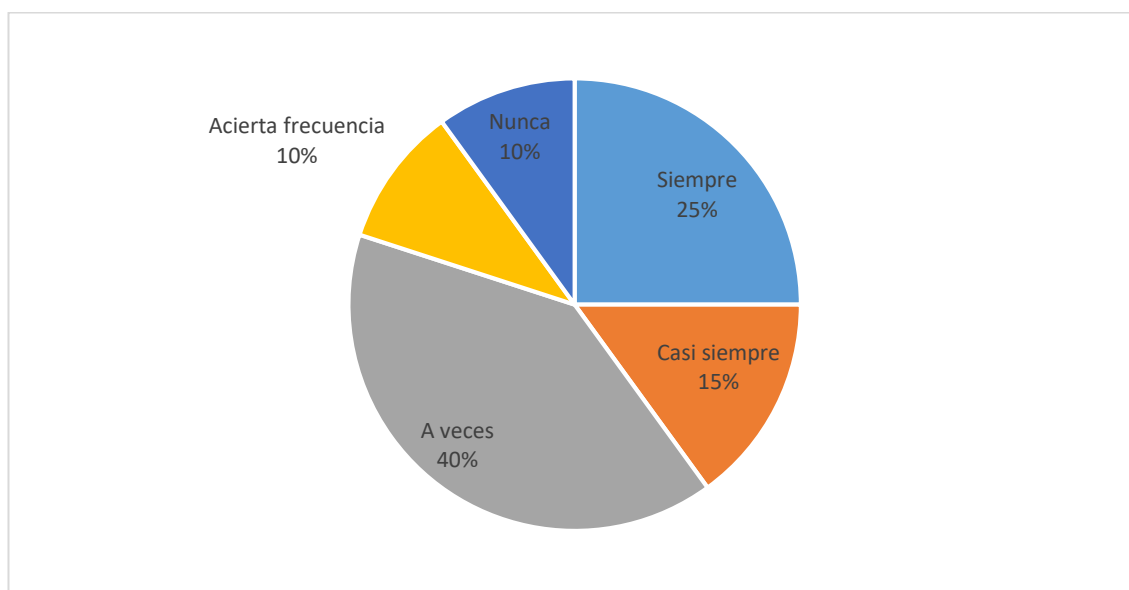
5. La organización cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo que realizo:

Cuadro 10 Acciones específicas destinadas

Alternativas	cantidad	porcentaje
Siempre	5	25%
Casi siempre	3	15%
A veces	8	40%
Acierta frecuencia	2	10%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 8 Acciones específicas destinadas



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que no siempre la empresa cuenta con la planificación de los planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo de los empleados siendo esto uno de los aspectos para la baja productividad de la empresa.

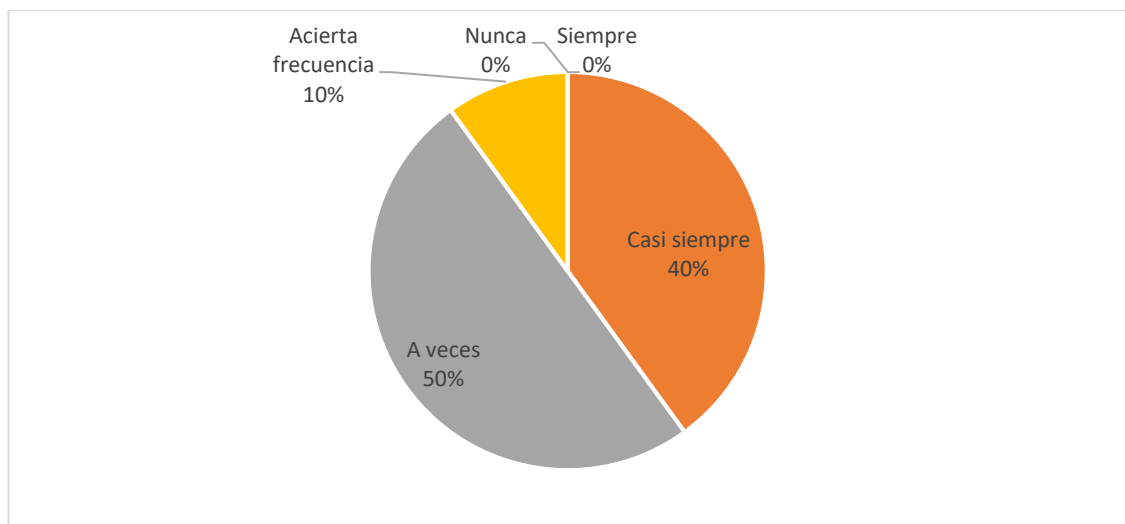
6. Los jefes en la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación personal

Cuadro 11 Motivación personal

Alternativas	cantidad	porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	8	40%
A veces	10	50%
Acierta frecuencia	2	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 9 Motivación personal



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que la empresa no se preocupa por mantener un nivel elevado en la motivación de sus empleados, teniendo como consecuencia un mal clima laboral entre ellos.

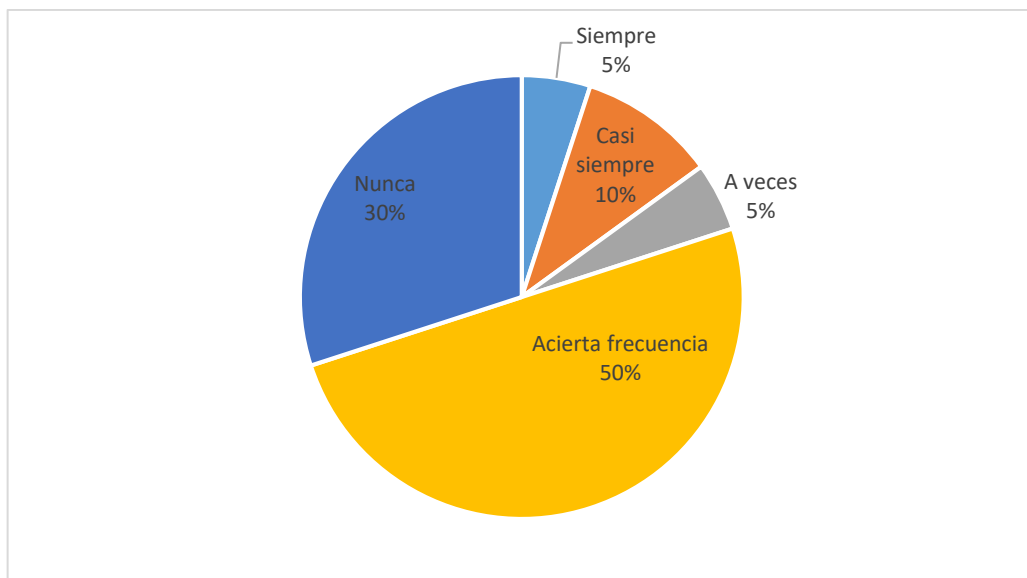
7. En la organización las funciones están claramente definidas

Cuadro 12 Funciones definidas

Alternativas	cantidad	porcentaje
Siempre	1	5%
Casi siempre	2	10%
A veces	1	5%
Acierta frecuencia	10	50%
Nunca	6	30%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 10 Funciones definidas



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que en la empresa las funciones no están claramente definidas por lo que los empleados no realizan las actividades correctamente, es decir que estoy trae como consecuencia la baja productividad de la empresa.

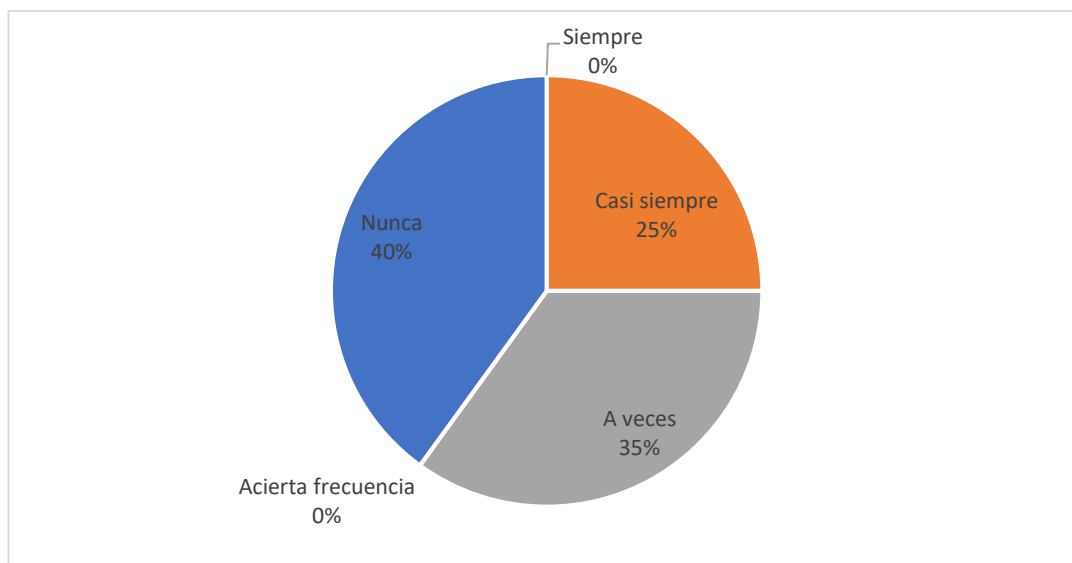
8. El jefe da autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades

Cuadro 13 Cumplimiento de las responsabilidades

Alternativas	cantidad	porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	25%
A veces	7	35%
Acierta frecuencia	0	0%
Nunca	8	40%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 11 Cumplimiento de las responsabilidades



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que el jefe de área no le brinda la autonomía al empleado para que tome las decisiones necesarias en el cumplimiento de sus responsabilidades.

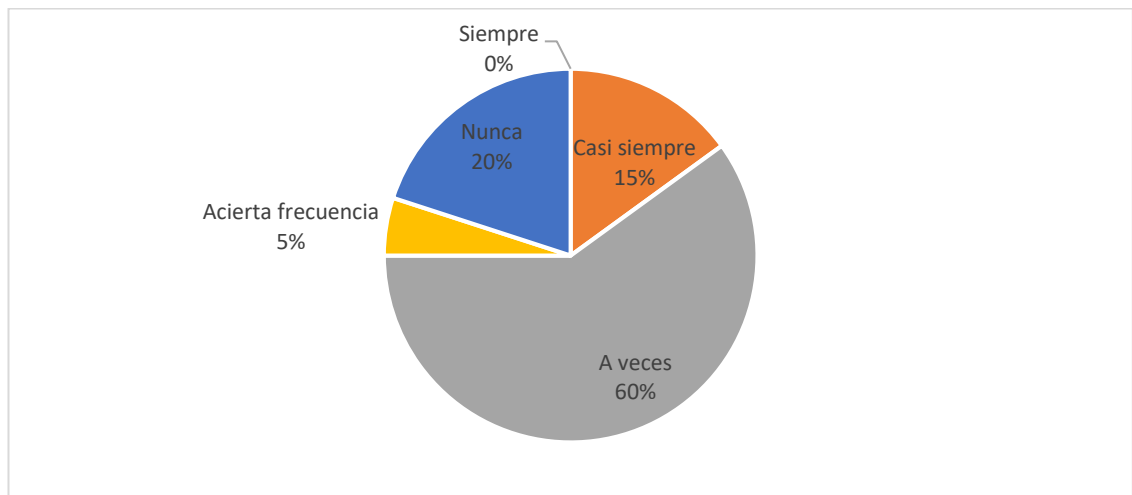
9. El jefe brinda retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño

Cuadro 14 Evaluación de desempeño

Alternativas	cantidad	porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	15%
A veces	12	60%
Acierta frecuencia	1	5%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 12 Evaluación de desempeño



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que no existe una retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño, esto afecta la productividad de la empresa.

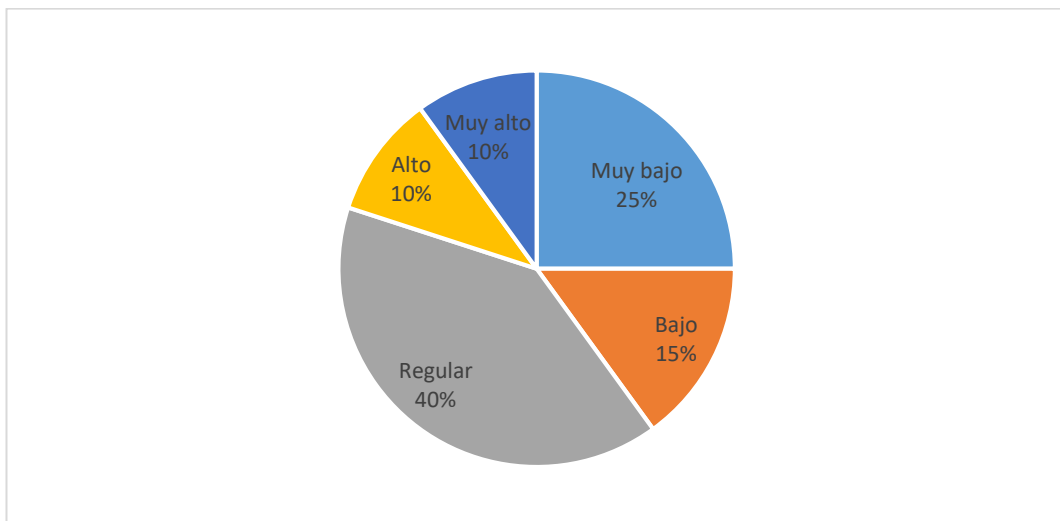
10. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

Cuadro 15 Satisfacción

Alternativas	cantidad	porcentaje
Muy bajo	5	25%
Bajo	3	15%
Regular	8	40%
Alto	2	10%
Muy alto	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Figura 13 Satisfacción



Elaborado por: Joselyn García Zambrano.

Interpretación

De la figura antes expuesta se puede observar que los empleados no se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo, este aspecto debe mejorarse para que la productividad de la empresa aumente.

PLAN DE MEJORAS

Objetivo:		Optimizar la satisfacción laboral a los trabajados de la empresa			
Meta:		Aumento de la productividad			
Responsable:		Joselyn García Zambrano.			
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
Mejorar el clima laboral	Joselyn García - Gerente, Directivos	<p>Regenerando los espacios físicos donde laboran los trabajadores.</p> <p>Liderazgo participativo que apliquen los supervisores.</p> <p>Realizando actividades de integración, donde participen todos los colaboradores</p>	<p>Ambiente cómodo y propicio para el trabajador.</p> <p>Todos participan de las decisiones y se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa.</p> <p>Logrando la integración de los trabajadores con sus superiores y con la empresa en general.</p>	Todas las áreas de la empresa.	<p>La planificación debe ser a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Realizando un seguimiento de la mejora del desempeño del trabajador de manera continua.</p>

ACTIVIDADES

- Se compartirán experiencias laborales vivenciadas en la Institución.
- Exponer cómo me comunico con mis compañeros de trabajo.
- Participación de manera voluntaria para conocer que tanto se sabe acerca de capacitación.
- Exposición grupal de los puestos laborales en la institución.
- Informar cuáles son las aptitudes en el trabajo por parte del empleado.
- Crear una actividad social en equipo.
- Se compartirán experiencias acerca de que tanto utilizo la motivación intrínseca dentro de mi desarrollo como empleado.
- Los trabajadores hablaran acerca de lo que saben referente a Satisfacción laboral y se complementara con lo que se hable durante la capacitación.
- Actividades varias en equipo y por grupo.
- Los participantes compartirán sus experiencias con el grupo vividas durante las capacitaciones.

MÉTODOS

- Seminario y Exposición grupal.
- Lluvia de ideas y Seminario.
- Seminario y exposición grupal.
- Corrillos
- Lluvia de ideas y seminario.
- Lluvia de ideas y seminario.

Recursos

Para la realización de este proyecto intervinieron los empleados y los recursos técnicos con los que se cuentan son:

Cuadro 16 Recursos

Recursos	Presupuesto
Tinta	100,00
Memory flash	50,00
Alimentación	230,00
impresión, hojas, CD	250,00
TOTAL	\$ 630,00

Fuente: Joselyn García Zambrano.

Son: seiscientos treinta 00/100 dólares.

CRONOGRAMA

Cuadro 17 Cronograma

CRONOGRAMA ACTIVIDADES	MESES 2017															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Se compartirán experiencias laborales vivenciadas en la Institución.	■	■	■													
Exponer cómo me comunico con mis compañeros de trabajo.			■	■												
Participación de manera voluntaria para conocer que tanto se sabe acerca de capacitación.			■	■												
Exposición grupal de los puestos laborales en la institución.					■	■	■									
Exponer sobre cuáles son las actitudes en el trabajo por parte del empleado.							■	■	■							
Crear una actividad social en equipo									■	■	■					

CONCLUSIONES

- La distribución de la carga horario de los empleados es inadecuada habiendo desconformidad por parte de los mismos, los empleados no se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo.
- La remuneración que perciben los empleados no está acorde con las responsabilidades que ellos desempeñan en su lugar de trabajo.
- Los jefes solo en ocasiones valoran el trabajo que realiza sus empleados, siendo estos unos de los factores para que estos disminuyan en la productividad de la empresa.
- La empresa cuenta con la planificación de los planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo de los empleados, no se preocupan por mantener un nivel elevado en la motivación de sus empleados, teniendo como consecuencia un mal clima laboral entre ellos.
- Las funciones no están claramente definidas por lo que los empleados no realizan las actividades correctamente, no existe una retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño.

RECOMENDACIONES

- Mejoramiento del ambiente de trabajo para satisfacción del personal que labora en la empresa.
- Optimización los objetivos, metas que deben alcanzar los empleados para mejorar el desempeño.
- Planificación de las actividades de cada empleado de la empresa.
- Definición de las funciones de cada empleado de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, G. . (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 1-2.
- Bonilla, M. (2016). Estudio del clima laboral en el área de ventas de la empresa VETNAR S.A de la ciudad de Naranjal. Naranjal: Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- BORDAS MARTÍNEZ M. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Madrid.
- Borisov ,Z. (2016). *diccionario de economia* .
- Capitán, Á. J. O. (2013). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Papers: revista de sociologia*, 193-201.
- Caraveo, M. D. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 78-82.
- Chávez, R. M. A., Macluf, J. E., & Beltrán, L. A. D. (2016). EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA ADMINISTRACIÓN: UNA APROXIMACIÓN. *Ciencia Administrativa*. 9-14.
- Chiavenato, I. (2007). *administracion de los recursos humanos. mexico: mcgraw-hill interamericana*.
- Galindo M, Rios V. (2015). *productividad en series de estudios economicos. economia*, 2.
- Govea, M. M. E. G., Domínguez, M. M. E., & San Agustín, Y. Q. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 11.
- Manene, L. (2013). Relacion entre el clima laboral y la cultura organizacional. *gestion administrativa*, 4-9.
- Margarita Chiang Vega, M. J. (2010). relaciones entre clima organizacional y satisfaccion laboral. madrid: universidad pontificia comillas.
- Pesantes, M. (2016). Propuesta para establecer sanciones en el reglamento interno que genere un optimo clima laboral en la empresa FERCORSA S.A . Guayaquil: Instituto Tecnologico Bolivariano de Tecnologia.

- Prokopenko, J. (2012). gestion de la productividad. ginebra: productivity management.
- Rodríguez Mancilla, D. (2005). Diagnóstico organizacional (Vol. 10). Ediciones Universidad Católica de Chile.: Alfaomega.
- Salazar Estrada J., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed, 67-75.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed, 67-75.
- Sampieri, R. H. (2010). Metodología de la investigacion. D.F.: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Sarmiento, K. (2015). Analisis del clima laboral del area de produccion en la empresa Acromax laboratorio quimico farmaceutico S.A. Guayaquil: Instituto Tecnologico Bolivariano de Tecnologia.
- Seisdedos, N. (2003). El clima laboral y su medida. madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

ANEXOS

ANEXO 1

Preguntas de encuesta.

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: Proponer mejoras para el clima laboral en el área de operaciones de grúas gantrys y gottwald, para potenciar los resultados de la productividad del trabajo.

INSTRUCCIONES: lea y marque con un visto la respuesta que es conveniente para su criterio.

1. La distribución de la carga del área de trabajo asignada es:

- Muy mala Mala Regular
 Buena Muy buena

2. La remuneración que percibe comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, esta de acorde con las responsabilidades del cargo asignado:

- Si
 No

3. Los jefes reconocen y valoran el trabajo que realizo:

- Nunca a veces con cierta frecuencia
 Casi siempre siempre

4. Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades

- Nunca a veces con cierta frecuencia
 Casi siempre siempre

5. La organización cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo que realizo

- Nunca a veces con cierta frecuencia
 Casi siempre siempre

6. Los jefes en la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación personal:

- Nunca a veces con cierta frecuencia
 Casi siempre siempre

7. En la organización las funciones están claramente definidas:

- Nunca a veces con cierta frecuencia
 Casi siempre siempre

8. El jefe me da autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades:

- Nunca a veces con cierta frecuencia
 Casi siempre siempre

9. El jefe brinda retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño

- Nunca a veces con cierta frecuencia
 Casi siempre siempre

10. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

- Muy bajo bajo regular
 Alto muy alto

ANEXO 2

Carta de autorización de la empresa



Guayaquil, 25 de Agosto del 2017.

Señores:

Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Carrera Tecnólogo en Administración de empresas.

Yo **Psic. Rodi Villavicencio P.**, jefe del departamento de **Recurso Humano**, en mi calidad de representante legal de la empresa **Terminal Portuario de Guayaquil**, autorizo a **Joselyn Génesis García Zambrano**, identificada con CC: **0929724458** estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto de tesis denominado **“Mejora del clima laboral, del área de operadores de grúas gottwald y pórtico, en los resultados de la productividad del trabajo”**. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.


El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación del estudiante.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a nuestra empresa, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,



Att
Psic. Rodi Villavicencio P.
Jefe de Recursos Humanos
Cel 0994335166

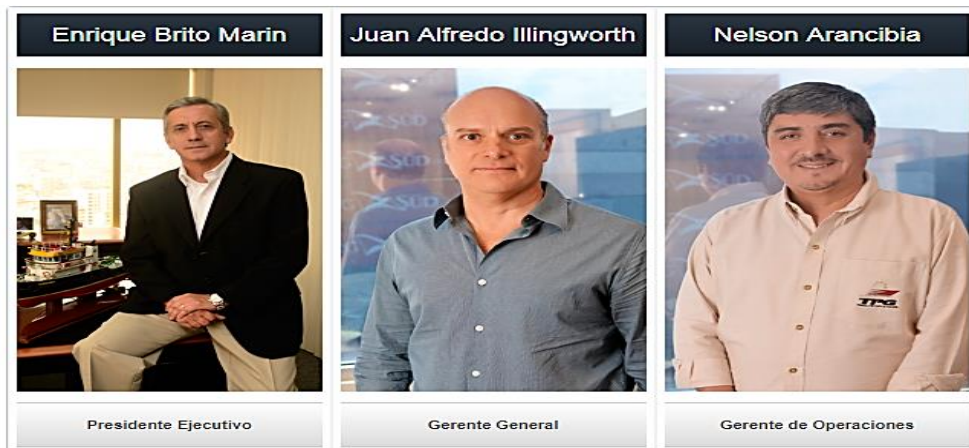
 **TERMINAL PORTUARIO
DE GUAYAQUIL**
www.idg.com.ec
Teléfono (593-4)3715400

ANEXO 3

Certificación de la Gramatóloga

ANEXO 4

Organigrama de la empresa.



ANEXO 5

Logotipo de la empresa



ANEXO 6

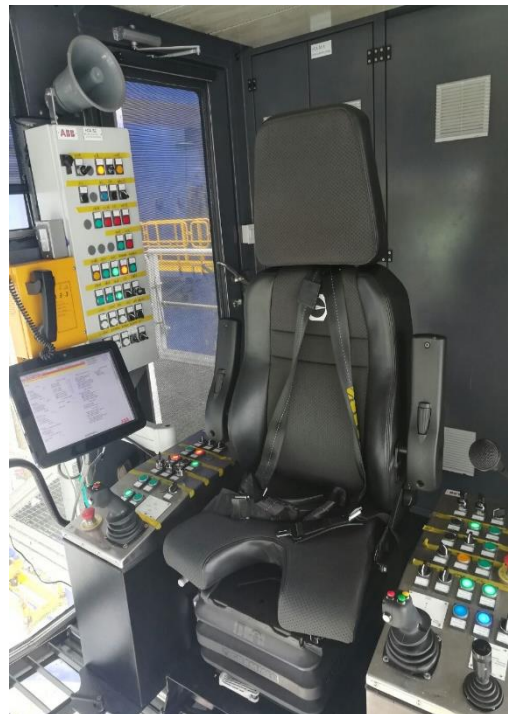
FOTOS



Realizando encuestas a los operadores de grúas gottwald y pórtico.



Grúas Gantrys



Cabina (interna) grúas gantrys.



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Coligio SENSATE 1997

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejora del clima laboral, del área de operadores de grúas gottwald y pórtico, en los resultados de la productividad del trabajo”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el clima laboral del área de operadores, en los resultados de la productividad del trabajo en la compañía Terminal Portuario de Guayaquil, durante el año 2017?**

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

Presentado por la Egresada:


García Zambrano Joselyn Génesis

Tutor:


PhD, Simón Illescas Prieto



Factura: 001-001-000023253

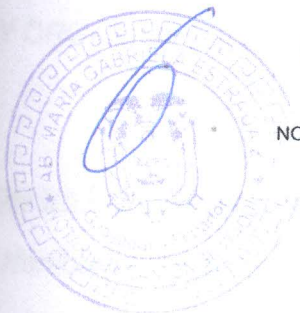


20170901078D02323

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901078D02323

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA , comparece(n) JOSELYN GENESIS GARCIA ZAMBRANO portador(a) de CÉDULA 0929724458 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede 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), AUTORIZO SE INCORPORE MI CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD CIUDADANA 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 20 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (15:37).

JOSELYN GENESIS GARCIA ZAMBRANO
CÉDULA: 0929724458



NOTARIO(A) MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER
NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, García Zambrano Joselyn Génesis en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Mejora del clima laboral, del área de operadores de grúas gottwald y pórtico, en los resultados de la productividad del trabajo 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*.

Joselyn Génesis García Zambrano

Nombres y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0929724458

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



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0929724458

Nombres del ciudadano: GARCIA ZAMBRANO JOSELYN GENESIS

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 19 DE MAYO DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GARCIA CARRANZA DIOCLE ARNOLDO

Nombres de la madre: ZAMBRANO HIDROVO JOSEFA AGAPITA

Fecha de expedición: 14 DE SEPTIEMBRE DE 2010

Información certificada a la fecha: 20 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 78 - GUAYAS -
GUAYAQUIL

N° de certificado: 179-071-04656



179-071-04656

Ing. Jorge Troya Fuertes



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



CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **092972445-8**
APELLIDOS Y NOMBRES **GARCIA ZAMBRANO JOSELYN GENESIS**
LUGAR DE NACIMIENTO **GUAYAS BOLIVAR /SAGRARIO/**
FECHA DE NACIMIENTO **1992-05-19**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **Soltera**



INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN/OCCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

V3443V4444

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **GARCIA CARRANZA DIOSDADO ARNOLDO**
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **ZAMBRANO HIDROVO JOSEFA AGAPITA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2010-09-14**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2020-09-14**

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
FRASE DEL CEDULADO



000390931

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017



015
JUNTA No.

015 - 156
NÚMERO

0929724458
CÉDULA

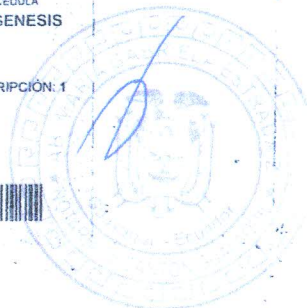
GARCIA ZAMBRANO JOSELYN GENESIS
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS
PROVINCIA
GUAYAQUIL
CANTÓN
XIMENA
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: **1**

ZONA: **6**



**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

[Signature]
PRESIDENTE DE LA JUV.

IMP. 10/11/17

AB. MARÍA GABRIELA ESTRADA Z.
NOTARIA 78 CANTÓN GUAYAQUIL
DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 5to. DEL ART. 18
DE LA LEY NOTARIAL VICENTE DOY FE QUE LA FOTOCOPIA PRECEDENTE
COMPUESTA DE *Una foto* ES IGUAL AL DOCUMENTO ORIGINAL

Guayaquil,



[Signature]
AB. MARÍA GABRIELA ESTRADA Z.
NOTARIA 78
CANTÓN GUAYAQUIL

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.*

Nelmi Selgado Quera

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



[Handwritten signature]

Firma

HRKUND Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO GARCIA hurkun.docx (D32173790)
Submitted: 11/7/2017 4:20:00 PM
Submitted By: joselyntotty@gmail.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

PROYECTO TESIS MAESTRIA 16julio2013.doc (D9851616)
S.docx (D13105502)
- Clima laboral y rotacion del personal - Call Center.docx (D26804725)
<http://prezi.com/gfwdnp1mhmtb/investigaciones-sincronicas-acronicas-y-explicativas/>
<http://prezi.com/t3cnqnddvher/cuadro-comparativo-de-fayol-taylor-y-ford/>
<http://www.questionpro.com/blog/es/consejos-clima-organizacional-2/>

Sources where selected sources appear: