



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN
Y COMERCIAL.**

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA FOMENTAR UN CLIMA
LABORAL FAVORABLE PARA LA SATISFACCIÓN
DE LOS CLIENTES DE LA ACADEMIA
PREDADOR TRAINING CENTER.**

Autora:

Castro Hernández Lissette Katherine

Tutor:

Ph.D.Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2017



DEDICATORIA

A Dios primeramente que es el creador que nos da la vida para estar en este mundo y que sin la bendición de él nada sería posible.

A mi madre que es mi motor principal de lucha diaria, que me inspira a seguir siempre y está en todos mis momentos de alegría y tristeza, por sus enseñanzas, sus valores que me siempre me ha inculcado y seguirme apoyando día a día para el logro de mis metas y objetivos.

A mis amigos, que fueron parte de las alegrías que compartimos, en el lapso del tiempo de estudios, hemos llegado a cumplir lo que nos hemos propuesto y haber formado un gran lazo de hermandad.

Castro Hernández Lissette Katherine



AGRADECIMIENTO

A mi familia en general que es el pilar fundamental en el transcurso de mi vida de estudios, siempre están apoyándome, guiándome con cada consejo que me dan, me han ayudado en todo lo que he necesitado para el logro de mis objetivos, y que con su apoyo incondicional, me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.

A mis profesores por su digna labor de enseñanza, inculcando valores y sembrando conocimientos siendo una base fundamental para el desarrollo profesional.

Castro Hernández Lissette Katherine



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: **“Propuesta de mejora para fomentar un clima laboral favorable para la satisfacción de los clientes de la Academia Predador Training Center”**, 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 afecta un clima laboral desfavorable, en la satisfacción de los clientes, que ofrecen los empleados de la Academia Predador Training Center, ubicado en la sede sur de la Ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en 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: **Castro Hernández Lissette Katherine**

Tutor: **Ph.D. Simón Alberto Illescas Prieto**



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, CASTRO HERNÁNDEZ LISSETTE KATHERINE en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE MEJORA PARA FOMENTAR UN CLIMA LABORAL FAVORABLE PARA LOS CLIENTES DE LA ACADEMIA PREDADOR TRAINING CENTER, 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*.

Lissette Katherine Castro Hernández

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 09926458522



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma CEGESCIT



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 mejora para fomentar un clima laboral favorable para la satisfacción de los clientes de la Academia Predador Training Center.”

Autora: Castro Hernández Lissette Katherine

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

Propuesta de mejora para fomentar un clima laboral favorable en la academia Predador Training Center para la satisfacción de los clientes. Donde se practican deportes de defensa personal que está legalmente constituida en la ciudad de Guayaquil, que tiene como objetivo general Fomentar un clima laboral favorable, con el propósito que beneficie a los empleados y sus clientes. En el proyecto de investigación se ha determinado las causas que producen un bajo rendimiento económico, déficit de clientes por la falta de interés que tienen los colaboradores en la ejecución de sus funciones. Se utilizó la técnica de la encuesta con el fin de recopilar la información necesaria y analizar los aspectos positivos y negativos del clima laboral, y se utilizó la entrevista para conocer la insatisfacción laboral de los colaboradores como se sienten en su puesto de trabajo, ayudando a establecer una buena comunicación, integración, compromiso y excelente relación con los clientes y mejorando así los procesos administrativos, ya que todo el ambiente de trabajo tiene que ver con los sentimientos y emociones desfavorables y favorables por medio del cual los empleados valoran su trabajo. De esta manera se demuestra la necesidad de realizar una propuesta de mejora en el clima laboral para mejorar las condiciones físicas y contribuir en los objetivos de la empresa, estableciendo buenas relaciones interpersonales con el fin de alcanzar las metas deseadas, a su vez logrando un mejor rendimiento económico para el beneficio de todo el personal y de la empresa, ofreciendo a los clientes servicios y productos de calidad.

Clima

Laboral

Satisfacción

Clientes



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 mejora para fomentar un clima laboral favorable para la satisfacción de los clientes de la Academia Predador Training Center.”

Autora: Castro Hernández Lissette Katherine

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

Proposal of improvement to foment a favorable labor climate in the academy Predator Training Center for the satisfaction of the clients. Where they are practiced sports of personal defense that is legally constituted in the city of Guayaquil that has as general objective to Foment a favorable labor climate, with the purpose that benefits the employees and their clients. In the investigation project it has been determined the causes that produce a low economic yield, clients' deficit for the lack of interest that you/they have the collaborators in the execution of their functions. The technique of the survey was used with the purpose of to gather the necessary information and to analyze the positive and negative aspects of the labor climate, and the interview was used to know the labor dissatisfaction of the collaborators as they feel in its work position, helping to establish a good communication, integration, commitment and excellent relationship with the clients and improving this way the administrative processes, since the whole work atmosphere has to do with the feelings and unfavorable and favorable emotions by means of which the employees value its work. This way the necessity is demonstrated of carrying out a proposal of improvement in the labor climate to improve the physical conditions and to contribute in the objectives of the company, establishing good interpersonal relationships with the purpose of reaching the wanted goals, in turn achieving a better economic yield for the benefit of the whole personnel and of the company, offering to the clients services and products of quality.

Climate

Labor

Satisfaction

Customers



ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS: PÁGINAS:

Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de Aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de Autorización	v
Certificación de Aceptación del CEGESCIT	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Gráficos	xii
Índice de Cuadros.....	xiii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	1
Ubicación del Problema en un Contexto	3
Situación - Conflicto	5
Formulación del Problema	6
Delimitación del Problema	6
Evaluación del Problema	7
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo General	9
Objetivo Específico	10
Interrogantes de la Investigación	10
Justificación e Importancia.....	11

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

CONTENIDOS:	PÁGINAS:
Antecedentes Históricos	14
Antecedentes Referenciales	20
Fundamentación Teórica	23
Fundamentación Legal	32
Variables de la Investigación	33
Definiciones Conceptuales	33
Operacionalización de Variables.....	36

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Marco Metodológico.....	37
Tipos y Diseños de Investigación.....	38
Tipo Explorativa	38
Tipo Explicativo.....	38
Tipo Descriptivo	38
Tipo Correlacional.....	38
Diseño de Investigación.....	39
Población y Muestra	39
Características de la Población.....	40
Delimitación de la Población	41
Tipos de Muestra	42
Tamaño de la Muestra	43
Métodos y Técnicas	44
Técnicas e Instrumentos.....	45



CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CONTENIDOS:

PÁGINAS:

Propuesta de Mejora.....	67
Conclusiones	72
Recomendaciones	73
Bibliografía.....	74
Anexos	
Anexo 1 Carta de autorización de la empresa	
Anexo 2 Organigrama de la Empresa	
Anexo 3 Logotipo de la Empresa	
Anexo 4 fotos	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDOS: PÁGINAS:

Gráfico 1: Clima Organizacional	17
Gráfico 2: Factores Psicosociales.....	27
Gráfico 3: Análisis de Entrevistas	52
Gráfico 4: Tiempo de Labores.....	53
Gráfico 5: Condiciones Físicas	54
Gráfico 6: Trabajo en Equipo	55
Gráfico 7: Opiniones Consideradas	56
Gráfico 8: Clientes Satisfechos.....	57
Gráfico 9: Relaciones Interpersonales.....	58
Gráfico 10: Ambiente de Trabajo	59
Gráfico 11: Sugerencias de Clientes.....	60
Gráfico 12: Valoración de Trabajo	61
Gráfico 13: Desarrollo de Habilidades	62

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDOS: PÁGINAS:

Cuadro 1: Conflicto	5
Cuadro 2: Propiedades del Clima Laboral	24
Cuadro 3: Variables del Clima Laboral	26
Cuadro 4: Operacionalización de las Variables	37
Cuadro 5: Tipos de Investigación.....	39
Cuadro 6: Diseño de Investigación	40
Cuadro 7: Universo	42
Cuadro 8: Delimitación de la Población	44
Cuadro 9: Tipos y Métodos	46
Cuadro 10: Técnicas.....	47
Cuadro 11: Instrumentos	48
Cuadro 12: Técnicas Utilizadas	49
Cuadro 13: Tiempo de Labores	53
Cuadro 14: Condiciones Físicas	54
Cuadro 15: Trabajo en Equipo	55
Cuadro 16: Opiniones Consideradas	56
Cuadro 17: Clientes Satisfechos.....	57
Cuadro 18: Relaciones Interpersonales.....	58
Cuadro 19: Ambiente de Trabajo	59
Cuadro 20: Sugerencias de Clientes	60
Cuadro 21: Valoración de Trabajo	61
Cuadro 22: Desarrollo de Habilidades	62
Cuadro 23: Plan de Mejora	67
Cuadro 24: Financiamiento del proyecto	68
Cuadro 25: Gastos del proyecto	68

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La Academia Predador inició sus operaciones en Guayaquil el 28 de octubre del 2008, con la llegada de Fabricio Marillos, brasilero de cinta negra en artes marciales mixtas. Su presidente el Ingeniero Comercial con un Masterado en Gerencia de Servicios de Salud, Publio Vásquez Coronel, fue a Brasil a buscar un profesor para abrir una academia ya que solo los de cinta negra pueden hacerlo y lo invitaron a dar una clase demostrativa en el cual todos los asistentes quedaron complacidos.

Lo primero que hicieron fue contratar a un especialista en marketing para crear la marca, línea gráfica y con esto patentó su emprendimiento. A pesar de que las artes marciales no fueron la carrera que estudió, y que se ha dedicado por más de 20 años a vender equipos clínicos, el contacto con diferentes doctores y especialistas lo animó a crear su academia y por eso tomo la decisión de abrir una academia empezó sus operaciones con solo un grupo de amigos ofreciendo diversas disciplinas de defensa personal, teniendo en la actualidad varias sucursales.

La primera academia se abrió en el sector de la Garzota, en Guayaquil, con una inversión cerca a los \$40.000 producto de sus ahorros. Ese monto lo utilizaron en la adecuación del local, colchonetas de entrenamiento, sacos para golpear, equipos de pesas, etc. Tuvieron muy buena acogida por eso al año siguiente abrieron un segundo centro de entrenamiento en Samborondón. Dos años más tarde abrieron su tercera academia en el sector de Los Ceibos, también en Guayaquil, aperturando por último en la ciudad de Quito.

Actualmente, Team Predador con más de 700 alumnos en el país. Hoy en día existen muchas academias de artes marciales pero lo que diferencia de esta es que los alumnos son tratados como familia y se les imparten valores, respeto, disciplina y los ayudan a mentalizarse de que tienen que ganar en cada competencia, para traer una medalla a la academia y al país, ya que de esta forma se ve reflejado su esfuerzo y sacrificio.

En el año 2013 comenzaron a surgir varios factores como pérdida de clientes y escasos ingresos esto influyó tanto que se tuvo que cerrar el local de los ceibos por los altos costos de arrendamiento y no haber una debida administración, llegó a surgir cobros elevados a los clientes, no se estaba ofreciendo a los clientes una debida atención y buen servicio como ellos esperaban, ya que a más costos elevados y pocos ingresos no había buen rendimiento económico, a raíz de ello se tuvo que cerrar y aperturar en el sur de la ciudad en el año del 2014, se escogió este lugar para reimplantar los costos por el estatus económico del sector que se diferencia mucho del sector norte de la ciudad.

En un principio todo iba bien pero a partir del año 2016 han surgido inconvenientes que aquejan a los empleados, considerando la falta de liderazgo y ausencia de gestión en el proceso administrativo, afectando así la productividad de los trabajadores y en el servicio que se ofrece a los clientes. A consecuencia del terremoto del 16 de abril del 2016, llevó a un déficit de ingresos en la academia, fue un factor impactante en el rendimiento económico por el desastre natural ocurrido en todo el país donde la economía se vio afectada a todo los ecuatorianos y por ende en la academia, esto influyó en que hubiera despidos al personal y ventas de las franquicias, ya que no había sostenibilidad económica por la falta de clientes.

En los tiempos actuales el talento humano de cada persona es el potencial de cada empresa, es muy importante valorarlo y presentarle la debida atención. (Martínez, 2012)

Los clientes siempre esperan más de lo que uno les ofrece, al tener algunas sucursales por parte de los jefes no se daba la debida atención a todos los locales por igual, se tenía prioridad solo en una sede, haciendo arreglos en la infraestructura, implementado nuevos equipos y productos dejando abandonadas a las otras sucursales sin realizar adecuaciones como pedían los clientes, ofreciendo productos de mala calidad a un costo elevado en donde el cliente prefiere ir a comprar a otro lugar donde le ofrecen un buen producto durable, a menor precio y de mejor marca.

Estos inconvenientes se dan a la falta de comunicación al no oír a los requerimientos de los empleados para mejorar los aspectos negativos, al no capacitar al personal para que se prepare y brinde una excelente atención al público, tener un personal desmotivado conlleva a tener empleados que no se comprometan con los objetivos de la empresa por eso a través del proyecto de investigación se va a impulsar mejoras para la imagen de la empresa a que consuma nuestro producto o servicio, así obtendremos fidelidad por parte de ellos y logrando que los colaboradores se sientan cómodos y comprometidos con su trabajo.

Ubicación del Problema en un Contexto

El proyecto de investigación a realizar es en la sede sur de la Academia Training Center, ubicado en la Cdla. Los Almendros, en la Av. Ernesto Albán, el local donde se desarrolla diversas disciplinas de enseñanzas, como es defensa personal.

Se ha evidenciado disminución en las ventas, reducción de ingresos y pérdida de clientes ya que se sienten insatisfechos por el servicio y productos que se ofrecen, por las percepciones que tienen al acudir a la academia, porque los servicios que se ofrecen no son los que ellos esperan, ya tres años de existencia tiene la sede sur en la cual no existen modificación ni adecuación alguna, es espacio físico ni en los equipos de entrenamiento, requerimientos que hacen los usuarios.

En la actualidad siguen con los mismos implementos, no existen adecuaciones, falta de mercadería y con defectos. A su vez la atención al cliente que dan los empleados no es la adecuada, ya que los empleados no cuentan con un clima laboral agradable para que se desempeñen de la mejor manera, llegando a afectar la imagen de la empresa y logrando que la competencia lidere el mercado. Al disponer un clima laboral favorable resulta prioritario para la empresa ya que está favoreciendo a una mayor motivación y rendimiento laboral. Los altos mandos de la empresa deben ejercer un liderazgo proactivo y democrático para que influya de manera positiva en el talento humano ya que esto tiene su impacto positivo en la percepción que tienen los clientes sobre la imagen de la empresa y los trabajadores.

Como expresa Mulholland, G. (2013) indica que el **“Liderazgo es la capacidad que tiene un administrador o persona para tomar la iniciativa e incentivar a los demás miembros del equipo para que entreguen su mejor esfuerzo para alcanzar un objetivo común”**. (p. 177)

Hoy en día las empresas sienten la necesidad de buscar medios para ser más competitivos, se sienten amenazados por la globalización que existe, en el cual las compañías se ven enfocados en la calidad de los productos o servicios que ofrecen para satisfacer las necesidades de los clientes.

Esto ha generado que se olviden de la fuerza laboral, por lo general todas las empresas necesitan de su recurso humano para lograr los objetivos y liderar en el mercado para seguir con su competitividad, es de vital importancia que dentro de los procesos administrativos de cada organización integren a un colaborador y se los ayude en cada etapa para que puedan desarrollar sus actividades y poder cumplir con las metas propuestas por ello es indispensable e importante que existan mejoras en el ambiente de trabajo. Algunas empresas sienten la necesidad de mejorar las condiciones laborales posibles para obtener beneficios, ya que los clientes son el eje del funcionamiento de la empresa.

Situación – Conflicto

Lo que proporcionen los altos mandos de la empresa en el ambiente laboral va a influir en el éxito organizacional sobre todo cuando motivados se sientan y las relaciones interpersonales que tengan todos los que conforman la empresa, a través de las perspectivas y expectativas que ellos tengan va a interferir en su productividad y desempeño, llegando a afectar al funcionamiento de la empresa e impidiendo el logro de los objetivos.

Los conflictos disfuncionales son a veces ciertas dificultades de las empresas, como la comunicación, el mal liderazgo, llegando a influir en el trabajo y a su vez en las metas de la empresa que no estuvieran adaptados a la realidad de la organización, como pueden ser también las normas y procedimientos.

Cuadro 1 **Conflicto**

Antecedentes	Consecuentes
Falta de interés y compromiso por parte de los empleados.	Bajo rendimiento en el desempeño de sus funciones.
Insatisfacción de los clientes	Pérdida de clientes.
Falta de proceso administrativo.	Disminución de volumen de ventas.

Elaborado por: Lissette Castro Hernández

Por eso es importante que exista una buena comunicación dentro de la organización para que el empleado se sienta a gusto y sienta que es tomado en cuenta, en cada momento que sea necesario escuchar los requerimientos que tenga.

Como menciona Aguilera, J. (2012) define que “**La comunicación forma parte de las estrategias competitivas de la organización moderna, que es aplicada tanto a nivel interno con los grupos de interés externo**”. (p. 12)

Si la empresa no cuenta con procesos administrativos esto conlleva que los trabajadores no ejecuten debidamente su trabajo como es posible, porque va a depender de los directivos que la empresa alcance los objetivos planteados.

Formulación del Problema

¿Cómo afecta un clima laboral desfavorable, en la satisfacción de los clientes, que ofrecen los empleados de la Academia Predador Training Center, ubicado en la sede sur de la Ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2017?

Delimitación del Problema

Campo: Administración

Área: Clima Laboral

Tiempo: Año 2017

Aspectos: Clima Laboral y Satisfacción de los clientes.

Evaluación del Problema

Delimitado: La investigación se delimita en la academia Predador Training Center que se encuentra ubicada al sur de la ciudad de Guayaquil, haciendo referencia a las dos variables de estudio como son el Clima laboral que influye en la satisfacción de los clientes a través del estudio de las variables presentadas.

Permitiendo definir claramente el momento donde se desarrollará el análisis y establecer los límites de la investigación para centrarla en los empleados de la sede sur, permitiéndonos resolver los conflictos internos y externos existentes para el buen desarrollo y equilibrio de las actividades que desempeñan cada miembro de la empresa.

Según Prado(2014) menciona que las necesidades internas de la empresa y las externas del mercado, determinan las condiciones objetivas del trabajo mediante diferentes procesos que buscan los intereses productivos en el que existen mecanismos micro social de control y dominio a nivel de organización y de puesto (pág. 21).

Claro: Todo lo redactado en este proyecto está debidamente detallado con claridad así como todas las ideas que han sido expuestas y manifestadas siendo de fácil comprensión, expresando los objetivos tanto generales como específicos porque ya se ha realizado el análisis de estudio y revisado cada detalle para que sea viable y de fácil ejecución para que tenga un impacto positivo en los resultados que se van a presentar.

Como expresa Sánchez, Y. (2014)menciona que a los colaboradores hay diversas formas de hacer sentir como pieza fundamental en la empresa y lo mejor no genera ningún costo, pero si son resultados muy positivos como sentido de pertenencia, retención del personal, ambientes laborales saludables, mayor productividad y poca probabilidad demandas laborales. (p. 134)

Evidente: El estudio evidencia la situación actual de la academia porque son situaciones que están pasando hoy en día y que afectan al entorno donde se desarrollan los colaboradores y permite realizar una observación analítica en base a los problemas planteados para así presentar posibles alternativas de solución porque el entorno laboral no

proporciona información acerca de las percepciones que tienen los trabajadores dentro de la organización ya que determinan los procesos administrativos que se debe de implantar cambios en los aspectos negativos que encuentran.

Como expresa Sánchez. (2013) define que **“Las percepciones dependen, en gran medida de las actividades, interacciones, y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa de la que forma parte”**. (p. 161)

Relevante: La información del proyecto responde a las necesidades de las empresas en analizar su recurso humano a través de las evaluaciones de desempeño que permiten conocer la situación real de la empresa para la toma de oportuna de medidas de control.

Siendo relevante el estudio del clima laboral porque va a identificar los aspectos negativos tales como políticas inadecuadas, falta de motivación, falta de liderazgo, insatisfacción de los puestos de trabajo, espacio físico inadecuado las cuales perturban el clima laboral, ayudando a implementar mejoras para en el ambiente de trabajo y en el servicio que se ofrece.

Como menciona Mc Adams. (2013) Los procesos de evaluación del desempeño tradicional intentan vincular a sus empleados individuales con la cascada de objetivos, un proceso menos que satisfactorio. Incluso si los objetivos, las estrategias y las tácticas pudieran ser bajadas hasta el nivel del empleado individual, la medición y contabilización de los resultados (pág. 41).

Concreto: El desarrollo de la investigación es concreto porque es preciso todo lo que se está detallando y están siendo fundamentadas con variables específicas, en base al problema expuesto para determinar su asociación sobre el clima laboral que pueda tener su incidencia en la

satisfacción de los clientes, planteando una debida argumentación para la ejecución de las acciones a tomar.

Según Denove, C. (2006) Para alcanzar la excelencia en el nivel de satisfacción que las empresas ofrecen a sus clientes es necesario disponer de una información precisa sobre ellos, la infraestructura necesaria para analizarla, proporcionarla a las personas que saben cómo utilizarla y actuar de acuerdo a ello. (p. 120)

Original: El proyecto de investigación es original ya que es real es una problemática que se está dando en la actualidad, siendo así un tema novedoso propio de la autora y auténtico sin copia alguna ni falsificaciones de otros proyectos, asimismo no se halló ni en sitios webs, ni en las bibliotecas otras investigaciones que asocie al clima laboral de la academia Predador.

Factible: El proyecto es factible ya que se lo puede llevara a cabo porque las variables que se están analizando nos permiten identificar los factores que negativos que están afectando a la empresa y a través de este estudio se pretende realizarlo dándole solución al problema para el logro de los objetivos.

Como menciona Orti. (2015) expresa que **“Los empleados que conocen los productos, facetas y planes de la empresa, tendrán un mayor sentimiento de vinculación y pertenencia a ella, con lo que se conseguirá aumentar la productividad y alcanzar, con más facilidad, los objetivos propuestos”**. (p. 20)

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Fomentar un clima laboral favorable, con el propósito que beneficie a los empleados de la Academia Predador Training Center para la satisfacción de los clientes.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos para resolver y fortalecer los procesos administrativos.
- Identificar las causas que provocan insatisfacción en los clientes para llevar al éxito a la empresa.
- Promover propuesta de mejoras para que los empleados ejecuten eficazmente su trabajo.

Interrogantes de la Investigación

1. ¿Qué es el clima laboral?
2. ¿Cómo mejorar la satisfacción y el clima laboral?
3. ¿Qué factores están provocando un clima laboral desfavorable en la academia Predador?

Justificación del Problema

El presente proyecto tiene como finalidad detectar las causas y factores que existan en la organización que pueden estar afectando a todo el personal que labore dentro de ella. En la actualidad las empresas tienen la necesidad de crear un ambiente favorable en toda la organización para el buen desarrollo de las labores diarias y del desempeño de sus funciones para el crecimiento de la empresa y sobre la imagen corporativa que es un reflejo de la organización y por ende para el desarrollo del personal siendo el recurso humano un factor fundamental para la empresa.

Es importante el estudio del clima laboral, ya que a través de ello los empleados pueden expresar sus opiniones, saber cómo se sienten a través de la percepción que tienen en el entorno laboral y sobre cómo está funcionando la organización a su vez esto genera un beneficio en los aspectos que se requieren implementar las acciones necesarias.

Determinando así el estudio de esto como un instrumento de indagación para tomar medidas de control logrando implementarlas en las empresas y que sean debidamente ejecutadas a su debido tiempo. Una vez identificadas las causas que interfieren en el desempeño de los trabajadores para incentivar un ambiente agradable para la organización y así los empleados se sientan cómodos, satisfechos y comprometidos en sus áreas de trabajo, generando seguridad dentro de cada uno.

Cuando existe un ambiente de trabajo apropiado los empleados se sienten comprometidos en sus labores, esto a su vez los lleva transmitir y a brindar un servicio de calidad, llegando a facilitar al trabajador que se desempeñe de una manera eficaz.

Se espera obtener resultados positivos en la puesta en marcha del proyecto ya que esto beneficiará a los clientes de la academia y a los futuras clientes que deseen obtener un servicio de calidad en la academia Predador Training Center.

Viabilidad

Será factible a través de la información y datos obtenidos de esta investigación se podrá mejorar las deficiencias y procesos que existe dentro de la empresa, llegando a beneficiar a la organización, los trabajadores y clientes, aumentando sus ventas, prosperando en la productividad laboral e incrementando la cartera de clientes y mejorando la imagen de la empresa, logrando de esta manera brindar un servicio de excelente calidad.

Viabilidad Técnica

La investigación es factible técnicamente porque el área donde se va a realizar, es en una sola sede, teniendo la disponibilidad del espacio, siendo de fácil acceso y ubicación por medio del cual nos permite evaluar y diagnosticar las situaciones que están sucediendo en la actualidad, a

Través de ello se podrá llevar la propuesta de mejora a su vez contando con el personal necesario y recursos que se requieran.

Viabilidad Socio-Cultural

El proyecto tendrá un impacto positivo primero en la sede de estudio y después a toda la empresa, los mecanismos que se va a utilizar nos permite conocer, cómo es la calidad de gestión de la empresa; cómo se encuentran funcionando los aspectos estructurales y estáticos de la organización y qué ocurre en el día a día en las relaciones entre las personas y con los subordinados. Permitiendo a alcanzar los objetivos de la empresa y los colaboradores.

Viabilidad Económica

La elaboración de este trabajo no requerirá de ingresos elevados para su evaluación y desarrollo, más bien será en la práctica del planteamiento de analizar la relación del clima laboral y la satisfacción de los clientes en la academia Predador Training Center.

Los resultados servirán de base para formular recomendaciones y sugerencias a otras academias, en cuanto determinar cuáles parámetros y métodos más efectivos se deben tomar en cuenta para mejorar el ambiente organizacional, beneficiando de este modo a la empresa.

Viabilidad Ambiental

Será viable porque se respetara al medio ambiente a través de la optimización de recursos porque se va a implementar mejoras para que los colaboradores se desarrollen en un ambiente de trabajo estable, tranquilo y armonioso para que la investigación tenga influencia en el aspecto social temiendo su impacto en las relaciones interpersonales con todo el personal de la empresa.

Viabilidad Institucional o Gestión

Es viable institucionalmente porque se realiza mediante un diagnóstico organizacional para desarrollar los aspectos positivos en el ambiente y el trabajo para incentivar al mejoramiento para satisfacer a los clientes, a su vez se cuenta con el recurso humano disponible para efectuar la evaluación e incluso con los clientes de la empresa.

Contando también con las capacidades internas gerenciales, ya que todos los procesos a seguir con claros para su debida ejecución y la empresa está en la capacidad de aplicarlos, teniendo el personal correcto y adecuado, existiendo la disponibilidad del tiempo para realizarlo.

Viabilidad Financiera

Es viable financieramente por qué se va a realizar una propuesta para el mejoramiento por medio del cual existe el dinero adecuado para llevar a cabo la investigación ya sea por medio de la cartera de clientes fijos que tenemos en la academia o como los nuevos clientes que se llegará a obtener en el transcurso, teniendo en cuenta que son gastos a mediano y largo plazo que se van a llevar a cabo, la cual nos hace tener ingresos adecuados para financiar los costos a necesitar en el transcurso del proceso del estudio.

Viabilidad Política

Con respecto a la intencionalidad de los decisores del proyecto de la academia Predador Training Center de querer implementarlo y ejecutarlo con la propuesta de mejora en el ambiente de trabajo, se concluye que están perfectamente alineados a las políticas de la empresa, siendo este una empresa familiar en donde el promotor del proyecto el Msc. Publio Vásquez es el presidente que lo ejecutará y que cuenta con el apoyo del personal, para una elevada rentabilidad y crecimiento patrimonial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Los orígenes sobre el clima laboral nace desde la década de los años 30 el clima laboral con la teoría de campo Kurt Lewin, teniendo esta teoría como particularidad, definir el rol que le permite a los individuos relacionarse con su ambiente donde se desarrollan. En los años 60 tiene su importancia con el surgimiento de las teorías organizacionales y la investigación de las fuerzas internas y las percepciones que tienen los trabajadores en el mundo laboral que inciden en el crecimiento o estancamiento de la empresa

Según Lewin, Lippitt y White (1939) mencionan que el clima en las organizaciones empezó a desarrollarse en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características, sino también de la atmosfera o clima social que está inmerso el grupo, el clima es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de esa atmosfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo. (p. 206)

A finales de la década del 70, y todavía con una preocupación empresarial, se observa un resurgimiento gradual del interés por la temática, aceptando la perspectiva de la satisfacción en el trabajo como una actitud con consecuencias importantes para el individuo y para la organización, como son: el absentismo y el abandono laboral.

El clima laboral despertó interés, a numerosos estudiosos del comportamiento organizacional lo han llamado de diferentes formas como ambiente, atmósfera, clima laboral, ambiente interno de las organizaciones, entre otras. Cuando los trabajadores llevaban diversas necesidades sociales al trabajo y de ellas dependía en gran mayoría su productividad.

Dimensiones del clima laboral

Se han considerado ocho propuestas aportadas por Litwing y Stringer (1968), Campbell et all. (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moots et all. (1974), Likert (1976), y Koys y DeCottis (1991), siendo las importantes en un resumen a continuación:

- 1. Autonomía:** El grado en que los empleados son autosuficientes y llegan a tomar sus propias iniciativas, percibiendo que pueden tomar decisiones y resolver los problemas sin consultar cada paso a los altos mandos.
- 2. Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros de la organización perciben que existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo en su desenvolvimiento en la organización.
- 3. Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento digno y adecuado a su trabajo por su contribución a la organización.
- 4. Organización y estructura:** Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.
- 5. Innovación:** Grado en que los miembros percibe que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y

procedimientos, y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.

- 6. Transparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas, y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- 7. Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.
- 8. Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

En los inicios de los años 80, las empresas consideradas excelentes apostaban por competencias como el servicio al cliente y la gestión humana, ya que el estudio del clima laboral se encuentra enfocado en la comprensión de las variables ambientales internas que afectan al comportamiento de los individuos. La gente cada vez pasa más tiempo en su lugar de trabajo y si no existe un buen clima no habrá liderazgo y los problemas que tiene la empresa perdurarán en el tiempo y no se dará solución alguna.

De manera internacional con el desarrollo de la tecnología y a partir del siglo XXI, se abren las puertas a la globalización, como es en América Latina por el hecho de que el tema del clima laboral es un tema relevante e innovador, puesto que la globalización trae consigo una intercomunicación entre los países que permiten la entrada de nuevos productos, nuevos servicios, nuevas empresas a los cuales se tiene que

enfrentar la organizaciones ya que para ser competitivas a nivel nacional y mundial tienen que hacer cambios en la visión de sus empresas y realizar innovación constantemente para llegar a ser rentables dentro del mercado internacional.

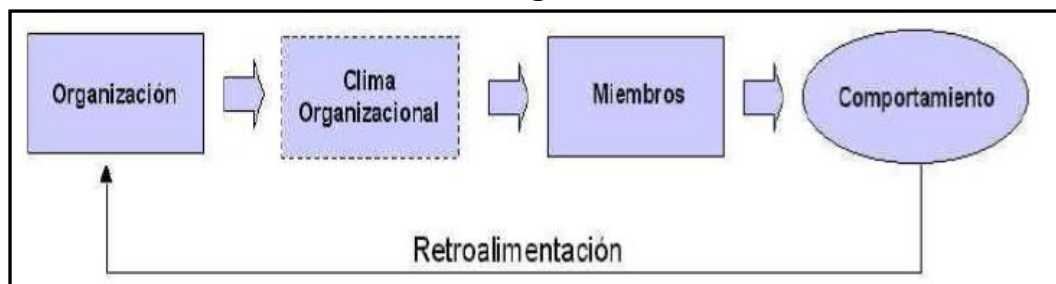
Este concepto del clima innovador ha traído grandes cambios a las empresas puesto que la innovación en las empresas incita cada vez más a las empresas a cambiar el modo de trabajar y el ambiente laboral, a través de la implementación y de la tecnológica de punta, surge un gran impacto en el personal debido a que es indispensable que desarrollen sus habilidades por eso en distintas empresas de los países existe una preocupación por generar un adecuado ambiente.

Para poder enfrentarse a las condiciones que trae consigo la globalización económica las empresas es necesaria la medición del clima en las compañías para saber cual es percepción de los miembros de la organización y las deficiencias que estén afectando en el desempeño. De ahí surge la importancia que las empresas tiene importante de implementar programas o intervenciones que fortalezcan a las empresas.

Considerando que el comportamiento del trabajador en la organización se ve reflejado en sus actitudes que tome y como se esté desarrollando dentro de la misma por medio de sus características personales y de su comportamiento, determinando que esto puede influir en la propia organización y transformarla participando en la construcción de la misma.

Gráfico 1

Clima Organizacional



Fuente: Dimensiones del clima laboral.

Para que las empresas sean competentes en un mundo globalizado se deben de incentivar los procesos de innovación. Los líderes son las que producen el clima en las compañías porque a pesar de las tecnologías y las nuevas prácticas, lo que separan en grandes abismos a los líderes de sus equipos es la incorrecta comunicación que existe en el entorno.

En Ecuador no más del 10% de las empresas aplican acciones encaminadas a un buen ambiente laboral, algunos especialistas sugieren que se podría lograr a través de la elevación de sueldo o entregar pero indican que eso no es suficiente y no ayuda en el mediano y corto plazo por eso algunas compañías por eso algunas empresas optan por medir con encuestas semestrales y anuales el ambiente de trabajo.

El problema al que se enfrenta las empresas es el bajo desempeño por parte de los empleados influyendo en su productividad. Siendo importante las necesidades de participación en la toma de decisiones, ya que el factor económico es indispensable pero no principal, para generar oportunidades de realización del personal. El clima laboral influye en forma determinante en diferentes aspectos bienestar psicológico, productividad, rotación, satisfacción, adaptación, etc.

Es lo que ha venido surgiendo en la academia Predador conflictos por parte de los empleados porque al contar con procesos de innovación no se puede tener servicios y servicios adecuados que ofrecer a sus clientes y a su vez los trabajadores no están siendo competentes en su desarrollo frente a las demandas del mercado.

Los empleados no están orientados hacia el objetivo de la empresa cada uno va por su lado sin existir un trabajo en equipo donde se note la unión, que tengan iniciativa y sean capaces de innovar por que están percibiendo una ambiente de trabajo amenazante donde el empleado teme a equivocarse o que el jefe no respalde sus ideas, lo cual esta

Inhibiendo su comportamiento innovador y no están recibiendo un entrenamiento especial o capacitación para las tareas que van a ejecutar.

Para el buen funcionamiento de la empresa tanto los empleados como los directivos necesitan un clima laboral favorable para sentirse a gusto en su lugar de trabajo pero ambiente puede ser favorable, desfavorable o neutral. Es lo que no existe en la academia Predador es por ello que los empleados incumplen con su trabajo sin tener interés alguno de trabajar no sentirse comprometidos con los objetivos de la empresa, por que la empresa le cuesta innovar e implementar para que se produzca un bienestar en el trabajador y logre sentirse como un miembro activo de la empresa.

Como no existen programas que promuevan la potencialización del capital humano no pueden desarrollar sus habilidades que puedan llevar a cabo las responsabilidades de su cargo a través del empoderamiento de sus conocimientos. Todo esto influyendo en la productividad y rentabilidad, porque los clientes tienden a percibir esos comportamientos y actitudes por parte de los empleados, generando insatisfacción y la pérdida de clientes.

Estas situaciones logran que la competencia lidere el mercado, por eso hay que tomar medidas correctivas para que se mantengan en el mercado y puedan seguir siendo competitivas. Se menciona que al ofrecer a los colaboradores un balance entre la vida familiar y profesional es una pieza clave para generar modelos de liderazgo y lograr la satisfacción de sus empleados, generando la sensación de aprecio, facilitando procesos de desarrollo.

Es necesario que las empresas realicen un plan en conjunto el departamento de recursos humanos. Estas acciones son propias de las empresas que han ido evolucionando y reconociendo el valor de la gestión del personal, que aun en el Ecuador existe gran minoría ya que este análisis sirve para la satisfacción.

Antecedentes Referenciales

Con relación a mi tema del clima laboral se encontró el de Ana Barreno con el tema de “Estudio del clima organizacional e implementación de un plan de mejora en el área de comercialización de La Empresa Eléctrica, Quito Agencia Sangolquí, Cantón Rumiñahui del año 2017, el cual no cuentan con un clima laboral que reúna las condiciones que satisfagan al personal y conlleva a que exista un deterioro en la relaciones interpersonales, el cual se ha dado a notar los conflictos entre los altos mando con el personal que labora. Perjudicando el ambiente laboral y la prestación del servicio eléctrico para los consumidores de la población en cuestión, relacionándose a mi tema el cual por falta de un personal satisfecho, capacitado, motivado y más productivo, afectando al ambiente de trabajo, y donde no existe relaciones interpersonales por la falta de comunicación ha llegado a generar un mejor rendimiento en sus trabajadores.

Otro proyecto de investigación realizado por Jennifer Maigua Moreno tiene como tema “El clima laboral y sus incidencias en el desempeño de los trabajadores del área de talento humano de la constructora diploter s.a. de la Ciudad de Guayaquil del año 2016, determinando los factores motivacionales que hacen falta aplicar en esta empresa para mejorar el servicio, diferenciándose al mío porque ella se enfoca en al aérea de talento humano por ser una empresa de mayor amplitud por medio del cual existe una mayor población de empleados y la investigación se enfoca en la motivación del personal y mi investigación es en una sede donde son pocos trabajadores, teniendo similitud ambas investigaciones en elevar la calidad del trabajo para satisfacer las necesidades de los clientes que acuden a la empresa pero sobre todo el bienestar de los trabajadores.

El proyecto de investigación de Verónica Morales y Ronis Tirapés es de “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los

trabajadores de la Empresa Aerostar S.A. del año 2012, indicando los problemas que existen por no respetar las jerarquías en las áreas de trabajo, habiendo inconformidad en los trabajadores, afectando la atención que brindan y dando un servicio con falencias, esta investigación se basa y hace énfasis en el mal servicio que se ofrece por existir una debida coordinación en la empresa, se relaciona a mi proyecto ya que a través de un plan de mejora se pretende mejorar el funcionamiento en la empresa que permita elevar la productividad y la satisfacción de sus clientes. Para ofrecer un servicio de calidad y que la empresa tenga rendimiento económico tanto para el a empresa como lo empleados y sus clientes tengan fidelidad ante la marca.

La investigación de Edgar Quispe Vargas tiene como tema "Clima organizacional y desempeño en la satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas del año 2015. Esta investigación se centra en el clima laboral y en el desempeño, el ambiente donde se desarrollan los trabajadores no es el óptimo, este proyecto tiene referencia a mi tema porque en ambas investigaciones se trata de una de las variables como es el clima laboral ya que se indica que hay existencias de factores que no generan un buen clima y no contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores. En esta investigación no trata de la satisfacción más bien habla de la satisfacción laboral no existe comunicación, autonomía, motivación y esto interfiere en la productividad, y a lo que mi investigación se basa en la satisfacción al cliente pero ambas haciendo énfasis en el clima laboral teniendo una relación directa con el desempeño de los trabajadores.

Se encontró el proyecto de Juan Carlos Romero Cárdenas con el tema de "Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional del personal policial de la seccional de tránsito y transporte de departamento de Santander, Colombia del año 2012. En esta investigación hace énfasis a los altos indicadores de deserciones, situaciones que están causando

renuncias, retiros, por diversas causas, desvinculaciones, y sanciones al personal. Ha sido realizada en un departamento específico donde hay diversidad de causas que están afectando al ambiente individual y colectivo donde se ve afectado el rendimiento económico de la empresa por el alto grado de despidos y renuncia ya que el factor humano se siente inconforme y permitiendo que la empresa llegue a tener una inestabilidad organizacional, este tema va a realizar propuesta de mejora al igual a mi tema en cuestión la diferencia que es que mi proyecto especifica el mejoramiento en el clima laboral para satisfacer a los clientes, por ser un lugar pequeño no existe mayor población y el tema encontrado se centra en el mejoramiento en un departamento en particular que a través de las implementaciones de las propuestas esperan lograr mantener en equilibrio la organización y que todo su personal está cómodo y seguro transmitiéndoles estabilidad laboral .

El proyecto de investigación de Reinaldo Alemán y José León, está desarrollado con el tema “Propuesta de un sistema de mejoramiento del clima organizacional en la Empresa Glormed Colombia S.A., del año 2014 es una empresa dedicada a la producción y comercialización de guantes de vinilo que se encuentra ubicada en Cartagena de Indias, la gerencia general ha percibido que el capital humano no está cumpliendo con las exigencias establecidas por la empresa, impidiendo en gran manera, alcanzar niveles adecuados de calidad que permitan su desarrollo. Todo esto ha llevado que exista un ambiente de trabajo tenso y que con el tiempo se dé una preocupante desmejora en el comportamiento laboral del capital humano, ambos proyectos hacen énfasis a una propuesta de mejoramiento pero la diferencia es que en el tema en cuestión va a realizar en el ambiente de trabajo. Con el fin de mejorar su eficiencia y productividad y en relación a mi tema, se determinan mejoras en el ambiente de trabajo para ofrecer un servicio de calidad para la satisfacción del cliente, ambos proyectos se realizan como instrumento la encuesta para medir el clima laboral.

Fundamentación Teórica

El clima laboral se origina a partir de la administración con amplia tradición en estudios y de investigaciones acerca del factor humano en las organizaciones. A inicios del siglo se encuentra con la escuela clásica del Ingeniero Industrial Taylor (1911) donde él hace mención al factor humano que los describe como unos de los más importantes dentro de la organización, constituye un elemento primordial dentro de los factores productivos, cuya principal y única motivación era económica.

Como argumentan Gan y Triguiné. (2012). Hace décadas que el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa y un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad, facilitan la consecución de estrategias y objetivos. (p. 276)

En el ámbito de la teoría de Taylor (principio del siglo XX), ya se hacía énfasis sobre los efectos y las condiciones de trabajo como son: iluminación, ventilación, intervalo para descanso y del salario y consecuentemente el desempeño del trabajador, elementos que influyen en el comportamiento de los empleados.

Determinando el estado de ánimo y la productividad se basan en la existencia de factores que intervienen en vínculo entre las relaciones humanas y las labores administrativas de la empresa, siendo importante para el factor humano dentro de toda organización. Desde el punto de vista administrativo existen varias teoría que enfocan la reciprocidad en

base a la remuneración que percibe es decir, que el personal se reúne y sostiene una creencia con relación a incentivos que recibe, ahí surge uno de los aspectos que influye en el factor humano a sentirse insatisfecho y eso hace que el resto que labora en la misma organización lo perciba de allí la importancia de este factor para mejorar el clima de trabajo.

Halpin y Croft (1970) determinan cinco principales propiedades en el clima laboral:

Cuadro 2 Propiedades del Clima Laboral

Propiedades	
Solidaridad	Los empleados disfrutan y perciben el cumplimiento de sus necesidades personales.
Consideración:	Por medio del cual los directivos generan confianza en los empleados y llegando a percibir un ambiente de apoyo.
Producción	En este punto existe un alto grado de dirigencia que se percibe por los superiores.
Intimidad	Se da en toda empresa la satisfacción de gozar de relaciones amistosas.
Confianza	Existe el deseo de motivar al factor humano por parte de la administración que desea mantener en buen camino a la organización.

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

En el transcurso del tiempo el clima ha sufrido cambios en el devenir económico, político y social, determinando la manera como los empleados y las organizaciones conciben el trabajo por los cambios o modificaciones

que han existido. Al existir un clima laboral confortable y ameno en la organización se puede obtener nuevas maneras o formas de comportamiento por parte de los empleados.

Tipología de Likert

Likert (1976) menciona cuatro tipos de clima organizacional como son a continuación:

Clima autoritario: Se hace énfasis en que la dirección son los que toman las decisiones, este tipo de clima es donde los trabajadores perciben miedo, temor, falta de confianza, existen amenazas no hay recompensa.

En el ambiente en cual se desarrolla el trabajador desfavorable porque no existe comunicación, donde no se reconoce el trabajo y la organización solo ve sus intereses propios.

Clima paternalista: En este tipo de clima existe confianza entre la dirección y los empleados para motivar a los empleados se emplea los castigos y las recompensas. Dando una impresión que donde se trabaja es un ambiente estable, en el cual las decisiones son tomadas por la dirección, este tipo de clima tiene a ser cerrado y desfavorable.

Clima participativo: Aquí existe un mayor grado de confianza por los empleados ya que la dirección permite que los subordinados tomen decisiones. Se emplea lo que es trabajo en equipo, brindando seguridad a los empleados y motivándolos a través de la participación donde las responsabilidades son compartidas, existiendo buenas relaciones interpersonales.

Clima consultivo: Este tipo de ambiente es dinámico donde existe confianza donde se delegan las funciones aunque la comunicación sea de manera descendente, a su vez permitiendo que los empleados tomen decisiones dentro de su ámbito, tratando de satisfacer sus necesidades.

Davis (1981) menciona elementos típicos que conforman un clima laboral favorable:

- Calidad de liderazgo.
- Responsabilidad.
- Sensación de trabajo útil.
- Oportunidades.
- Nivel de confianza.
- Presiones razonables de trabajo.
- Comunicación hacia arriba o hacia abajo.
- Implicación y participación de los empleados
- Recompensas justas.
- Control, estructura y burocracia razonable.

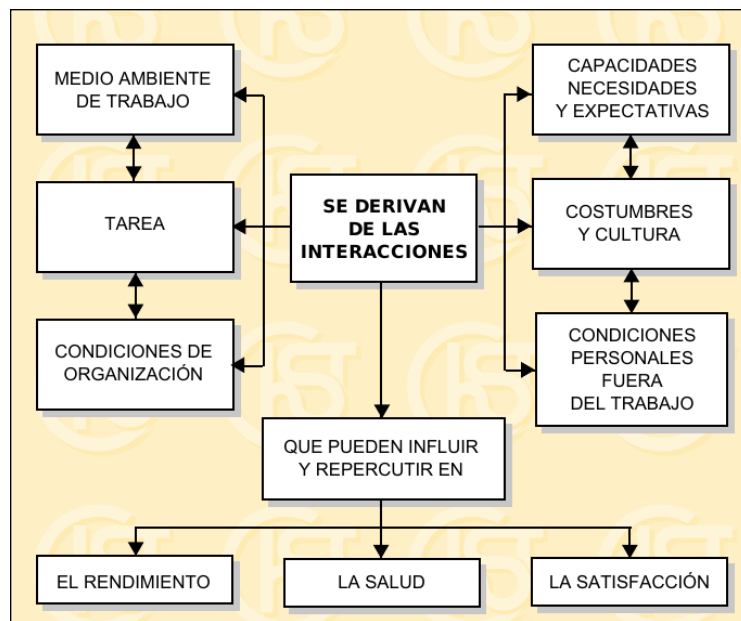
Cuadro3 Variables del clima laboral

Variables	Estudia
Ambiente Físico	Espacio físico. Condiciones de ruido. Calor. Contaminación. Instalaciones. Maquinarias.
Estructurales	Tamaño de la organización. Estructura formal. Estilo de dirección.
Ambiente Social	Compañerismo. Conflictos entre personas o departamentos. Comunicaciones.
Personales	Aptitudes. Actitudes. Motivaciones. Expectativas.

Fuente:Basado en Rodríguez (2001).

Como determina la OIT (Organización Internacional del Trabajo) dice que el ambiente de trabajo es el medio donde se desarrolla toda persona, en el cual se encuentran conformados por diversos factores psicosociales siendo estos estresantes interdependientes que actúan sobre el hombre en sus labores de trabajo, siendo estos de diferente naturaleza llegando a ser numerosos, mencionando de esta manera los sistemas de organización y de trabajo como son la calidad de las relaciones humanas en las empresas y los aspectos físicos, son variables que interactúan sobre el clima psicosocial en aquellas y sobre la salud física y mental de los trabajadores.

Gráfico. 2 Factores Psicosociales



Fuente: Organización Internacional del trabajo

Los factores psicosociales definen las interacciones en el lugar de trabajo como indica de manera conjunta la OIT Y OMS, interviniendo en ello como es el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, y su situación personal fuera del trabajo, determinando lo que influye en la salud, el rendimiento y en la satisfacción se da través de lo que puede ser percibido, a través de percepciones y experiencias

Las condiciones en el lugar de trabajo incluyen diversas tareas que por medio de ella intervienen las condiciones y el medio ambiente que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo. Derivándose por medio de las circunstancias familiares o de la vida privada de cada persona, incluyendo algunos elementos que pueden ser culturales, nutrición y facilidades de transporte.

El clima laboral se deteriora, causando frustración y pesimismo y la falta de compromiso para laboral, cuando hay motivación mejora el ambiente y las actitudes por parte de los empleados. Los administradores se ven obligados por los constantes cambios que se presentan a niveles económicos, tecnológicos, administrativos y educativos a proporcionar las herramientas para enfrentar los nuevos procesos administrativos en esta realidad global sumamente competitiva, que se debe implementar constantemente sistemas que mejoren el desempeño de su personal, para lograr ser más productivas y rentables.

Como menciona Flores, I. (2015) define que **“Un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflictos y de bajo rendimiento”**. (p. 36)

Para desarrollar su trabajo de la mejor manera posible y no solo ante un trabajo rutinario, sino de buscar maneras de hacer que su rutina diaria o cotidiana se convierta en algo interesante, cómodo y que pueda generar diversas ideas llegando a aportar a la organización.

Importancia del Clima Laboral

En un sentido más amplio de manera global el clima en toda organización o empresa refleja las creencias de los miembros que la componen a su sus actitudes, valores ya que debido a su naturaleza se transformas en los elementos del clima.

Así todo administrador puede diagnosticar el clima de la empresa por tres razones:

1. Identificar el estrés o insatisfacción para evaluar las fuentes de conflicto que ayuden al desarrollo de las actitudes negativas frente a la empresa.
2. Iniciar un cambio sobre los elementos para que el administrador sepa dirigir sus intervenciones.
3. Prevenir los problemas que se pueden presentar para el buen desarrollo de la empresa.

Todas las personas tienen un conjunto de sentimientos y actitudes que se ven reflejados y dan lugar a valores duraderos y un compromiso organizacional. De esta manera los administradores pueden ejercer eficazmente un control sobre el clima que se da en la organización de tal manera que pueda administrar eficientemente.

Un individuo puede ver como el clima de la empresa es agradable, se puede mejorar a través del desarrollo organizacional a su vez mejorando los procesos de gestión de recursos humanos y existiendo comunicación que es fundamental en toda empresa.

Satisfacción del Cliente

Desde la antigüedad la satisfacción al cliente existe desde la revolución industrial a través de que las personas han percibido la necesidad de satisfacer sus requerimientos de la mejor manera posible, antes en las grandes las personas tenían que hacer grandes colas para obtener un producto o servicio por medio del cual tenían que desplazarse a grandes distancias, esto llevó a que se incrementara de manera masiva los

Competidores comenzando a crear los mercados y ofreciendo diversos productos de calidad.

La satisfacción es más inclusiva ya que influye en las percepciones de la calidad del bien o servicio que se está ofreciendo refiriéndose también al precio. Teniendo en cuenta que la percepción de la calidad es un componente de la satisfacción al cliente.

Como expresan Gan & Berbel (2013) “**uno de los factores más importantes para que exista un clima laboral favorable, es la confianza y liderazgo**”. (p. 109)

Niveles de satisfacción

Los clientes en su mayoría siempre tienden a experimentar algunos niveles de satisfacción después de que realizan la compra o adquieren el bien o servicio, se determinan tres a continuación:

- a. Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b. Satisfacción:** influye cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- c. Complacencia:** se percibe cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Según Martínez, M. (2013) se considera que el éxito en las organizaciones gira en torno a dos pilares básicos, los recursos humanos y los clientes, con lo que la atención de la empresa se dirige hacia la gestión estratégica de ambos y por tanto hacia la identificación y satisfacción de sus necesidades. (p. 253)

Toda empresa determina que al cliente hay que brindarle la atención posible en lo que requiera, si se tiene un cliente satisfecho se mantendrá leal, pero tan solo hasta que encuentre otro proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Teniendo en cuenta que los clientes son el principal eje de la comunicación externa empresarial, debido a que las empresas desean conocer sus requerimientos y expectativas para lograr maximizar su grado de satisfacción, y llegar a mantener las relaciones óptimas con otro público tanto en el entorno como de manera interna.

Expectativas del cliente

Los clientes siempre esperan recibir en la prestación de un servicio conforme a las expectativas que ellos tengan a través de las características de desempeño. Se ha evidenciado que brindando u ofreciendo las mejores condiciones posibles en la organización se obtiene empleados eficaces y clientes satisfechos, ambos pilares básicos en el desarrollo de una empresa. Estas expectativas esta compuestas por dos dimensiones.

- **Estructural:** se refiere a todo lo asociado con los elementos tangibles de proceso de prestación de un servicio, como puede ser el uniforme del personal o la limpieza del lugar.
- **Emocional:** tiene que ver con el plano emocional del cliente, sobre como espera sentir la experiencia del servicio. Las expectativas del cliente son dinámicas, sujetas a constantes cambios.

El cliente siempre desea obtener un buen servicio y espera que al salir de la organización con su problema resuelto. Ya que todo cliente acude a la empresa a satisfacer sus necesidades que son determinadas por sus

motivaciones, siendo estas alguna compra o la obtención de un servicio, la empresa debe generar diversas cualidades como eficiencia, rapidez, confianza, trato asertivo, trato personalizado, cortesía, accesibilidad, conocimiento y exactitud.

La calidad en el servicio tiene varios objetivos como:

- Mejorar e innovar los procesos en las empresas.
- Lograr diferenciarnos del resto permitiendo así mejorar la imagen de la empresa.
- Hacer sentir como parte de la empresa a los empleados para el buen desarrollo de sus funciones.
- Crear valor en el cliente satisfaciendo sus necesidades.
- Lograr competir en el mercado llevando una planificación estratégica para obtener resultados positivos.

Estrategias del servicio al cliente

- El liderazgo de los directivos es la base de la empresa.
- La satisfacción de los empleados se ve impulsada por la calidad.
- La lealtad se ve reflejada por la satisfacción que demuestran los empleados.
- La lealtad de los empleados contribuye en la productividad.
- El valor del servicio favorece en la productividad de los empleados.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente respalda la lealtad del cliente.
- Las utilidades y la consecución de nuevos públicos favorece la lealtad del cliente.

Es por ello que las organizaciones tienen que enfocarse en las innovaciones y la tecnología que crece día a día y los clientes para llegar a ofrecer productos con altos estándares de calidad así como brindar un servicio eficaz y eficiente.

Fundamentación Legal

Este proyecto de investigación tiene su sustento legal en la Constitución de la República del Ecuador.

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en el principio 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Art 381.- El estado protegerá, promoverá y coordinará la cultura física que comprende el deporte, la educación física y la recreación, como actividades que contribuyen a la salud, formación y desarrollo integral de las personas.

La Ley de Deporte, Educación Física y Recreación

Deporte Formativo

Art. 26.- El deporte formativo comprenderá las actividades que desarrollen las organizaciones deportivas legalmente constituidas y reconocidas en los ámbitos de la búsqueda y selección de talentos, iniciación deportiva, enseñanza y desarrollo.

De la Recreación

Art. 89.-La recreación comprenderá todas las actividades físicas lúdicas que empleen al tiempo libre de una manera planificada, buscando un equilibrio biológico y social en la consecución de una mejor salud y calidad de vida. Estas actividades incluyen las organizadas y ejecutadas por el deporte barrial y parroquial, urbano y rural.

Plan nacional del Buen Vivir

Obj 3. Mejorar la calidad de vida de la población, párrafo 3.7 literal b “Impulsar de forma incluyente la práctica de deportes y actividad física en el uso del tiempo libre” para poder mejorar las condiciones físicas, intelectuales y sociales de la población.

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Clima Laboral.

Variable Dependiente: Satisfacción de los Clientes.

Definiciones y Conceptos

Propuesta: Proyecto, idea que se presenta a una persona para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo, persiguiendo algún fin determinado.

Mejora: Es de refinar o perfeccionar el aspecto exterior de algo o alguien para que el mismo pase de un estadio regular o bueno a otro muy superior.

Fomentar: Favorecer, ayudar de algún modo a que una acción, idea o proyecto se desarrolle o que aumente un aspecto positivo de ella.

Clima Laboral: Conjunto de cualidades, atributos que relativamente permanecen en 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.

Favorable: Es un adjetivo que remite al factor o circunstancias que afectan a una persona en el presente y describen un entorno propicio para que la persona logre un objetivo en concreto.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Cientes: Es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Siendo el motivo por el que se producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Comunicación: Según Aguilera, J. (2012) argumenta que **“La comunicación forma parte de las estrategias competitivas de la organización moderna, que es aplicada tanto a nivel interno con los grupos de interés externo, siendo un pilar importante del clima organizacional”**. (p. 12)

Procesos: Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

Motivación: Como señala López, N. (2012) que **“La motivación es la voluntad que tiene una persona para entregarse a una actividad cualquiera, para cumplir con un objetivo importante en su vida personal, familiar o profesional”**. (p. 222)

Influir: Es la calidad que otorga a una persona la capacidad de insinuar, ejercer determinado control sobre el poder por alguien o algo.

Productividad: Es la relación que existe entre la producción y los recursos que han sido utilizados para la fabricación de bienes o servicios de una organización para la obtención de las metas deseadas.

Conflicto: Es el desacuerdo entre dos o más partes (individuos, grupos, etc.) que perciben la incompatibilidad de sus intereses. Surgen cuando interfieren en la acción de una parte las acciones de la otra parte.

Absentismo: Es toda ausencia, abandono o la pérdida de horas de trabajo, es decir el tiempo que el trabajador está ausente de su puesto de trabajo.

Participación: Es el conjunto de actividades que realizan las personas o los trabajadores de una organización para aportar y conseguir un propósito como es la integración e inclusión de todos los miembros.

Estrategias: Principios y rutas fundamentales que orientaran el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.

Reciprocidad: Se refiere a un mecanismo de compensación que corresponden las personas hacia otras a través de la devolución o equidad.

Autonomía: Es la capacidad que tiene una persona o entidad de establecer sus propias normas y regirse de ellas a la hora de tomar decisiones. La capacidad que tiene un individuo de sentir, pensar y tomar decisiones por sí mismo.

Gestión: Según Álvarez, J. (2012) considera que **“La gestión es la coordinación sistemática y coherente de las actividades administrativas que debe cumplir un gerente para alcanzar las metas organizacionales y satisfacer los requerimientos y satisfacer los requerimientos de la empresa”**. (p. 56)

Liderazgo: Según Montes, F. (2012) considera que el **“Liderazgo refiere a las habilidades de los administradores, para influir en el personal, para que pueda incluirse como un miembro importante dentro del plan organizacional para alcanzar los objetivos planificados”**. (p. 164)

Cuadro 4 Operacionalización de las Variables

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Técnicas	Instrumentos
Independiente: Clima Laboral.	Schneider (1975) define el clima como percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse.	Percepción Comportamiento	Entrevista	Formulario
Dependiente: Satisfacción de los Clientes.	Es aquel que se muestra complacido y conforme con los productos y servicios que recibe, porque colman sus deseos, gustos o necesidades.	Conforme Productos Servicios Necesidades	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La Metodología consiste en elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos, estrategias y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación. A través de la metodología se orienta la manera en se enfocará una investigación, con el objetivo de que los resultados tengan validez y confiabilidad.

La metodología que se va a colocar en práctica se la planea de manera adecuada para que el estudio que se va a llevar a cabo sea claro y objetivo, para sustentar un informe final que ha sido detallado en base a los resultados que se han obtenidos para que se justifique la investigación.

Toda investigación o proyecto se inicia con un conjunto de consideraciones acerca de aquella parte del mundo social que se desea estudiar. La metodología enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo proporcionar estrategias a seguir en el proceso.

Como expresa Gómez, S. (2012) expresa **que “La metodología de la investigación ha aportado al campo de la educación, métodos, técnicas y procedimientos que permiten alcanzar el conocimiento de la verdad objetiva para facilitar el proceso de investigación”**. (p. 7)

La metodología permite tener un proceso claro y objetivo cuando se planea de forma adecuada el proyecto de investigación ya que esto permite a identificar y lo que se aplicará en la investigación, para registrar y analizar los datos obtenidos a través de los resultados de las investigaciones seleccionadas y consultadas.

Sirviendo de gran apoyo para la ciencia ya que esto permite fundamentar un conocimiento que se realice sobre la investigación a realizar. En este capítulo se enfoca en los aspectos que se empleó para realizar la investigación, tomando en cuenta el tipo de investigación, diseño, población, descartando la muestra que no se llevará a cabo, porque nuestra población es finita, así como también se detalla las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que se llevaron a cabo para analizar y procesar los resultados que permita determinar las respuestas correctas a los objetivos planteados.

Tipos de Investigación

Existen varios tipos de investigación, dependiendo de los fines que se persiguen. Como los que se describen a continuación:

Cuadro 5 Tipos de Investigación

Explorativa	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Según Arias, F. (2012) define “La Investigación Explorativa como aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos” .(p. 23)	Es el proceso que no solo está orientado, hacer un acercamiento y a describir en torno a un fenómeno o hecho específico, si no que busca establecer las causas que se encuentran detrás de este.	Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.	Es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más concepto o variables.

Elaborado por: Lissette Castro Hernández

El tipo de investigación escogido es explicativa y correlacional para el estudio del proyecto. Es explicativa porque se va a justificar las razones y causas que determinan los acontecimientos encontrados y es correlacional porque se va evaluar y a relacionar las variables de estudio para analizar el comportamiento de los trabajadores y a su vez permite vincular la satisfacción de los clientes.

Diseño de la Investigación

En el proyecto de investigación se utilizó el diseño de investigación bibliográfico, ya que se investigó la relación entre las dos variables clima laboral y satisfacción de los clientes en un momento determinado de tiempo, consultando libros, revistas, artículos y páginas de internet que estén basadas en el proceso de estudio para el análisis de las situaciones e implementar medidas correctivas.

Cuadro 6 Diseño de Investigación

Diseño	Estudio
Bibliográfico	Se basa en la obtención de información a través del análisis de los fenómenos por medio de cualquier material documental.
De Campo	Consiste en la extracción y recolección de datos escogidos de la realidad, a través de diversas técnicas.
Experimental	Se da a través de un experimento para determinar las causas del fenómeno.

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Como mencionan Santa, P. & Filiberto, M. (2012) expresan que en el diseño bibliográfico **“Se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables”**. (p. 86)

A través de este diseño se recopila a todos los investigados que permiten redescubrir los hechos, a través de los resultados que se obtienen de la investigación realizada esta permite sugerir soluciones, asegurando los datos a través de fuentes bibliográficas, revistas, artículos, folletos, periódicos, etc. Obteniendo datos que serán de gran importancia para la investigación de las variables estudiadas.

Población y Muestra

Población

Es el conjunto total de individuos, objetos, elementos o eventos muy variados que tienen las mismas características y sobre el que existe el interés de realizar una evaluación, con el fin de obtener conclusiones.

Según Gálmes, M. (2012). Menciona que **“La población es un conjunto de elementos muy variados y cada unidad poblacional tiene asociada valores de las variables de interés”**. (p. 11)

De acuerdo con Ludwig una población es finita cuando tiene un número limitado de elementos; una población es infinita cuando no es posible contar a todos sus elementos.

Teniendo en cuenta que cuando la población es pequeña o finita se puede trabajar con todos los elementos como muestra; es decir que no se aplica ninguna fórmula para calcular la muestra por lo que la misma población será la muestra.

La población general de la academia Predador Training Center está compuesta por trabajadores, en donde se encuentran incluidos todos los niveles jerárquicos que pertenecen en la institución.

Cuadro 7 **Universo**

Población	Cantidad
Gerente	1
Administradores	2
Secretaria	2
Recepcionistas	6
Instructores	16
Auxiliares de entrenamiento	10
Auxiliares de limpiezas	3
Total	40

Elaborado por: Lissette Castro Hernández

Características de la Población

Trabajadores

El proyecto de investigación está dirigido al personal de la Academia Predador Training Center, la misma que tiene cuarenta empleados actualmente que laboran en todas las sedes de la ciudad de Guayaquil.

Por medio del cual se va a enfocar en una sede en particular para llevar a cabo la investigación a la problemática a resolver.

La población de trabajadores investigados es en la sede sur, en la que una parte de ellos cuentan con un nivel de escolaridad bachiller, donde se muestra la poca profesionalización en la población.

En lo que corresponde a género es notable la diferencia entre hombres y mujeres. En lo que respecta a la edad, se encuentran los trabajadores que oscilan entre las edades de 26 a 30 años, seguidos por el cargo de la administradora que es entre los 35 y 40 años de edad.

Destacando a su vez que la mayor parte de la población es casada, por medio del cual todos poseen más de 3 años laborando en la empresa, siendo estos entre hombres y mujeres, donde todos están al tanto de la problemática de estudio que se va a llevar a cabo para mejorar el funcionamiento de la empresa.

Clientes

Los clientes de la academia Predador Training Center son habitantes que se encuentran en el sur de la ciudad, de la Av. Ernesto Albán y la Av. 25 de Julio, pertenecientes de las ciudadelas Los Almendros, 9 de Octubre, La Pradera, La Saiba y sus alrededores que cuentan con aproximadamente 10.000 habitantes.

Los clientes que son socios o no y los que usualmente llegan a pertenecer a la academia, son de un nivel socioeconómico de clase media alta, aunque sean del sur de la ciudad. Los clientes que frecuentemente asisten y practican este deporte son en su mayoría entre adolescentes y adultos.

Delimitación de la población

En la delimitación que se presenta a continuación se está especificando la población que está incluida y comprometida para ser evaluada e investigada para el proceso de estudio.

En la sede sur de la Academia Predador Training Center existe una población de diez trabajadores involucrados en la investigación que van a ser estudiadas para resolver y conocer la relación existente entre las variables del clima laboral y la satisfacción del cliente para encontrar la solución y mejorar la imagen de la empresa.

Cuadro 8 **Universo**

Población	Cantidad
Gerente	1
Administradora	1
Instructores	6
Auxiliar de entrenamiento	2
Total	10

Elaborado por: Lissette Castro Hernández

Muestra

Es una parte de la población, la cual se selecciona con el propósito o el interés de obtener información, debe ser representativa en cantidad y calidad. También se puede definir como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población a estudiar.

La cantidad será con base a procedimientos estadísticos y la calidad cuando reúne las características principales de la población en relación con la variable de estudio.

Como expresa Bolaños, R. (2012). **“Indica que la muestra debe ser representativa de la población de la que se extrae”**. (p. 3)

Tipos de Muestra

Muestra Probabilística

Es el método de seleccionar a una porción de la población o universo que permite que cada persona de esa población tenga la misma oportunidad de ser escogido.

Según Arias, F. (2012). **“Es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”** (p. 83)

Muestra No Probabilística

Es una muestra seleccionada de modo que no se tiene en cuenta la probabilidad de selección de cada uno de los elementos de la población.

La decisión de elegir entre una muestra probabilística y no probabilística, debe ser con base a los objetivos de estudio, al diseño de la investigación, a los alcances que se pretenden y a los recursos con que se cuenta.

Según Johnson, Hernández-Sampieri. (2014) mencionan que en la elección de **“Las muestras probabilísticas no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”**. (p. 176)

Los parámetros muestrales son características medibles y la muestra es cualquier subconjunto de la población.

Tamaño de la muestra

Al conocerse que en la Academia Predador Training Center de la sede sur existe una población compuesta de diez trabajadores, lo que implica que utilizaremos la muestra probabilística porque todo será estudiado siendo una población finita.

Métodos y técnicas

El método es la selección de operaciones intelectuales y físicas que se desarrollan para llevar a cabo una investigación, el método no se inventa, es el objeto a seguir o problema de estudio a resolver; que se determina por el objeto o problema.

Cuadro 9 **Tipos de métodos**

Método	Explicación
Inductivo-Deductivo	Es el camino lógico construido a partir de la razón, para buscar la solución. Consiste en inferencias lógicas deductivas para llegar a conclusiones a partir de la hipótesis que después se comprueban experimentalmente.
Análisis - Síntesis	Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el fin de estudiarlas y examinarlas por separado.
Histórico - Lógico	Se vincula en el estudio histórico poniendo de manifiesto la lógica interna para la evolución y desarrollo del objeto de investigación.

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Los métodos que se van a utilizar en el trabajo de investigación son métodos más antiguos deductivo e inductivo porque permite conocer el comportamiento de los trabajadores y deducir las causas que están provocando insatisfacción de los clientes.

Técnicas e Instrumentos

Técnicas

Las técnicas se subordinan a un método y este a su vez es el que determina que técnicas se van a usar. Determinando que el método y la técnica se encuentran ligados pero no se identifican, porque ambos se complementan y son necesarios para la investigación.

Cuadro 10 **Técnicas de Campo**

Técnicas	Explicación
Observación	Permite obtener información directa del contexto en que se hace la investigación, permitiendo reconocer y obtener datos del estudio, detallando lo que es importante para el investigador.
Encuesta	Esta técnica es la más usada en las investigaciones ya que consta de un cuestionario que está formado por preguntas que se elaboran con la finalidad de obtener información.
Entrevista	Cuenta con información y experiencia sobre el tema de estudio con base a una guía. En el cual se encuentra solo el entrevistador y entrevistado.
Documental	Se realiza a través de la indagación y análisis de información que se realizan con una revisión bibliográfica y ubicación teórica del problema de investigación.

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Según López, F. (2013) considera que **“las técnicas son las diversas maneras de obtener la información, mientras que los instrumentos son las herramientas que se utilizan para la recolección, almacenamiento, procesamiento de la información recogida”**.(p. 44)

Instrumentos

Es el medio donde se recoge información a partir del contacto directo con el objeto de investigación.

Cuadro 11 Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos	Explicación
Guía	Se estructura con indicadores de interés, delimitando lo que ha de observarse y su narración es descriptiva.
Cuestionario	Es aquel proceso riguroso que brinda la posibilidad de conocer y describir directamente el objeto de estudio, para su respectivo análisis.
Formulario	Es el proceso en el que se basa para resolver un asunto que trasmite información específica.
Folleto	Se caracteriza por ser breve y comprensible tienen como objetivo dar a conocer información de un tema específico.

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Las técnicas a utilizar en la investigación son de la entrevista y encuesta ya que permite determinar las causas que influyen en el desempeño laboral y en la satisfacción de los clientes.

Mediante la técnica de entrevista y formulario que se realizó al gerente y a la administradora, se determina sobre el ambiente laboral, como son tratados, como son valorados y que deficiencias existen en el área donde se desenvuelven, para implementar acciones correctivas para el beneficio de la empresa.

Con la encuesta y cuestionario que se realizó a los trabajadores, nos permite identificar la insatisfacción laboral, las habilidades laborales, relaciones interpersonales del medio laboral que realizan durante la jornada de trabajo y como es la atención hacia los clientes, con el fin que no se escapen situaciones relevantes para implantar medidas de mejora.

Cuadro 12 Técnicas utilizadas

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Mediante la utilización de estas técnicas nos permiten recolectar, procesar y analizar la información que se ha llevado a cabo a través de las fuentes de información sobre los hechos ocurridos en el área establecida.

Estos nos permite tomar decisiones acertadas y adecuadas para la resolución de los problemas encontrados y poder implementar soluciones en el tiempo debido, a las personas correctas y a su vez atendiendo los requerimientos que pudieran encontrarse en la investigación para el logro de los objetivos planteados de la empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las técnicas con instrumentos.

Entrevista

Nombre del entrevistado:Yamel Cornejo.

Cargo: Administradora

Nombre del entrevistador: Lissette Castro Hernández.

Lugar: Cda. Los Almendros Mz. O Villa 29.

Hora Inicio: 15:00 pm.

Hora final: 15:45 pm

Análisis

A través de la entrevista que se realizó a la administradora del local de la sede sur, que está siendo investigada y evaluada, se puede determinar diversos factores que inciden en el desempeño de los trabajadores como es la falta de comunicación entre el personal hace que no se logre solucionar y resolver los problemas que se presenten, a su vez no existe planificación de tareas, esto lleva a un desorden en el personal, no trabajan con interés y no estén comprometidos con sus labores ni metas de la empresa, llegando a influir estos aspectos negativos en la atención que se brinda al cliente.

Entrevista II

Nombre del entrevistado: Publio Vásquez.

Cargo: Gerente

Nombre del entrevistador: Lissette Castro Hernández.

Lugar: Av. Samborondón Km. 2.5.

Hora inicio: 13:00 pm.

Hora final: 13:35 pm

Análisis

La entrevista que se realizó al gerente en su oficina que está ubicado en la empresa Predador de la sede matriz, se logró obtener una conversación importante acerca de las preguntas planteadas sobre el entorno laboral que se desenvuelven su empleados, por medio del cual respondió cada una y se obtuvo las respuestas, durante el lapso de tiempo que duró la conversación, se puede determinar e identificar que es diferente la relación que tiene con sus empleados es más abierta, sociable, amigable y hasta familiar, considerando ante todo que existe el respeto entre el sus colaboradores, porque está pendiente de todo su recurso humano de lo que le suceda, sus emociones, sentimiento y de las necesidades que tiene cada empleado ya sea personal o familiar, brindado su apoyo y prestando siempre su ayuda y colaboración en los momentos que se requieran, existiendo así una comunicación afectiva entre el gerente y el personal.

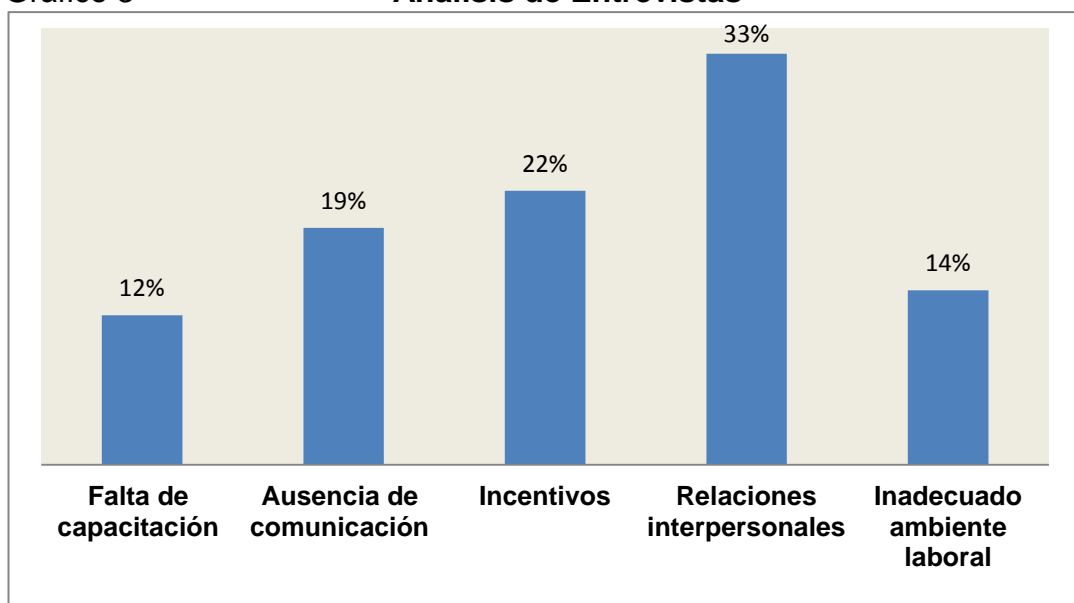
Conclusión de las entrevistas

A través de las dos entrevistas realizadas al gerente y administradora de la academia Predador se ha llegado a determinar que el personal no tiene capacitaciones este bordea el 12%, indicando un porcentaje muy bajo para el desarrollo de sus funciones, por medio del cual se llega a determinar el nivel bajo de productividad, se identificó ausencia de comunicación con un 19%, estableciendo que se requiere mejorar las comunicaciones con el personal para beneficio de la empresa, por eso ocurre la falta de control y organización al no tener una comunicación con los subordinado de la empresa.

Se identificó que existe carencia de incentivos con el 22%, permitiendo reconocer que esto influye en el rendimiento porque personal trabaja desmotivado, al no contar con reconocimientos por su trabajo y en la relaciones interpersonales con un 33% indicandoun nivel medio bajo y la falta de condiciones laborales que está en un 14%, un porcentaje bajo que permite deducir que el ambiente y las condiciones no son adecuadas y hay que realizar adecuaciones para el desempeño de los trabajadores.

Gráfico 3

Análisis de Entrevistas



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Encuesta

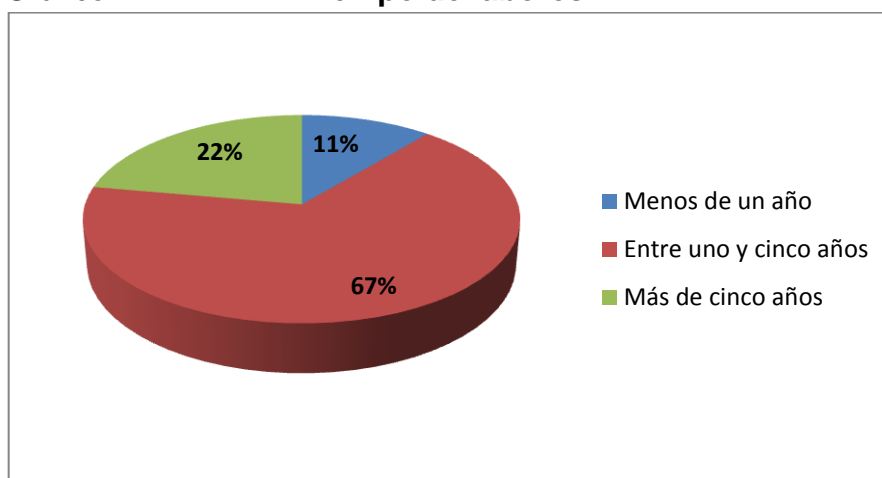
1. ¿Cuántos años lleva trabajando en la academia?

Cuadro 13 **Tiempo de labores**

Descripción	No.	Porcentaje
Menos de un año	1	11%
Entre uno y cinco años.	6	67%
Más de cinco años.	2	22%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 4 **Tiempo de labores**



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

Del personal que ha sido encuestado se puede determinar que existe un 11% que tiene poco tiempo de labores, mientras que el 22% tiene aproximadamente más de cinco años y en su mayoría como es el 67% tiene entre uno y cinco años de labores, dando como resultado que son pocos los empleados que tienen más estabilidad laboral.

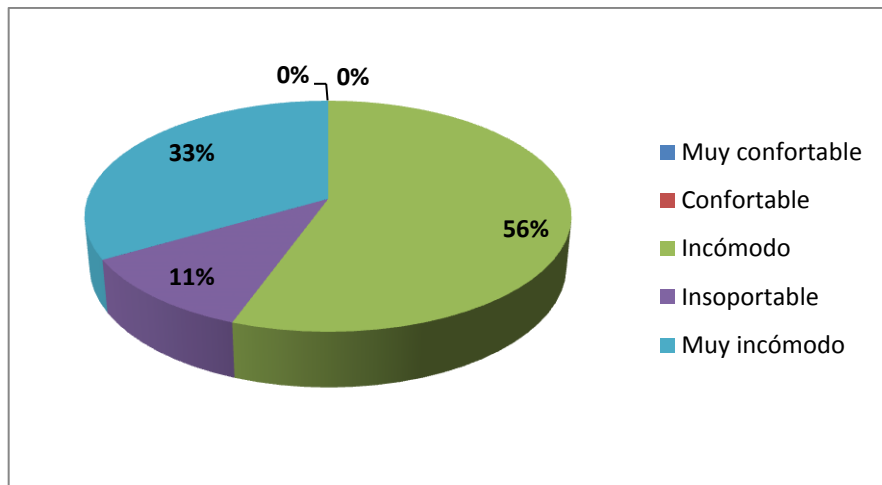
2. ¿Cómo considera las condiciones físicas en el área de trabajo?

Cuadro 14 Condiciones físicas

Descripción	No.	Porcentaje
Muy confortable	0	0%
Confortable	0	0%
Insoportable	1	11%
Incómodo	5	56%
Muy incómodo	3	33%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 5 Condiciones físicas



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

De las encuestas realizadas se determina que un 20% del personal indica que las condiciones físicas son insoportables, siguiendo un 30% que es muy incómodo y en su mayoría como es el 50% atribuye que es incómodo, llegando a la conclusión como se puede observar que el personal no cuenta con condiciones adecuadas para desempeñar su labor de la mejor manera posible.

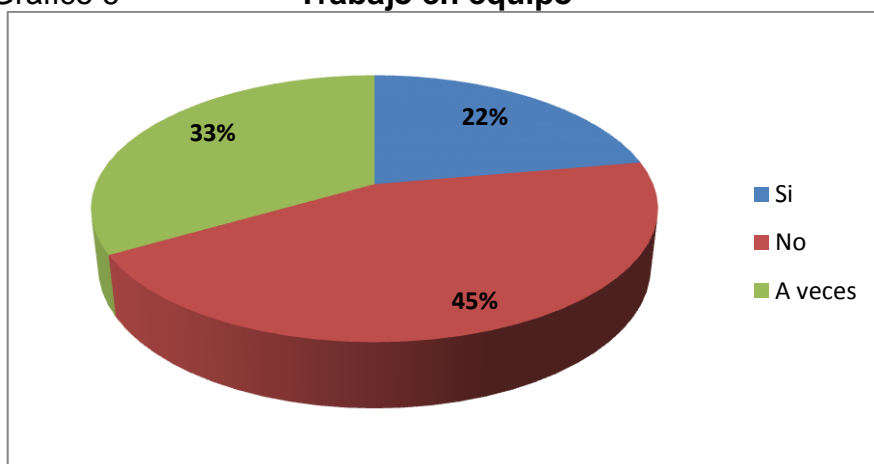
3. ¿Existe trabajo en equipo entre el personal de la academia?

Cuadro 15 Trabajo en equipo

Descripción	No.	Porcentaje
Si	2	22%
No	7	78%
A veces	0	0%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 6 Trabajo en equipo



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

Respecto sobre si existe trabajo en equipo entre el personal de la sede sur se determina que un 22% ha contestado que si, mientras que la gran parte de los encuestados como es el 78% dice que no, llegando a la conclusión de que al no existir trabajo en equipo no se logra una buena comunicación ni existe un compañerismo, más bien se va deteriorando las relaciones interpersonales entre los trabajadores y no se pueden complementar para lograr los objetivos deseados.

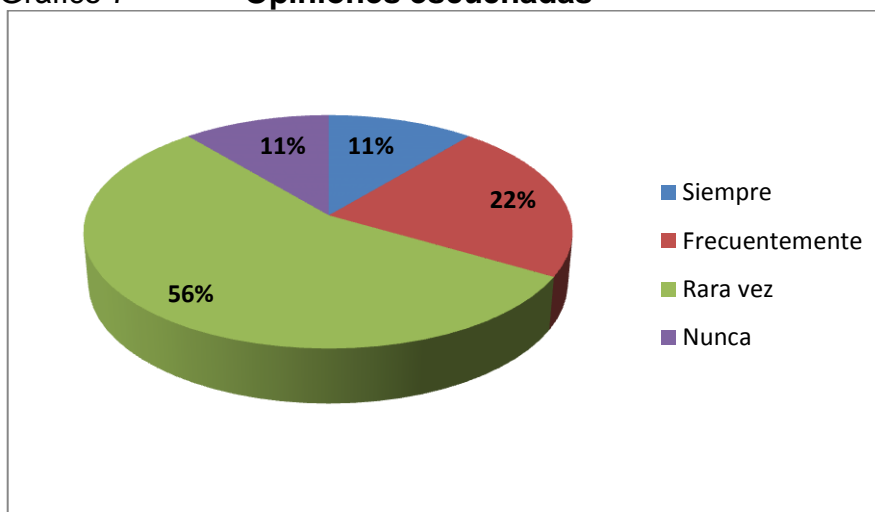
4. ¿Piensa usted que sus opiniones o ideas son consideradas por los superiores?

Cuadro 16 Opiniones consideradas

Descripción	No.	Porcentaje
Siempre	1	11%
Frecuentemente	2	22%
Rara vez	5	56%
Nunca	1	11%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 7 Opiniones escuchadas



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

Se ha determinado que el 11% considera que siempre y nunca son escuchados, mientras que un 22% expresa que frecuentemente lo es y un 56% rara vez, dando como conclusión que los superiores siempre deben de escuchar a sus colaboradores por que las ideas que ellos pueden ser de importancia y ayuda para el logro de las metas de la empresa.

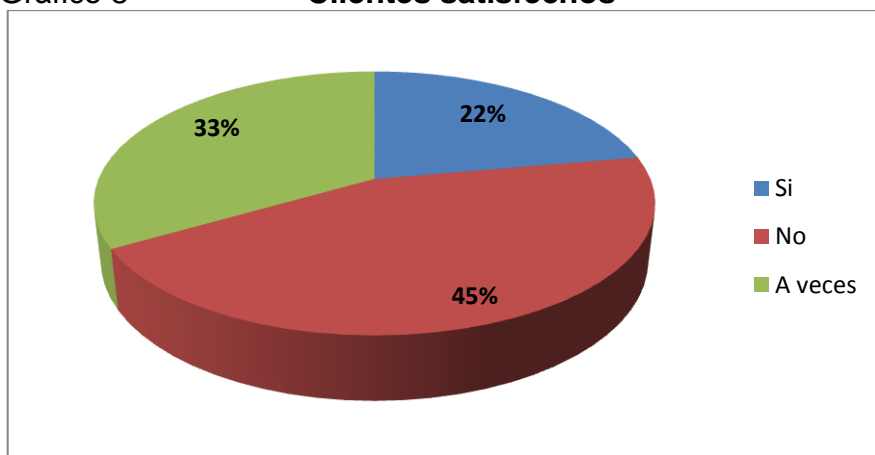
5. ¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos con la atención que se les brinda?

Cuadro 17 Clientes satisfechos

Descripción	No.	Porcentaje
Si	6	67%
No	3	33%
A veces	0	0%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 8 Clientes satisfechos



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

El personal encuestado ha determinado que existe un 33% de clientes no están siendo satisfechos y el 67% indica que si, llegando a la conclusión de que estamos olvidando a nuestros clientes y dañando así la imagen de la empresa, permitiendo que la competencia lidere el mercado, al tener clientes satisfechos a mejorar la imagen y a obtener más clientes, beneficiando a la empresa en su rendimiento económico.

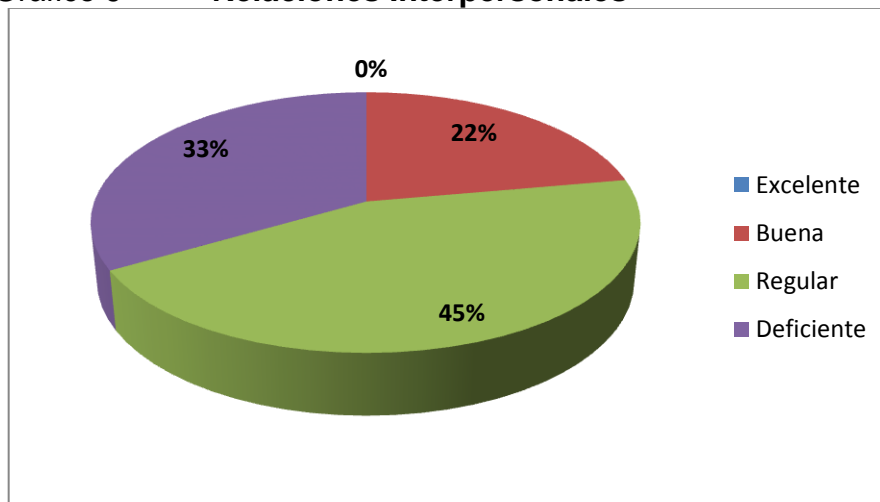
6. ¿Cómo es la relación entre su jefe y usted?

Cuadro 18 Relaciones interpersonales

Descripción	No.	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	2	22%
Regular	4	45%
Deficiente	3	33%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 9 Relaciones Interpersonales



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

Respecto a esta pregunta lo encuestados han llegado a determinar que existe un 22% que hay una relación buena, mientras que un 33% indica que es deficiente y el 45% manifiesta que es regular. Deben existir relaciones interpersonales satisfactorias dentro del área de trabajo porque esto va influir en el comportamiento de los trabajadores y su disposición de seguir laborando.

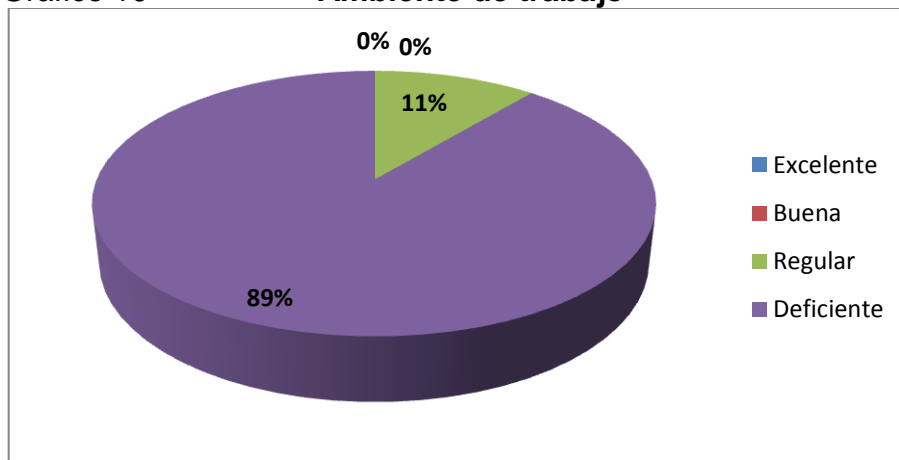
7. ¿Cómo percibe el ambiente de trabajo que se desarrolla en la academia?

Cuadro 19 Ambiente de trabajo

Descripción	No.	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	0	0%
Regular	1	11%
Deficiente	8	89%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 10 Ambiente de trabajo



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

Se ha que el porcentaje más bajo sobre la percepción del ambiente de trabajo es del 11% siendo esta regular, mientras que la mayoría ha determinado que es deficiente con un 89% por medio del cual se llega a la conclusión que casi todos los trabajadores no están cómodos en su lugar de trabajo debiendo este de mejorar para que el desempeño de sus habilidades sea el adecuado.

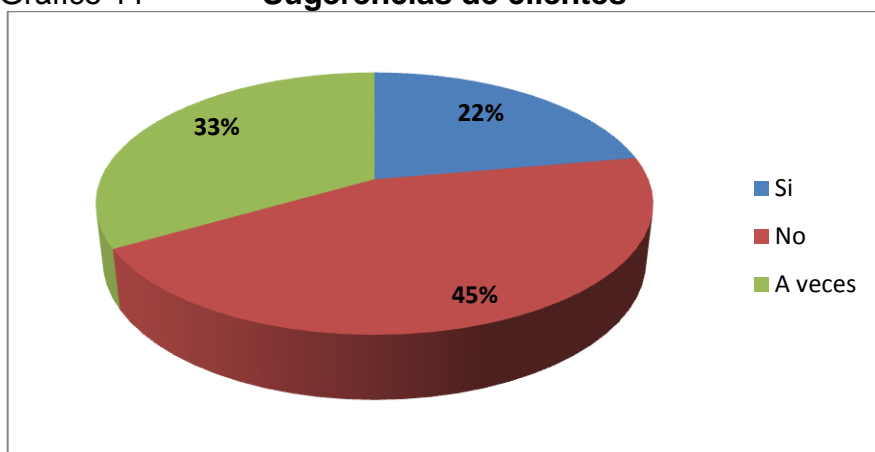
8. ¿Cree usted que se llevan a cabo las sugerencias que indican los clientes sobre la academia?

Cuadro 20 **Sugerencias de clientes**

Descripción	No.	Porcentaje
Si	2	22%
No	6	67%
A veces	1	11%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 11 **Sugerencias de clientes**



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

El personal de la empresa ha indicado que un 33% de ellos aseguran que se toma en cuenta las sugerencias, mientras que el 67% de los trabajadores manifiesta que se hace caso omiso a las sugerencias que indican los clientes, llegando a la conclusión que si la empresa no escucha a los clientes como se va a llegar a las metas planteadas, ya que los cliente es como una ayuda que nos motiva a mejorar para el beneficioso de la empresa y lograr el éxito de la misma.

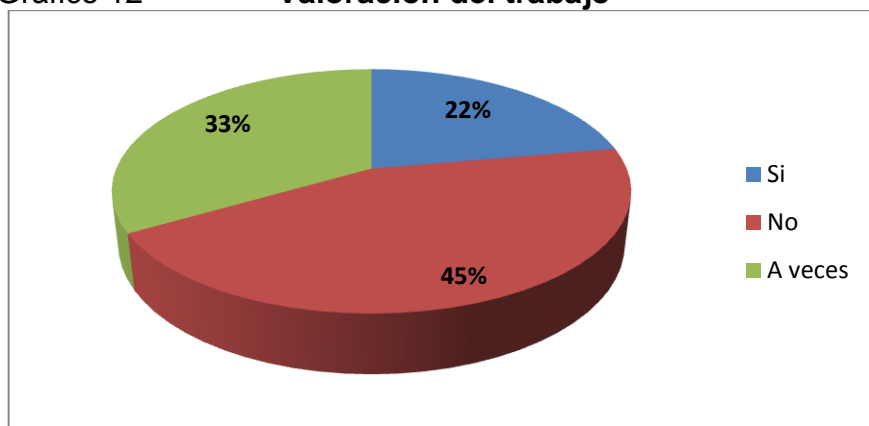
9. ¿Considera usted que se valora el esfuerzo de su trabajo desempeñado?

Cuadro 21 Valoración del trabajo

Descripción	No.	Porcentaje
Si	2	22%
No	5	56%
A veces	2	22%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 12 Valoración del trabajo



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

Se ha determinado que existe un 22% de los trabajadores que indica que se sienten valorados por la empresa, mientras que el 78% manifiesta que no se valora su trabajo como debería ser, llegando a influir en la parte operativa porque un personal motivado llega a establecer buenas relaciones con los clientes y se siente comprometidos ya que llegan a elevar la productividad en la empresa.

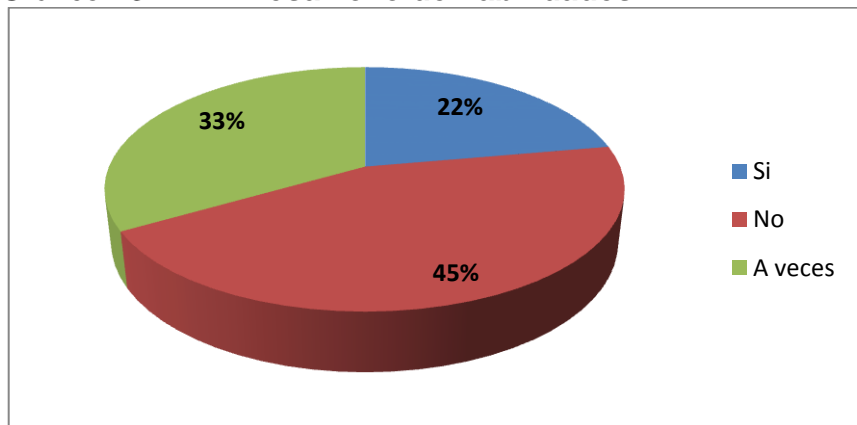
10. ¿Cree usted que dentro de su área de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?

Cuadro 22 Desarrollo de habilidades

Descripción	No.	Porcentaje
Si	2	22%
No	4	44%
A veces	3	33%
Total	9	100%

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Gráfico 13 Desarrollo de habilidades



Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Análisis:

Se ha llegado a diagnosticar que el 33% del personal encuestado asegura que pueden trabajar de la mejor manera, mientras que un 67% manifiesta que no puede desenvolverse en sus puestos de trabajo, llegando a la conclusión que para un personal desarrolle sus habilidades tiene que existir los instrumentos e implementos necesarios y adecuados para que ejecute eficazmente su trabajo.

Ubicación sectorial y física

País: Ecuador

Parroquia: Ximena

Provincia: Guayas

Dirección: Cdla. Los Almendros
Mz. O Villa 29.

Cantón: Guayaquil

Teléfono: 2348191

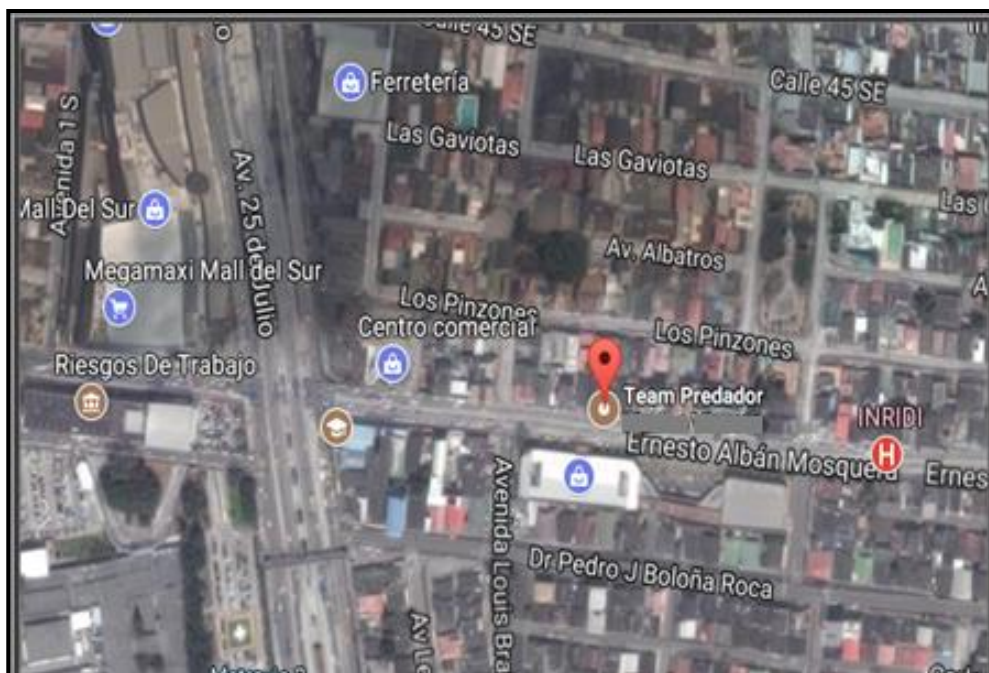
Ciudad: Guayaquil

Sitio

Sector: Sur

web: www.teampredador.com.ec

Academia Predador



Plan de Mejora

Objetivo: Desarrollar e implementar la propuesta de mejora para el fortalecimiento del personal administrativo, logrando así la efectividad en la atención al cliente.

Nombre de la Empresa:Academia Predador Training Center.

Ruc:0911174787001

Misión

Estaremos siempre comprometidos con el desarrollo y evolución deportiva de nuestros alumnos y atletas, trabajando fervientemente para formar un gran equipo en deportes de combate.

Visión

Seremos reconocidos dentro y fuera del Ecuador como la mejor academia de deportes de combate y acondicionamiento físico.

Código de Ética

Sobre Nuestra Familia

Los profesores y el personal del Team Predador, trabajaremos fervientemente para fomentar el espíritu de unidad y familia entre, alumnos, padres de familia, colaboradores y profesores. Por esta razón quien pertenezca a nuestra organización siempre pondrá los intereses del equipo en primer lugar.

Sobre la Colaboración

Los profesores y el personal del Team Predador, fomentaremos un ambiente de alegría y colaboración, dentro y fuera del tatami. Aun cuando nos preparemos fervientemente para competir siempre tendremos en cuenta el respeto a nuestros compañeros de entrenamiento así como a nuestros rivales en una competencia.

Sobre la Disciplina

Los profesores y el personal del Team Predador impartiremos estricta disciplina a los estudiantes compartiendo entre los alumnos esta filosofía: "Solo se llega a la excelencia con sacrificio y dedicación".

Sobre el Respeto

Los profesores y el personal del Team Predador tratarán a sus estudiantes con el mayor respeto, independientemente de diferencias de cualquier índole, el alumno será tratado siempre con aprecio y consideración por esa razón jamás fallaremos a su confianza.

Sobre el Liderazgo

Los profesores y el personal del Team Predador se conducirán dentro y fuera de la academia con respeto y prudencia. Seremos inspiradores y motivadores para nuestros alumnos. Nuestra conducta y sus actos serán siempre apegados a la moral, por esa razón jamás estaremos involucrados en actos que ofendan a nuestros equipo y nuestros alumnos.

Infraestructura

La infraestructura de la academia está conformada por dos pisos, el cual solo se utiliza el primer piso, que es el espacio que está alquilado, para los deportes de enseñanzas, considerada por los clientes como un edificio moderno; no obstante cuenta con las debidas limitaciones y espacios para llevar a cabo las actividades deportivas para las competencias y sobre todo el beneficio de la persona.

Asimismo cuenta con espacios divididos en el área de entrenamiento para cada disciplina que se imparte y los espacios adecuados para la utilización de los implementos de entrenamiento, a su vez los clientes cuentan con sus casilleros para que puedan colocar sus pertenencias, teniendo en cuenta sus divisiones para que puedan descansar, ducharse, vestirse y ver televisión. Incluyendo también la sala de recepción para las personas que van a preguntar, a inscribirse o a esperar a sus familiares que terminan sus entrenamientos, contado también con acceso a internet, así a medida que aumenten los clientes se va adecuando o ampliado la academia para la satisfacción de los clientes.

Características del sector

La academia se encuentra ubicada en el sector sur de la ciudad que corresponde a la parroquia Ximena, en plena Av. Ernesto Albán donde se localizan centros comerciales muy conocidos como son de prati, pycca. Siendo esto un punto importante para el comercio de ese lugar de la ciudad por la gran acogida que tiene el sector, donde se encuentran colegios, escuelas, farmacias, pastelerías, pizzerías, lavanderías, comedores, etc. Y también están los centros de diversión nocturna como karaokes, bares y discotecas que funcionan en los horarios correspondientes.

Esto determina que el sector es muy concurrido a cualquier hora del día por la afluencias de personas que llegan para satisfacer sus necesidades que ellos requieran a través de los locales que se encuentran ubicados a su alrededor.

Factibilidad

La presente investigación a través de la propuesta determinada goza de factibilidad para su ejecución y responde a la necesidad de los trabajadores y a la realidad actual de la empresa.

Legal

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en el principio 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Administrativo

Se cuenta con los recursos humanos disponibles para el desarrollo de la propuesta, así como para la intervención de la misma, contando con la presencia de la población involucrada en el estudio y comprometidos en el

desarrollo eficiente de la propuesta que se llevara a cabo en un tiempo determinado.

Económico

Se cuenta con el apoyo de los directivos de la academia, así como son los recursos materiales que se necesita para la realizar e implementar la propuesta de mejora y a su vez contando con los rubros que se requieran para su desarrollo.

Cuadro 23 Plan de mejora

¿Qué?	El personal que labora en la empresa sehalló aspectos negativos en el ambiente laboral que impiden el desenvolvimiento de sus funciones donde se va a lograr solucionarlos para alcanzar el éxito de la empresa.
¿Por qué?	Existe un nivel bajo de productividad en el rendimiento de la empresa, así como personal desmotivadoque no están comprometidos con los objetivos de la empresa y no se llega a las metas establecidas.
¿Cómo?	Mediante la implementación del plan de mejora donde se desarrolló reuniones semanales, capacitaciones mensuales y estableciendo evaluaciones de desempeño para mejorar el rendimiento del personal para ofrecer un buen servicio a los clientes.
¿Cuándo?	Desde julio del 2017hasta noviembre del año en curso, como se establece en el cronograma de actividades.
¿Quién?	A los trabajadores de la academia Predador Training Center
¿Dónde?	En el local de la sede sur de la Academia Predador Training Center.

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Presupuesto del proyecto

En el siguiente cuadro que se detalla a continuación estará determinado los costos que se van a utilizar para realización y ejecución de la propuesta de mejora que se realizó en un periodo de cuatro meses.

Presupuesto

Cuadro. 24 **Financiamiento del proyecto**

Ingresos	Dólares
Se efectuó una inversión por actividades de autogestión.	\$1000.00
También se contó con una inversión para el proyecto, por parte de los patrocinadores de la empresa.	\$1500.00
Total	\$2500.00

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Cuadro 25 **Gastos del proyecto**

Egresos	Dólares
Suministros y materiales de oficina.	350.00
Anillados y empastados	65.00
Impresiones	100.00
Alimentación	100.00
Transporte	75.00
Honorarios del capacitador.	900.00
Break de capacitación	60.00
Refrigerios para las reuniones.	350.00
Material de apoyo para capacitación.	125.00
Material de evaluaciones de desempeño.	125.00
Imprevistos	250.00
Total	\$2500.00

Elaborado por: Lissette Castro Hernández.

Actividades a realizar en el cronograma.

Reuniones semanales se hará un día a la semana.

- Identificar inconvenientes o conflictos que puedan estarse suscitando en las labores diarias.
- Determinar y ejecutar las ideas expuestas por el personal, sobre nuevas promociones para los clientes actuales y nuevos.
- Establecer planes de marketing mensuales que se deberá cumplir, tanto en los productos como ingreso de clientes nuevos.
- Incentivos de comisiones al personal que alcance los objetivos establecidos en el volumen de ventas.

Capacitaciones mensuales

- Liderazgo para solucionar los conflictos que existen dentro de la empresa así como identificar las necesidades del personal.
- Comunicación organizacional para lograr trabajar en equipo y fortalecer los procesos administrativos, por el cual conoceremos las inquietudes y emociones del personal, estableciendo responsabilidades y funciones.
- Entrenamientos individuales sobre ventas y atención al cliente para aplicar nuevas tácticas y resolución de problemas para incrementar y retener a los clientes.
- Motivación donde se realicen talleres y actividades grupales para que se desarrolle la inclusión, donde manifiesten sus intereses, emociones, sentimientos y experiencias, estableciendo sus objetivos a alcanzar y lo que esperan de la empresa.

Informe de resultados

- Grado de eficiencia de su desempeño en habilidades y desenvolvimiento de sus funciones.
- Incremento de la cartera de clientes actuales y nuevos.
- Crecimiento de volumen de ventas en productos.
- Rendimiento mensual de la empresa.

Evaluación del Impacto

Ambiental

La academia Predador genera un impacto significativo en el sector y a los clientes porque no se produce deterioro en el ambiente, no hay emisiones atmosféricas, no se produce intensidades elevadas de ruido en el entorno, a su vez se ofrecen y se utilizan indumentarias hechas a base de algodón para los entrenamientos, equipos e indumentaria adecuadas tanto para el personal de la empresa y a los clientes, logrando el beneficio de nuestros clientes.

Existiendo un control de higiene riguroso, en la empresa como en sus instalaciones e implementos, a su vez también se ejecuta una revisión y se mejora los implementos que se han deteriorado o necesitan ser cambiados ya que estos son utilizados en las prácticas deportivas y es importante para el cuidado de la salud de los clientes.

Sostenibilidad

Es sostenible en el tiempo porque hoy en día la gente se preocupa más por la salud tanto personal como de la familia, sentirse bien, bajar de peso, protegerse de la delincuencia, este deporte ayuda también en los niños a elevar su autoestima, ser independientes, y sobre todo al crecimiento, teniendo muchos beneficios al practicarlo está ayudando y mejorando la calidad de vida de las personas.

Es sostenible económicamente porque a través de los patrocinadores se generan diversas actividades como son competencias o viajes a nivel nacional e internacional que ayudan al reconocimiento de la academia y logrando captar mayor cantidad de clientes que se interesan, que desean pertenecer, conocer y practicar este deporte, se logra generar más ingresos y llegar a expandir más sucursales a largo plazo, fomentando el deporte y ofreciendo beneficios a la sociedad.

Conclusiones

- No existe capacitaciones al personal administrativo así como no hay reuniones donde se pueda notar las fallas o problemas que se presentan, esto conlleva a que los trabajadores no desarrollen sus habilidades y funciones en el área de trabajo, llegando a influir en la atención que se brinda a los clientes.
- No se mantiene una relación adecuada entre el personal, deteriorando el ambiente de trabajo e inconformidad por parte de los empleados, llegando a percibir desmotivación que provoca incomunicación y falta de consideración hacia ellos.
- No se desarrollan los procesos administrativos en la sede sur que fue encuestadas, a eso se debe la falta de organización y control que existe por parte del personal, al momento brindar y ofrecer los servicios de la academia, afectando a los clientes por la inconformidad que sienten al no recibir un buen servicio como ellos esperan.
- No existe un espacio físico ni las herramientas adecuadas para desenvolvimiento ni el desarrollo de las funciones de cada personal en el área de trabajo, llegando a influir en la atención que se ofrecen los clientes.
- No existe motivación o retribución alguna al personal por sus labores desempeñadas, existiendo descontento, falta de compromiso por el trabajo al no ofrecer algún tipo de incentivo o reconocimiento, afecta así en el desarrollo de la empresa al tener un personal desmotivado y no se lleguen a obtener los objetivos deseados.

Recomendaciones

- Se deben implementar programas de inducción o planes de capacitaciones anuales para el buen desenvolvimiento de las funciones de cada trabajador dependiendo de las necesidades y habilidades que tenga cada uno para el desarrollo de sus funciones, a su vez se aprovecha el potencial de las habilidades que tiene cada empleado para la satisfacción de los clientes.
- Se sugiere organizar actividades donde se fomente la participación y el trabajo en equipo para que compartan sus ideas u opiniones que permitan fortalecer las relaciones interpersonales con todo el personal, a su vez construyendo un liderazgo compartido para que se genere inclusión y valoración de los superiores hacia el personal de la empresa, logrando una buena relación en el ámbito del trabajo.
- Se aconseja delegar responsabilidades y supervisar la ejecución de las labores o actividades de cada personal para que exista un mayor control y se mejore la organización de los servicios que se ofrecen, llegando a favorecer a los clientes.
- Se propone adecuar las instalaciones así como de implementar de herramientas que necesite o requieran el personal para su desempeño diario, a través de un personal satisfecho y cómodo se logra mejores resultados, en la ejecución y eficacia de un buen trabajo.
- Se indica aplicar medios de motivación laboral como ascensos, vacaciones, incrementos de remuneraciones a los trabajadores para generar un cambio en actitud laboral al personal de la empresa, logrando así una mayor productividad.

Bibliografía

Aguilera, Jorge (2012). *Gerencia Integral de Comunicaciones*. Bogotá, Colombia: ECOE, Primera Edición

Álvarez, J(2012). *Manejo de la comunicación organizacional*.Espacios, Herramientasy tendencias en gestión de negocios. Madrid: Fragua Editorial.

Alemán,R &León J. (2014). *Propuesta de un sistema de mejoramiento delClima organizacional en la Empresa Glormed S.A*. Colombia. Universidad Cartagena de Indias.

Arias, F (2012). *Introducción a la metodología científica*.Caracas, Espítome sexta edición

Barreno, A (2017). *Estudio del clima organizacional e implementación De un plan de mejora en el área de comercialización de la empresaEléctrica Quito, agencia Sangolquí, cantón Rumiñahui*. Quito:Universidad Internacional del Ecuador.

Bolaños,E(2012). *Muestra y Muestreo*.México. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido en http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf

Bordas, M. J(2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid.

Constitución de la República del Ecuador. (2014). Revisado en la pagina http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Diccionario de sinónimos y antónimos. Revisado en la página
lenguaje.com/herramientas/tesauro.php

Flores, I (2015). *Evaluación, factores a considerar y tips para un buen Clima laboral*. Revista Consultoría. Suplemento Especial.

Gan, F.& Berbel, G (2013). Manual de Recursos humanos. Barcelona:
Amaniel Editorial.

Gan Federico, &Triguiné Jaume(2012). *Clima Laboral*.Madrid:
Ediciones Díaz de Santos.

Gálmes, M (2012). *Métodos de Muestreo*. Uruguay: Food and Agriculture
Organization United Nations – FAO.

Gómez, S (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red tercer
Milenio. Primera edición.

López, F(2013). *El ABC de la Revolución Metodológica*.Caracas:
Primera Edición. JHL Editorial Express, C.A.

López, N (2012). *Teoría de la motivación*. Barcelona, España: Editorial
Harcourt. Primera Edición.

Mc Adams, J(2013). *Premiar el desempeño: Una guía del directivo para
mejorarlos resultados a través de las personas*. Madrid: Díaz
Santos.

Maigua, J (2016). *El clima laboral y sus incidencias en el
desempeño de los trabajadores del área de talento humano de la
constructoraDiploter S.A*.Guayaquil: Universidad Laica
Vicente Rocafuerte.

Martínez, M. C (2013). *Gestión Empresarial, equilibrando objetivos y Valores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Ministerio del Deporte. (2010). *Ley del Deporte, Educación Física y Recreación*. Quito. Obtenido en: <http://www.deporte.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Ley-del-Deporte.pdf>

Montes, F (2012). *Política local, participación y asociacionismo*. Tesis Inédita Director: Rodríguez-Villasante Prieto, Tomás Facultad: Ciencias Políticas y Sociología.

Morales, V. A. & Tirapé, R.A. (2012). *Análisis del clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Aerostar S.A.* Milagro: Universidad Nacional Estatal de Milagro.

Mulholland, G (2013). *Teoría política del siglo XX*. De la modernidad a la Postmodernidad. Madrid: Alianza Editorial.

Orti, C (2015). *INFOCIF*. Obtenido de motivación a los empleados: <http://noticias.infocif.ec/noticia/cinco-incentivos-no-economicos-para-motivar-empleados>

Parella, S & Martins, F (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Caracas: FEDUPEL Editorial.

Prado, U (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y Factores psicosociales*. México: Manual Moderno Editorial

Quispe, V. E (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en La satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Perú: Universidad Nacional

José

María

Urguedas.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid, España. Revisado en la página <http://dle.rae.es/>

Rodríguez, R. & Vargas, E (2013). *Diseño no experimental Transeccional*. Obtenido de la página https://issuu.com/divargase/docs/dise__o_no_experimental_trans_eccion.

Romero, J. C (2012). *Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional del personal policial de la sección de tránsito y transportes del Departamento de Santander*. Colombia. Universidad EAN.

Sampieri, R. Fernández, C. & Baptista, M (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill. 6ª ed.

Sánchez, J (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Sánchez, M (2013). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Sánchez, Y (2014). *Gerencia* Obtenido de recursos humanos: <http://www.gerencie.com/importancia-del-reconocimiento-laboral-en-las-empresas.html>


Senplades (2013). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir (2013-2017)* Ecuador. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-Plan-nacional>

Universidad de Jaén. (2015). *Calidad, criterios y procesos*. Obtenido en la Página: <https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Carta de Autorización de la Empresa



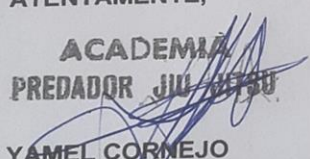
Guayaquil, 01 de septiembre del 2017

Señorita
Lisette Castro Hernández
Ciudad

De mi consideración:

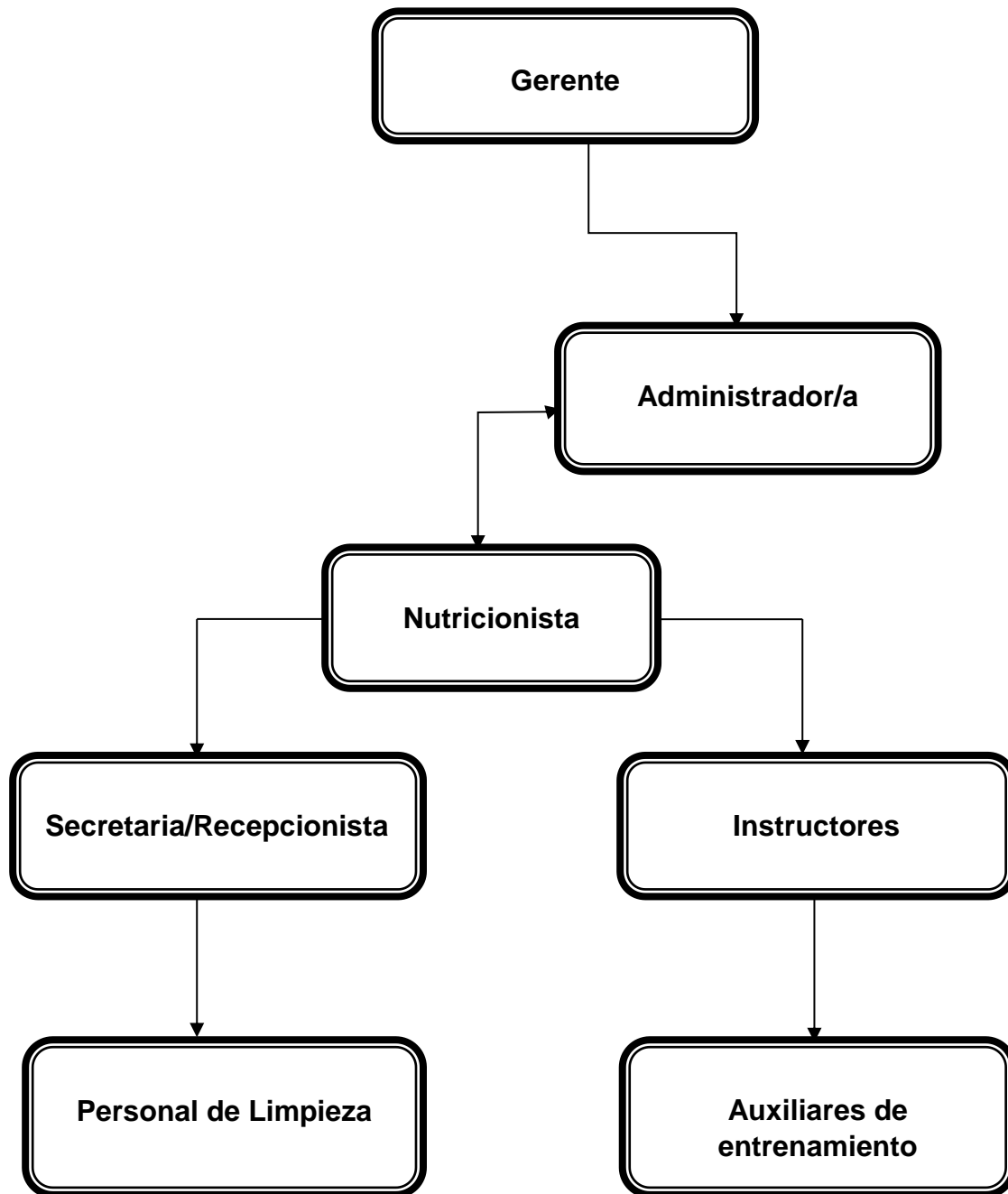
Por medio la presente, en respuesta a la solicitud emitida en fecha 14 de agosto del 2017, me permito informarle que se concede la autorización para la realización del Proyecto de Grado **“PROPUESTA DE MEJORA PARA FOMENTAR UN CLIMA LABORAL FAVORABLE EN LA ACADEMIA PREDADOR TRAINING CENTER PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES”**, en nuestra sucursal ubicada en la Cdla. Los Almendros Mz. O villa 29.

Segura de que usted realizará un excelente proceso le deseamos éxitos.

ATENTAMENTE,
ACADEMIA
PREDADOR JIU JITSU

YAMEL CORNEJO
ADMINISTRADORA GENERAL
TEAM PREDADOR JIU JITSU

Anexo 2

Organigrama



Anexo 3

Logotipo de la empresa



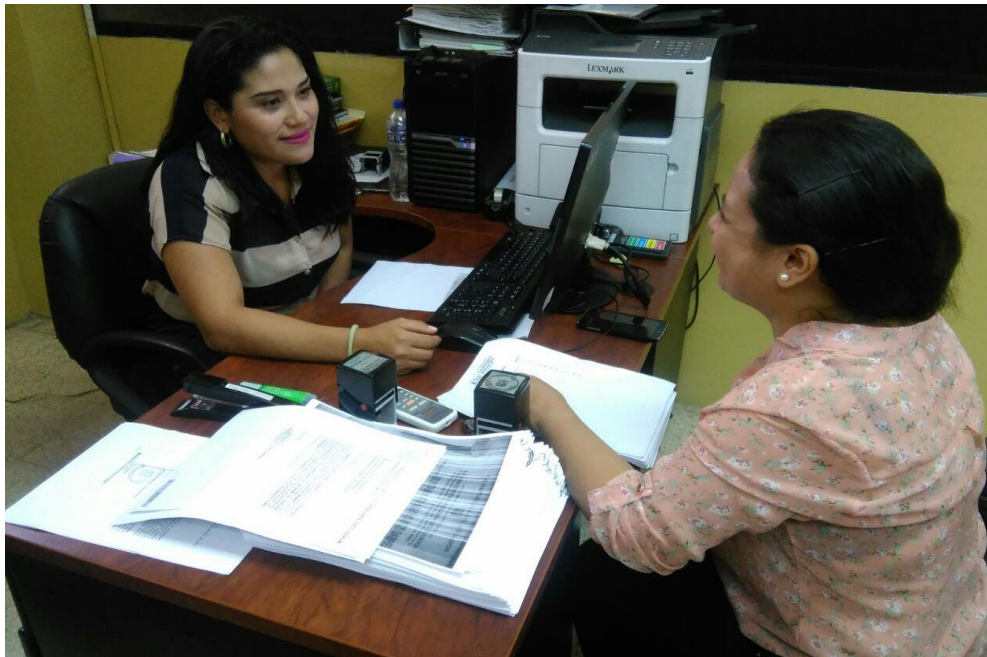
Anexo 4

Fotos

Entrevista con el Gerente



Entrevista con la Administradora



Reuniones con el personal



Personal de la academia



Guayaquil, 14 de agosto del 2017

Ing.

Publio Vásquez

Gerente de la Academia Predador

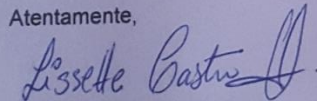
Ciudad.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le hago llegar un cordial saludo, el motivo de la presente es infórmale que culminé mis estudios de Tecnología en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano y como requisito indispensable para la obtención del grado académico de Tecnóloga en Administración de Empresas, es desarrollar un proyecto de grado, cuyo tema planteado es: **"PROPUESTA DE MEJORA PARA FOMENTAR UN CLIMA LABORAL FAVORABLE PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ACADEMIA PREDADOR TRAINING CENTER"**, por tal motivo necesito autorización para desarrollarla en la empresa.

En espera de una pronta respuesta quedará agradecida. De antemano gracias por la atención prestada.

Atentamente,



Lissette Castro Hernández

C.C. 0926458522

Entrevista

Nombre del Entrevistado:

Lugar:

Cargo:

Hora inicio:

Nombre del Entrevistador:

Hora final:

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Academia Predador Training Center?
2. ¿La empresa cuenta en la actualidad con programas de capacitación para el personal de ventas?
3. ¿Cree usted que son escuchados o atendidos los requerimientos que expresan los empleados?
4. ¿Cree usted que se debe mejorar las condiciones físicas y ambientales en el área de trabajo del personal?
5. ¿Piensa usted que existe o que se cuenta con procesos administrativos adecuados en la academia?
6. ¿Se mantiene una comunicación afectiva entre el personal y los directivos de la academia?
7. ¿Usted sabe cómo se sienten emocionalmente el personal que labora en la academia?
8. ¿Existe motivación o retribución alguna al personal por el buen desempeño de sus laborales?
9. ¿Cómo describiría la relación que existe entre el personal y usted?
10. ¿Existe planificación y ejecución de reuniones periódicas con el personal?

ENCUESTA

Objetivo: Estimados reciban un cordial saludo, agradeciendo su tiempo y sinceridad en atender esta encuesta que es confidencial, tiene como fin recoger su opinión sobre el ambiente de trabajo y analizar el grado de satisfacción que perciben los clientes para presentar sugerencias que favorezcan a la empresa.

Instrucciones: Por favor marcar con una (X) la opción de su preferencia. Escoja solo una opción por pregunta y responda la encuesta en su totalidad.

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en la academia?

- a) Menos de un año
- b) Entre uno y cinco años
- c) Más de cinco años

2. ¿Cómo considera las condiciones físicas del área de trabajo donde se desenvuelve?

- a) Muy confortable
- b) Confortable
- c) Incómodo
- d) Insoportable
- e) Muy incómodo

3. ¿Existe trabajo en equipo entre el personal de la academia?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

4. ¿Piensa usted que sus opiniones o ideas son escuchadas por su superior?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Rara vez
- d) Nunca

5. ¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos con los productos que adquieren?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

6. ¿Cómo es la relación entre su jefe y usted?

- | | | | |
|--------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| a) Excelente | <input type="checkbox"/> | c) Regular | <input type="checkbox"/> |
| b) Buena | <input type="checkbox"/> | d) Deficiente | <input type="checkbox"/> |

7. ¿Cómo percibe el ambiente de trabajo que se desarrolla en la academia?

- | | | | |
|--------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| a) Excelente | <input type="checkbox"/> | c) Regular | <input type="checkbox"/> |
| b) Buena | <input type="checkbox"/> | d) Deficiente | <input type="checkbox"/> |

8. ¿Cree usted que se llevan a cabo las sugerencias que indican los clientes para beneficio de la academia?

- | | | | |
|-------|--------------------------|------------|--------------------------|
| a) Si | <input type="checkbox"/> | c) A veces | <input type="checkbox"/> |
| b) No | <input type="checkbox"/> | | |

9. ¿Considera usted que se valora el esfuerzo de su trabajo?

- | | | | |
|-------|--------------------------|------------|--------------------------|
| a) Si | <input type="checkbox"/> | c) A veces | <input type="checkbox"/> |
| b) No | <input type="checkbox"/> | | |

10. ¿Cree usted que dentro de su área de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?

- | | | | |
|-------|--------------------------|------------|--------------------------|
| a) Si | <input type="checkbox"/> | C) A veces | <input type="checkbox"/> |
| b) No | <input type="checkbox"/> | | |



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: **“Propuesta de mejora para fomentar un clima laboral favorable para la satisfacción de los clientes de la Academia Predador Training Center”**, 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 afecta un clima laboral desfavorable, en la satisfacción de los clientes, que ofrecen los empleados de la Academia Predador Training Center, ubicado en la sede sur de la Ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en 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:

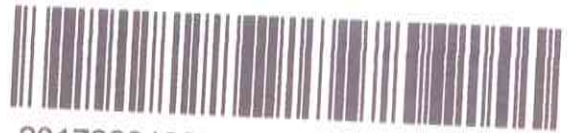

Castro Hernández Lissette Katherine

Tutor:


Ph.D. Simón Alberto Illescás Prieto



Factura: 001-001-000035983



20170901068D05792

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901068D05792

Ante mí, NOTARIO(A) JOSE ANDRES MORANTE VALENCIA de la NOTARÍA SEXAGESIMA OCTAVA , comparece(n) LISSETTE KATHERINE CASTRO HERNANDEZ portador(a) de CÉDULA 0926458522 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), 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 17 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (15:51).

Lissette Castro

LISSETTE KATHERINE CASTRO HERNANDEZ
CÉDULA: 0926458522

JAV

NOTARIO(A) JOSE ANDRES MORANTE VALENCIA
NOTARÍA SEXAGESIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





Instituto Superior
Tecnológico Bolivariano
de Tecnología

21066



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, CASTRO HERNÁNDEZ LISSETTE KATHERINE en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE MEJORA PARA FOMENTAR UN CLIMA LABORAL FAVORABLE PARA LOS CLIENTES DE LA ACADEMIA PREDADOR TRAINING CENTER, 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.

Lissette Katherine Castro Hernández

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 09926458522

Lissette Castro H.

Firma

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Lissette Castro H.

Número único de identificación: 0926458522

Nombres del ciudadano: CASTRO HERNANDEZ LISSETTE KATHERINE

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 10 DE MARZO DE 1990

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: BACH.TÉC.COMER.ADMI.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: JUAN DEL JESUS CASTRO FALCONES

Nombres de la madre: FLORINDA EDITH HERNANDEZ VILLAMAR

Fecha de expedición: 19 DE FEBRERO DE 2009

Información certificada a la fecha: 17 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: OMAR ALEJANDRO LARA MORA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 68 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Código de certificado: 176-070-53724



176-070-53724

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate P

Nombre y Apellidos del Colaborador

Luis Alzate P

Fecha CEGESCIT

