



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

Proyecto de Investigación previo a

la obtención del título de:

**TECNÓLOGA SUPERIOR EN**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS  
EMPLEADOS PRIVADOS DE LA EMPRESA PONGARBEL S.A, EN EL  
CANTÓN BABAHOYO**

Autora:

**Castro Minda María Isabel**

Tutor:

**Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

Guayaquil, Ecuador

**2020**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación lo dedico primero a Dios, por darme la fuerza para seguir en este proceso. A mis padres y hermanas/o, por el esfuerzo y apoyo en continuar en esta etapa a pesar de las adversidades y obstáculos que se presentaron y ahora llegar hasta aquí.

**Castro Minda María Isabel**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme en el transcurso de mi vida, a mis padres por ser mi pilar fundamental a pesar de los inconvenientes que se presentaron.

Un agradecimiento a los docentes del Instituto por impartir sus conocimientos, por permitirme concluir con una etapa de mi vida.

Finalmente agradecer a todos mis amigos/as, por motivarme y extender su mano cuando lo necesité.

**Castro Minda María Isabel**



# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS

### EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a

la obtención del título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### TEMA:

Propuesta de mejora al Clima Organizacional de los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A, en el cantón Babahoyo.

**Autora:** Castro Minda María Isabel

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

#### Resumen

La empresa privada Pongarbel S.A, se dedica al cultivo de banano y venta de cacao, la presente Investigación se enfoca en los factores que se presentan dentro del área de Empaque en la cual no existe un buen clima organizacional, una de las causas es la falta de comunicación entre los empleados de esa área y sus jefes, es por eso que se utilizó los tipos de investigación Correlacional y Descriptiva en la que se describió la problemática y relacionar las variables entre sí para dar soluciones a la misma.

La técnica utilizada fue la observación, encuestas y entrevistas para obtener mayor información de campo. La productividad de una empresa depende mucho de un buen ambiente de trabajo en la cual exista buena comunicación, incentivos, buen trabajo en equipo etc. Por lo que al final presentaré una propuesta de mejora al clima organizacional, como punto principal serán las capacitaciones al personal en temas referentes a su área de trabajo y de Talento Humano.

#### Palabras claves:

Desempeño

Capacitaciones

Clima Organizacional



# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a

la obtención del título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## TEMA:

Propuesta de mejora al Clima Organizacional de los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A, en el cantón Babahoyo.

**Autora:** Castro Minda María Isabel

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

## Abstract

The private company Pongarbel SA, is dedicated to the cultivation of bananas and the sale of cocoa, this Research focuses on the factors that occur within the Packaging area in which there is no good organizational climate, one of the causes is the lack of communication between the employees of that area and their bosses, that is why the types of Correlational and Descriptive research were used in which the problem was described and the variables related to each other to provide solutions to it.

The technique used was observation, surveys and interviews to obtain more information from the field. The productivity of a company depends a lot on a good work environment in which there is good communication, incentives, good teamwork, etc. So at the end I will present a proposal to improve the organizational climate, as the main point will be the training of staff on issues related to their work area and Human Talent.

Keywords:

Performance

Trainings

Organizational Climate

## ÍNDICE GENERAL

<b>CARÁTULA</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b>	<b>iv</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT</b>	<b>ix</b>
<b>Resumen</b>	<b>x</b>
<b>Abstract</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de ilustraciones</b>	<b>xv</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>xv</b>
<b>Índice de fotografías</b>	<b>xvi</b>
<b>Planteamiento del Problema</b>	<b>1</b>
Ubicación del problema en un contexto	2
Situación Conflicto	4
Delimitación del problema	5
Formulación del problema	5
Evaluación del problema	5
Variables de la Investigación	6
Objetivos de la Investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	7
Justificación e Importancia	7
<b>CAPITULO II</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
Antecedentes Históricos	9
Satisfacción Laboral	14
Características de desempeño laboral	14
Antecedentes Referenciales	16
Fundamentación Legal	19
Constitución de la República del Ecuador (2008)	20
Plan Nacional del Buen Vivir 2017	20
Código de Trabajo Ecuador	21
Reformas Laborales	24
Reformas IESS	24
Definiciones Conceptuales	25
Clima Organizacional:	25
Desempeño Laboral	25
Ambiente Laboral	25
Satisfacción Laboral	26

Organización	26
Capacitación	26
Liderazgo	26
Coordinar tareas	26
Desempeño	27
Competitividad	27
Eficiencia	27
Eficacia	27
Comunicación	27
Funciones	27
Etapas	27
Administración	28
Control	28
Empleados	28
Procesos	28
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>29</b>
Presentación de la Empresa	29
Objeto Social:	29
Visión	29
Misión	29
Logo	30
Organigrama	30
Plantilla trabajadores	31
Principales productos que ofrece:	31
Proveedores	31
Análisis de Resultados Económicos	32
Diseño de Investigación	34
<b>Tipos de Investigación</b>	<b>34</b>
Cualitativa	34
Cuantitativa	35
Investigación Descriptiva	35
Investigación Explicativa	35
Investigación Correlacional	36
Población	36
Población Finita:	37
Población Infinita:	37
Muestra	37
Técnicas de muestreo probabilístico.	37
Aleatorio simple:	37
Aleatorio estratificado	37
Aleatorio sistemático	38
Por conglomerados	38

Muestreo no probabilístico _____	38
Muestreo por conveniencia _____	38
Muestreo según criterio (juicio) o intencional _____	39
Muestreo por cuotas _____	39
<b>Métodos y Técnicas _____</b>	<b>40</b>
Método Inductivo _____	40
Método Deductivo _____	40
Método Analítico _____	40
<b>Técnicas e Instrumentos de la Investigación _____</b>	<b>40</b>
Encuesta _____	40
Entrevista _____	40
<b>CAPÍTULO IV _____</b>	<b>44</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS _____</b>	<b>44</b>
Encuesta dirigida a los empleados de Pongarbel _____	44
Objetivo: _____	44
Análisis de Resultados _____	45
1.- ¿Cómo considera el clima organizacional dentro del área de Empaque de la empresa Pongarbel S.A? _____	45
2.- ¿Existe motivación laboral por parte de los jefes a sus empleados? _____	46
3.- ¿Capacitan constantemente al personal del área de empaque? _____	47
4.- ¿Cómo califica la relación laboral entre empleados y jefe del área de empaque? _____	48
5.- ¿Existe mucha rotación de empleados en el área de empaque? _____	49
6.- ¿Los jefes proveen de materiales y equipos de protección para que sus empleados realicen sus actividades eficientemente? ____	50
7.- ¿Reconocen los esfuerzos y méritos a los empleados que realizan un excelente trabajo? _____	51
8.- ¿Existe buena comunicación entre los empleados y jefes del área de empaque? _____	52
9.- ¿Está usted de acuerdo que los directivos de la empresa deben de establecer un plan de incentivos para motivar a los colaboradores? _____	53
<b>ENTREVISTA _____</b>	<b>54</b>
1.- ¿Cree Ud. Que exista un buen clima Organizacional dentro del área de Empaque? _____	54
2.- ¿En la empresa Pongarbel S.A, cuentan con un cronograma de actividades en las que incentiven al personal que labora en las diferentes áreas, bonos, méritos al empleado del mes etc.? ____	55
3.- ¿Cuál es el motivo por el cual hay constante rotación de empleados en el área de empaque? _____	55



4.- Desde su punto de vista ¿Considera que una buena comunicación entre el personal y jefes es primordial? _____	55
5.- ¿Está de acuerdo emplear una propuesta de mejora al clima organizacional a los empleados del área de empaque? _____	55
PLAN DE MEJORA _____	56
<b>CONCLUSIONES</b> _____	<b>59</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> _____	<b>60</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> _____	<b>61</b>
<b>ANEXOS</b> _____	<b>65</b>

### Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Logotipo de la empresa _____	30
Ilustración 2. Organigrama de la empresa _____	30
Ilustración 3. Estado de la situación financiera. _____	32
Ilustración 4. Pasivos y Patrimonio. _____	33
Ilustración 5. Estado de resultado integral por función. _____	33
Ilustración 6. Género. _____	45
Ilustración 7. Clima organizacional _____	46
Ilustración 8. Motivación laboral. _____	47
Ilustración 9. Capacitación. _____	48
Ilustración 10. Relación laboral. _____	49
Ilustración 11. Rotación de empleados _____	50
Ilustración 12. Materiales y equipos _____	51
Ilustración 13. Reconocimientos. _____	52
Ilustración 14. Comunicación. _____	53
Ilustración 15. Plan de incentivos. _____	54

### Índice de tablas

Tabla 1. Dificultades .....	5
Tabla 2. Plantilla de trabajadores.....	31
Tabla 3. Tabla de clientes.....	34
Tabla 4. Población .....	36
Tabla 5. Muestra.....	39
Tabla 6. Género.....	44
Tabla 7. Clima Organizacional.....	45
Tabla 8. Motivación laboral .....	46
Tabla 9. Capacitación .....	47
Tabla 10. Relación laboral .....	48

Tabla 11. Rotación de empleados .....	49
Tabla 12. Materiales y equipos .....	50
Tabla 13. Reconocimientos y méritos .....	51
Tabla 14. Comunicación .....	52
Tabla 15. Plan de incentivos .....	53
Tabla 16. Plan de mejora .....	56

### **Índice de fotografías**

Fotografía 1. Levantamiento de información. _____	70
Fotografía 2. Encuesta a los trabajadores del área de empaque. _____	71

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Clima Organizacional el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el modelo general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

Esta cultura es en buena parte expresada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Otra definición de Clima Organizacional puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento.

Para que una persona puede trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal. (Peralta, 2002)

El trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne, pertenecientes a la compañía Western Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del clima organizacional, puesto que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y de la satisfacción de los empleados, aspectos que, entre otros, forman parte del clima organizacional. Gran México (2007).

Desempeño laboral es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

Hay que tener en cuenta cómo un mal trabajador puede arruinar un grupo. Por otro lado, el desempeño ejemplar de los empleados puede aumentar la motivación y el resultado final.

El departamento de recursos humanos y los supervisores individualmente deben medir regularmente el desempeño laboral de los empleados. (Sy Corvo, 2018).

### **Ubicación del problema en un contexto**

La empresa Pongarbel S.A, es una empresa dedicada al cultivo de banano y venta de cacao en la Provincia de Los Ríos, en un tiempo a la actualidad se ha visto afectada en el área de empaque por el clima organizacional que existe dentro de la misma, por lo cual genera falta de confianza, poca motivación y falta de coordinación entre el jefe y empleados de esa área.

El clima organizacional es el conjunto de las sensaciones e impresiones que perciben o experimentan los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral, surgiendo así como consecuencia directa de la clara influencia del estado de ánimo de los trabajadores y en el desempeño dentro del cumplimiento de sus funciones dentro de la misma. (Redator Rock Content, 2019)

Es por esta razón que en la presente investigación se quiere ahondar en los efectos que se podrían generar dentro del desempeño laboral del personal administrativo de la empresa PONGARBEL S.A, considerando que el clima organizacional es un medio de apoyo que permite establecer las causas por las que un individuo lleva a cabo sus actividades, buscando eliminar los problemas en el cumplimiento de sus operaciones laborales.

Por lo que un mal clima laboral dentro del área de empaque de la empresa Pongarbel S.A, traerá problemas de producción, gastos innecesarios y mal uso de los recursos humanos dentro de la misma. Una mala comunicación hará que no llegue a tiempo la entrega de un embarque o la venta de cacao a los clientes. Por lo que esto será gastos para la empresa por falta de compromiso y coordinación entre los empleados y jefes. También otros factores negativos son la poca motivación e incentivos para los empleados esto afecta directamente a la productividad de la empresa. Un buen trabajo en equipo reflejara resultados positivos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Dentro de un clima laboral esperado se intenta fomentar un tipo de comunicación basado en la confianza, empatía, buen trato, diálogo cordial, respeto mutuo y diplomacia con el fin de favorecer la productividad y generar un ambiente apto para brindar mayores ganancias a la compañía.

La motivación no sólo estará dada por condiciones laborales amenas sino también por un conjunto de características de la cultura organizacional: desde un espacio agradable para desempeñar la tarea laboral, obsequios por días especiales, bonos extras, pago de horas extras, premios por producción, etc. (Uriarte, 2020).

## **Situación Conflicto**

La Empresa Pongarbel S.A, actualmente se ve afectada en el clima organizacional, porque en el entorno se observa una elevada tasa por el inadecuado clima Organizacional, lo que provoca reducido desempeño laboral en los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A, ubicada en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, en el año 2019, esto es resultado de la descoordinación entre empleados y jefes directos dado el poco interés en sus labores y el pésimo trabajo en equipo.

Además es provocado por los amplios problemas de comunicación, y el incumplimiento en el horario de la entrega de productos dada la limitada comunicación entre jefes y empleados, además hay un incremento de gastos por contratación y capacitación no hay incentivos a los empleados y existe una limitada motivación a los empleados, esto es provocado por la amplia rotación de empleados, la baja productividad en el cultivo y entrega del producto y la reducida capacitación para los nuevos empleados.

Por último el retraso en la entrega de pedidos, la limitada descoordinación en el área de empaque y los elevados problemas en la ejecución de actividades son resultados de la elevada incertidumbre en el cumplimiento de funciones, el amplio desconocimiento en el área de empaque y los elevados conflictos dentro del área de empaque todas estas situaciones conducen al problema objeto de estudio, inadecuado clima Organizacional, lo que provoca reducido desempeño laboral en los empleados privados de la empresa Pongarbel SA, ubicada en el cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos, en el año 2019.

**Tabla 1.****Dificultades**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Amplios problemas de comunicación.	Descoordinación entre empleados y jefes directos
Amplia rotación de empleados	Incremento de gastos por contratación y capacitación
Elevada incertidumbre en el cumplimiento de funciones	Elevados problemas de ejecución de las actividades

Elaborado por: Castro M. (Año 2020)

**Delimitación del problema**

**Campo** : Administrativo

**Area** : Laboral

**Aspectos** : Clima Organizacional, desempeño laboral.

**Tema** : Propuesta de mejora al clima organizacional de los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A, en el cantón Babahoyo.

**Formulación del problema**

¿Cómo incide el clima organizacional, en el desempeño laboral, de los empleados privados de la Empresa Pongarbel S.A, ubicada en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, en el año fiscal 2019?

**Evaluación del problema**

**Delimitación:** Inadecuado Clima Organizacional, provoca reducido desempeño laboral en los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A, ubicada en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, en el año 2019.

**Claro:** En esta investigación se utilizó ideas claras y conceptos en los cuales sean entendibles para quienes leerán la misma y puedan identificar las variables objeto de estudio, variable independiente Inadecuado clima organizacional y variable dependiente desempeño laboral.

**Evidente:** Al realizar una investigación habrá dificultades que se presenten en la misma, al momento de conocer más del ambiente en que trabajan en el área de empaque de la empresa Pongarbel S.A.

**Concreto:** Cada variable a investigar será descrita de forma clara y precisa.

**Contextualmente:** Esta investigación va dirigida a los empleados y jefes de la empresa ya que ellos son la parte fundamental para que la productividad de la empresa se mantenga o aumente y así cumplir con los objetivos propuestos.

**Original:** Este trabajo de investigación es original porque no hay otra tesis que se refiera o enfoque en el área de empaque de la empresa Pongarbel S.A.

**Factible:** Se cuenta con la información necesaria para realizar la investigación, buscar soluciones al clima organizacional proponiendo un plan de mejora.

**Relevante:** Obtener la información necesaria del tema a investigar, para así dar soluciones con un plan mejora e ir minimizando los aspectos negativos del clima organizacional, y obtener un mejor desempeño en lo laboral.

### **Variables de la Investigación**

**Variable independiente:** Clima Organizacional

**Variable Dependiente :** Desempeño Laboral

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general**

Proponer un plan de mejora del clima organizacional para el buen desempeño laboral de los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A, en el cantón Babahoyo, en el año fiscal 2019.



## **Objetivos específicos**

- Fundamentar los conceptos teóricos, mediante consulta bibliográfica que aportan en el campo administrativo sobre clima organizacional y desempeño laboral.
- Diagnosticar los factores técnicos que determinan el estado del clima organizacional en el área de empaque de la empresa Pongarbel S.A.
- Proponer un plan de mejora del clima organizacional en la empresa Pongarbel S.A, del cantón Babahoyo.

## **Justificación e Importancia**

La importancia de esta investigación reside en identificar la correlación entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área de Empaque de la empresa Pongarbel S.A, ya que estas variables podrían ser capaz de influir de forma negativa o positiva al cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa.

Por lo que se plantea a los dueños de la empresa una propuesta de mejora al clima organizacional a los empleados privados del área de empaque, para fortalecer la comunicación, fomentar valores, reforzar el buen manejo de los recursos con los que cuenta la empresa entre otros, y así cumplir sus objetivos de manera eficiente.

Aunque ha ganado popularidad en los últimos años con iniciativas promovidas por grandes corporaciones tecnológicas, el clima organizacional es un tema estudiado desde la década de 1930 y surgió como consecuencia directa de la clara influencia del estado de ánimo de los trabajadores en el desempeño de las empresas. (Content, 2019)

Al realizar esta investigación se van a beneficiar los dueños de la empresa, ya que habrá un mejor ambiente laboral y los empleados estarán más motivados en el cumplimiento de sus obligaciones al haber un buen líder que demuestre confianza y motivación a sus empleados.

Fomentar un Clima Organizacional ideal, ayudara a que la empresa se adapte a nuevos cambios a futuro con más confianza entre sus colaboradores y jefes, para que la empresa cumpla con sus objetivos y cubra las necesidades de sus clientes obteniendo mayor rentabilidad.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

### **Antecedentes Históricos**

El concepto de clima Organizacional tuvo su apogeo a partir de la década de los 60, incorporado a la definición de desarrollo organizacional. En general los autores coinciden en señalar que el ambiente laboral es creado por las emociones, actitudes, expectativas y motivaciones de los empleados; hecho que explica la estrecha relación que existe con la dinámica de desenvolvimiento grupal, con las características propias de la organización, tanto en su ambiente físico como en la manera en que se estructura y aplican los estilos de dirección y de liderazgo, entre otros factores.

En el año 1950, surge la Teoría del Comportamiento, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta teoría del comportamiento se preocupa de la psicología organizacional en la administración y el factor motivacional del empleado, propone a este último como un agente decisorio que se basa en la información que recibe de su ambiente, lo procesa de acuerdo a sus convicciones adoptando actitudes, opiniones y puntos de vista en todas las circunstancias. Siguiendo esta línea se establece que la organización es vista como un sistema de decisiones, donde todos sus trabajadores se comportan racionalmente según la información que consiguen, visualizando la organización como un organismo social que tiene vida y culturas propias. (Ganga, Piñones, & Saavedra, 2015)

La creciente competitividad que establece las relaciones empresariales en las primeras décadas del siglo XXI, precisan a investigar los elementos que las tensionan, son determinadas por un entorno versátil y altamente influenciado, con un creciente cambio tecnológico, lo que confiere mayor significado al estudio del clima organizacional dentro de las empresas.

Estos elementos se manifiestan en la productividad y la satisfacción laboral mostrado por los empleados en las actividades que realizan dentro de una empresa.

En el procedimiento del tema se evidencia el interés por su medición e intervención constante en empresas de los contextos nacional e internacional. (Zambrano, Ramon, & Espinoza, 2017)

A nivel global, el clima organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales de las personas que conforman las organizaciones o empresas. Está determinado por la percepción que tengan los trabajadores de las estructuras y de los procesos o procedimientos que se llevan a cabo dentro de las empresas, lo que se traduce en el comportamiento de los individuos y que afecta sobre todo lo que puede suceder dentro de la empresa. (Santamaria, 2016)

Otro estudio dentro del tema del clima organizacional a nivel mundial es el índice de rotación del personal va en aumento al 23% desde el año 2013. Entre los principales factores que provocan este fenómeno profesional son:

- La ejecución de un mal proceso de reclutamiento y selección.
- La falta de estrategias de integración para los nuevos colaboradores.
- El salario que ofrece la organización.
- Las expectativas de promoción y evolución laboral.
- El equilibrio entre la vida personal y profesional. (Kom, 2018)

El clima organizacional en América Latina en los últimos años la mayoría de los países están pasando por problemas políticos y les cuesta trabajo encontrar líderes que tengan la capacidad de asumir con responsabilidad un grupo de trabajo y que den claridad y confianza a sus subordinados en el cumplimiento de sus objetivos. Sin embargo, se debe poner el foco en la abundancia y no en la escasez de capacidades y así ver que pueden mejorar, potenciar y obtener una mayor productividad en la empresa en la cual estén laborando. (Velasco, 2016)

En una segunda versión de un estudio anual del estado del clima laboral en América Latina. Una investigación basada en más de 500 evaluaciones realizadas en 15 países de América Latina por empresas de todo tipo de sectores del mercado y diferentes tamaños a través de la herramienta de evaluación del clima. Los resultados fueron: durante el año 2014 y 2015 los países con un mejor clima organizacional fueron Ecuador con un 78.79%, Honduras 79.38% y República Dominicana con 81.35%. (Cristancho, 2016)

En lo nacional, en Ecuador una de las maneras más comunes de medir el ambiente de trabajo en una empresa es mediante encuestas anuales o semestrales. Al respecto Lorena Pastor, señala que esta metodología sirve a pesar de estar afectada por eventos recientes. Una ola de despidos o el no pago de sus utilidades, pero es un efecto que no dura más de 3 meses. Aun así, esta especialista insiste en que hay que hacer la medición a pesar de que no existe un momento ideal. (Pastor, 2015)

A nivel local, la preocupación de las empresas por el ambiente de trabajo ha ido creciendo desde su concepción, pues se le atribuye el impacto directo de los resultados de una empresa, también dentro de la gestión de una empresa se ha considerado el clima organizacional y la satisfacción laboral como variables predominantes. El objetivo es ver si estas variables son importantes tanto para conocer el rendimiento laboral así como el análisis, la aplicación de estrategias que ayuden a tener una gestión más eficaz dentro de la empresa. (Guim & Rodriguez, 2018).

### **Características del Clima Organizacional**

El concepto de clima organizacional tiene varias características de mayor relevancia entre las que podemos resaltar las siguientes:

- El clima organizacional trata también del medio ambiente que existe dentro de la organización y de la manera como se desempeñan tanto dentro de la empresa como fuera de ella.
- Las características son percibidas de forma directa o indirectamente por el personal que se desempeña en ese

ambiente laboral, cada empleado tiene una percepción diferente en el área en que labora.

- El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas por diversos factores como: cierre anual, proceso de reducción de personal, rotación en las áreas de trabajo de la empresa, incremento o recorte en los sueldos, entre otros. Cuando hay motivación se tiene un aumento favorable en el clima organizacional, porque hay las ganas de trabajar y cuando hay poca motivación éste disminuye también ya sea por frustración o inconvenientes en satisfacer y cumplir sus actividades diarias.

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de culturas, conductas y creencias por parte de los trabajadores de una empresa. (Peralta, 2002)

La Evaluación del desempeño se detalla como el comportamiento que se presenta en los empleados dentro del desarrollo de sus actividades laborales, son aquellos que hacen toda la parte productiva y que los jefes o dueños perciben como su aporte al cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados en la empresa ya sea pública o privada.

Por su parte, la evaluación del desempeño se ejecuta para establecer si todos los empleados de una empresa realizan su trabajo de la mejor manera posible y si esto es suficiente para afirmar el logro de los objetivos y metas de la empresa. Otro factor notable de dicha acción es obtener el resultado de cómo se podría aprovechar de la mejor manera posible los recursos humanos disponibles, la finalidad de esta evaluación es contribuir al crecimiento personal y profesional del servidor de la empresa y que así mismo sirva como soporte para el ascenso y motivación de otros beneficios según se contemple en las leyes; tales como capacitaciones, menciones honoríficas, licencias para estudios, cursos de formación entre otros.

Adicionalmente, es importante mencionar que una evaluación de desempeño es necesaria para la toma de decisiones en el comportamiento del empleado con respecto a las actividades que le fueron asignadas, ya que todos los empleados necesitan y se deben fortalecer en su desenvolvimiento laboral, ya que a partir de esto se puede conocer que cambios se deben realizar y que hay que modificar en actitudes para el bienestar de la empresa. (Velasquez, 2019)

La Evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que los trabajadores llevan a efecto sus actividades y responsabilidades en los puestos que desarrollan.

Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo la aportación a la organización.

La Organización Internacional ISO, ha publicado en el año 2012 la norma ISO 10667:2012. Que son los procedimientos y métodos para la evaluación del personal en entornos laborales y en contextos organizacionales. Esta norma tiene como finalidad proporcionar una guía clara y precisa para unas buenas prácticas en lo que respecta a la evaluación de los empleados en sus actividades laborales, y lo realiza desde un punto basado en la evidencia, aplicable y medible a nivel mundial.

Se estructura en dos partes:

- Una primera fase es referente a los requisitos para el cliente.
- Segundo, a los requisitos para los proveedores del servicio a evaluar.

La norma se detalla en las competencias, responsabilidades, obligaciones de los clientes, proveedores, esto se da antes, durante y después del proceso de evaluación de desempeño y proporciona directrices para todas las partes implicadas en el proceso evaluador y cubre con todo el ciclo de la vida laboral a escala individual, grupal y organizacional. (Brito, 2019)

## **Satisfacción Laboral**

A partir de la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó posiblemente su punto máximo en los años 60.

En los años 70 se habla sobre los efectos en las condiciones de trabajo y los factores de la satisfacción de los empleados; en los años 80 este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal y profesional del individuo dentro del trabajo y posteriormente en los años 90, ya se observa una evolución hacia otro prototipo, el capital humano, destacando el constante desarrollo de ese recurso humano mediante estrategias y métodos de formación en talento humanos. (Chiang & San Martin, 2015).

El proceso del desempeño consistía en evaluar el rendimiento diario de los obreros de una empresa con un sistema mediante el cual a cada obrero era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño ya sea positivo o negativo, en secciones calificadas por colores que indicaban los niveles de rendimiento de manera diferenciada. (Mazariego, 2016)

## **Características de desempeño laboral**

Tipos de características que sirven para alcanzar un alto rendimiento en el desempeño laboral y productivo dentro de una empresa. Estas son:

### **I. Saber escuchar:**

Un empleado de buen rendimiento sabe escuchar a sus jefes y colegas con respeto y atención, intercambian ideas, aceptan críticas constructivas y sugerencias para mejorar dentro del área de trabajo con estrategias que ayuden a optimizar técnicas de trabajo para aumentar la productividad con trabajo en equipo.



## **II. Positivismo:**

No siempre suceden cosas positivas dentro de una empresa, pero los empleados positivos siempre buscan lo bueno de una situación, aun cuando parezca difícil de concretar, y la convierte en una oportunidad positiva, se trata de no cometer los mismos errores que conllevan a situaciones negativas.

## **III. Responsabilidad:**

Los trabajadores de buen rendimiento tienen en claro sus funciones dentro de la empresa y las actividades en que es responsable, y si tienen alguna situación negativa o un error se hacen cargo del mismo buscando soluciones a la misma. Cumplen con sus metas y actividades a realizar sin poner excusas, entregan sus pedidos a tiempo y comunican a sus superiores cualquier novedad presentada.

## **IV. Manejo del tiempo:**

Son capaces de manejar el tiempo acorde a sus actividades designadas, para entregar pedidos, si tienen que asistir a una reunión, a capacitaciones entre otras, todo esto es posible si tienen una planificación individual de su tiempo en las actividades a realizar.

## **V. Objetivos propios:**

Los empleados se fijan sus propias metas y objetivos personales, buscan estrategias que ayuden a culminar de manera oportuna sus actividades con los recursos necesarios y presupuesto destinado. Estos identifican oportunidades saben valorarlas y superan sus propias expectativas, las del grupo de trabajo y de la empresa.

## **VI. Desafíos:**

Están predispuestos a experimentar nuevos desafíos laborales, a realizar las tareas difíciles que muy pocos se animan a aceptar retos, dispuestos a crear estrategias que mejoren la productividad, evitando errores a futuro siempre enfocados en la actividad principal e importante.

## **VII. Compromiso con el desarrollo personal:**

Los empleados de buen potencial se esfuerzan y se exigen día a día, con humildad aceptan y aprenden de sus errores y hacen de cada dificultad una oportunidad para demostrar su eficiente trabajo. (Cristancho, 2016)

### **Antecedentes Referenciales**

**Autora:** Bonilla Yuqui, Nube Maritza    **Año:** 2020

**Tema:** Estudio del clima laboral en el área de ventas de la empresa vetnar Veterinaria Naranjal S.A, ciudad Naranjal.

**Institución:** Instituto Tecnológico Bolivariano.

Bonilla, (2020) En su trabajo de investigación empieza con los factores que influyen en la optimización del clima laboral de la empresa. Su objetivo principal proyecta en descubrir los elementos principales que la empresa veterinaria, debe desenvolver para rendir al máximo con todos sus recursos. Un marco metodológico en que se ejecutan la investigación y diseño, de acuerdo a las técnicas de encuesta al personal mediante herramientas cualitativas y cuantitativas.

**Diferencia:** Basado en el trabajo de Bonilla se nota cuán importante es desarrollar las actividades en un clima laboral adecuado, lo que permite que la productividad en la empresa vaya en mejora continua. Con mi tema a investigar se quiere mejorar las relaciones interpersonales entre el personal del área de empaque de la Empresa Pongarbel S.A. y así dar propuestas de mejora para que exista un buen ambiente laboral mediante la buena comunicación entre empleados y jefes.

**Autora:** Mayeza Yiguin, Ivette Marisol.    **Año:** 2019

**Tema:** Mejora para el clima laboral de los infocentros seleccionados pertenecientes al ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información en el periodo 2018.

**Institución:** Instituto Tecnológico Bolivariano

Mayeza, (2019) El proyecto emblemático del Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información se dedica a impartir capacitaciones de tecnología de la información y comunicación a las personas que viven en sectores rurales y urbanos marginales; el desempeño laboral se está viendo afectadas por el mal clima laboral que se maneja en los centros de cómputo haciendo que el rendimiento de los funcionarios bajen y se vean de alguna forma afectada las capacitaciones que se brindan a estas personas vulnerables. Por tal motivo esta investigación ayudara a buscar una mejora para que los colaboradores mantengan una buena comunicación y relación entre sí, mediante técnicas de comunicación de interacción dinámica y efectiva, estrategias motivacionales que darán como resultado un fortalecimiento del proyecto, mejoraría el nivel de compromiso y bienestar de los usuarios.

**Diferencia:** Dada la situación sanitaria que vive el país este tipo de planificación o estrategia desarrollada el año anterior ha permitido de que hoy las comunidades específicamente del sector rural tengan idea de cómo se puede utilizar la tecnología de tal manera que la puedan aplicar de manera eficaz y efectiva en el desarrollo de sus actividades, hoy en tanto las personas del sector urbano como la del sector rural tienen que adaptarse a la utilización de la tecnología y en ciertos casos se aplica un término de a más de adaptabilidad de flexibilidad, cuando nos referimos a la flexibilidad nos referimos a que en cierto momento los institutos educativos son flexibles en cuanto al desarrollo de su contenido, en cuanto al desarrollo de las clases. Este trabajo tiene mucho que ver con haber salido del analfabetismo digital del cual estábamos calificados en el último censo como analfabetos digitales, porque lamentablemente había tecnología pero el sector rural estaba bastante limitado, es por eso que el desarrollo de estos planes ha permitido al sector rural nacional que se aproveche de esta tecnología. En la actualidad es muy importante tener un clima laboral favorable para el cumplimiento de las actividades a realizar.

**Autor:** Rojas Villacís, Javier Enrique    **Año:** 2019

**Tema:** Plan de mejoras al clima organizacional de los empleados en la estación de servicios PETROPASCUALES de la empresa Rotdiur S.A.

**Institución:** Instituto Tecnológico Bolivariano

Rojas, (2020) Señala que el trabajo de investigación surgió a partir de la evidencia que la Estación de Servicio Petropascuales ROTDIURS.A, enfrenta una serie de dificultades especialmente relacionadas al clima organizacional, la misma que se centra en el departamento de producción, donde los colaboradores asignados a esta área no se encuentran satisfechos con el ambiente de trabajo, por tanto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cómo incide el plan de mejora en el clima organizacional de los empleados de la estación de servicio Petropascuales? Y por ende se plantea como objetivo general determinar un plan de mejoras del clima organizacional para el desempeño de la productividad de los empleados.

**Diferencia:** el desarrollo del plan de mejora de clima organizacional da parámetros de como planificar en la mejora del clima organizacional de tal manera que se cree un ambiente laboral adecuado donde el desempeño de los colaboradores, aplicando la mejora continua, pues permitan a la empresa tener un mayor impacto en su marca y también en su participación de mercado.

En la presente investigación voy a utilizar método de observación, entrevista y encuesta para obtener directamente información por parte de los empleados de la empresa, conocer y describir las causas por el cual no hay un buen clima organizacional en el área de empaque y así poder dar una propuesta de mejora en beneficio de la empresa.

**Autor:** Ochoa Garzón, Gianella Cecilia    **Año:** 2019

**Tema:** Estrategias para mejorar el clima laboral de la gerencia de Planificación, en la Corporación Nacional de Electricidad.

Ochoa, (2020) En su proyecto de investigación señala que la Corporación Nacional de Electricidad es la mayor Empresa de Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el Ecuador, posee una estructura organizacional por procesos, existiendo la Gerencia de Planificación, la cual se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar la planificación institucional eléctrica. Se ha evidenciado que durante los dos últimos años los colaboradores de esta gerencia trabajan con un clima laboral no adecuado, debido a inconformidades en los servidores por la falta de estabilidad laboral, cambios súbitos de funcionarios de niveles jerárquicos superiores y la inexistencia de un plan de carrera que permita alcanzar el profesionalismo. El objetivo de este proyecto es establecer estrategias con el fin de desarrollar un clima laboral óptimo para el buen desempeño de los trabajadores y puedan cumplir con las metas asignadas a los entes reguladores eléctricos y demás gerencias corporativas, utilizando el método descriptivo y el método de observación el cual ayudó a obtener datos precisos para describir y explicar el comportamiento de los servidores.

**Diferencia:** La estabilidad laboral es un parámetro que logra en cierto momento que el colaborador este comprometido con el desarrollo empresarial, si la empresa no se preocupa de dar estabilidad a los trabajadores lógicamente la deserción o la rotación del personal va a tardar que sus procesos sean efectivos esto nos enseña el trabajo de Ochoa García. A diferencia de mi tema de estudio una de las causas principales es la falta de comunicación entre jefe y empleados, lo que dificulta una descoordinación en las entregas que ocasiona multas por no entregar a tiempo un pedido.

### **Fundamentación Legal**

Toda actividad lícita y productiva que se realiza en la República del Ecuador está enmarcada en lo que establece la Constitución o Carta Magna del Estado, lo que señala el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, y demás

leyes pertinentes al problema u objeto de estudio. Se detallan a continuación:

## **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

### **Sección VIII**

#### **Trabajo y seguridad**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

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

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situaciones de desempleo. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

#### **Plan Nacional del Buen Vivir 2017**

**Objetivo 4:** Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Este objetivo nos indica que la estabilidad económica depende, en buena parte, tanto de la capacidad de la prevención como de la capacidad de

respuesta a las situaciones de volatilidad, para consolidar una economía en crecimiento y sostenible, es necesario generar las condiciones estructurales propias y locales, que permitan niveles óptimos de producción y empleo y además tengan en cuenta la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica. Es decir, actuar con la finalidad de mantener de manera estable, tanto el nivel de precios y salarios, tasas de interés niveles de inversión e ingresos locales, como la política fiscal y financiera y permitir el crecimiento económico, una mejor retribución de ingresos y reducción de desigualdades.

**Objetivo 5:** Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

En base a este artículo se han aplicado medidas que permitan movilizar los recursos sociales, que estaban capturados y utilizados ineficientemente, lo que a su vez ha permitido potenciar la inversión pública, al punto que Ecuador fue uno de los países de mayor crecimiento económico en la región. Estas condiciones posibilitaron importantes avances en esta última década, como la reducción de la desigualdad, la disminución de la pobreza y extrema pobreza, el incremento del empleo y la cobertura de la seguridad social. (Senplades, 2017) Plan Nacional del Buen Vivir 2017

### **Código de Trabajo Ecuador**

**Artículo 1.-** Refleja el ámbito de este código, los preceptos de este código regulando las relaciones entre empleadores y trabajadores aplicando a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

**Artículo 2.-** Hace referencia a la obligatoriedad del trabajo, el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio para todo trabajador de una forma que limite en forma prescrita la Constitución y sus Leyes.

**Artículo 3.-** Menciona la libertad y contratación, el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor que a bien tenga, ninguna persona será

obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuesto por la Ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio, en general todo trabajo debe ser remunerado.

## **Del Contrato Individual del Trabajo**

### **Capitulo I – De su naturaleza y reglas generales**

**Artículo 8.-** Nos indica que el contrato individual, es un trato que se ejerce entre el empleador y el trabajador donde se desarrolla a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia.

**Artículo 9.-** Define el concepto del trabajador como la persona que se obliga a la prestación de servicios o a la ejecución de una obra, puede ser un trabajador, empleado u obrero.

**Artículo 11.-** Refleja la clasificación, el contrato de trabajo puede ser:

- a. Expreso o tácito, y el primero escrito o verbal.
- b. Al sueldo, a jornal, en participación y mixto.
- c. Por el tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional.
- d. Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo.
- e. Individual de grupo o por equipo.

**Artículo 18.-** Contrato escrito.- El contrato escrito puede celebrarse por instrumento público o por instrumento privado. Constará en un libro especial y se conferirá copia, en cualquier tiempo, a la persona que lo solicite.

### **Capitulo IV.- De las obligaciones del empleador.-**

**Artículo 42.-** Son obligaciones del empleador:

Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este código;

1. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del



trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

2. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este código.
3. Establecer comedores para los trabajadores cuando estos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana.
4. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores.
5. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplen sus obligaciones directamente con sus propios comisariatos o contratación de la misma.
6. Llevan un registro de los empleados en el que estén sus datos principales nombre, edad etc., remuneraciones, fecha de ingreso y salida, y actualización en caso de cambios.
7. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.
8. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la Ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como también ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud y del IESS.

9. Respetar las asociaciones de trabajo. (Registro Oficial 167, 2012)

## **Reformas Laborales**

### **Artículo 2.- Participación de Utilidades.-**

De acuerdo al artículo cien del código de Trabajo, limita en principio la extensión del reparto las utilidades de la empresa usuaria.

1. Limite a la participación de utilidades, alcanza a todos los trabajadores de acuerdo al artículo cinco repartido en partes iguales, el 10% para los trabajadores y el 5% para las cargas de cada trabajador.
2. Se limita únicamente a las empresas vinculadas que comparten procesos productivos y comerciales y con alusión exclusiva a la industria.

## **Reformas IESS**

### **Artículo 1.- Sujeto a la protección.-**

Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con la relación laboral o sin ella, en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia.
- b. El trabajador autónomo
- c. El profesional en libre ejercicio
- d. El administrador o patrono de un negocio
- e. El dueño de una empresa
- f. El menor trabajador independiente
- g. Los demás asegurados obligados, al Régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen espacial al Seguro Social los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora en el campo.

## **Definiciones Conceptuales**

### **Clima Organizacional:**

Se entiende por Clima Organizacional todas aquellas relaciones laborales y personales que se despliegan en todo lugar de trabajo.

Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y eficacia de bienes o servicios. (Significados.com, 2017)

### **Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, como las acciones o conductas observadas en los empleados que son principales en el logro de los objetivos de la organización.

Es la mayor fortaleza con la que cuenta una organización.

### **Ambiente Laboral**

El ambiente laboral influye positiva o negativamente sobre cada persona y contribuye a la forma en que interactúan los miembros de una organización.

El grado de apertura para demostrar sentimientos, pensamientos y experiencias o al momento de comunicar las preocupaciones se ve fuertemente influido al momento de lograr integrarse en el medio. (Ayala, 2015)

### **Productividad**

La productividad es una medida económica que calcula cuantos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado. (Sevilla, 2017)

## **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad.

Es decir que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. (Francesc, 2015)

## **Organización**

La Organización en la administración de empresas, se refiere a los sistemas administrativos diseñados para alcanzar las metas y objetivos con el apoyo de las destrezas y habilidades del ser humano y de otras características parecidas. (Pacheco, 2020)

## **Capacitación**

Se define como el conjunto de actividades orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes al personal que labora en la empresa.

La capacitación les permite a los empleados tener un mejor desempeño en sus labores y futuros cargos, adaptándose a las exigencias del entorno. (Perez, 2020)

## **Liderazgo**

El liderazgo es un comportamiento que se puede ejercitar y perfeccionar. Las habilidades de un líder implican carisma, paciencia, inteligencia, disciplina y sobre todo, la capacidad para influir en sus subordinados. (Significados.com, 2016)

## **Coordinar tareas**

Es la acción o efecto de coordinar diferentes actividades dentro de una empresa, unir dos o más cosas a la vez. También se refiere a la acción de dirigir o poner a trabajar a varios elementos con un propósito en común. (Significados.com, 2018)

## **Desempeño**

Es el resultado expresado por la capacidad, dedicación y el esfuerzo individual o grupal, siendo éste positivo o negativo, y surge la posibilidad de trabajar en mejoras para así detectar problemas a tiempo y mejorar el rendimiento. (Estevez, 2019)

## **Competitividad**

Es la capacidad de una persona u organización que tiene para desarrollar ventajas competitivas sobre sus competidores. Para obtener así una posición destacada en su entorno. (Roldan, 2018)

## **Eficiencia**

La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia es una serie de instrucciones con las que se puede garantizar la calidad en el producto final de cualquier tarea. (Yirda, 2020)

## **Eficacia**

Es la ejecución o realización de una tarea o el cumplimiento de un objetivo, sin importar como el objetivo es logrado, el tiempo o los recursos utilizados en su ejecución. (Martinez, 2020)

## **Comunicación**

Es el acto voluntario de transmisión de información entre seres vivos. La comunicación es afín a todos los seres vivos, con diversos fines y estrategias para lograr un fin. (Raffino, 2020)

## **Funciones**

Son todas las tareas o actividades a realizar dentro de una empresa.

## **Etapas**

Es un periodo de tiempo en que se efectúa el cumplimiento de una acción dentro de una empresa.

## **Administración**

Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diferentes recursos con los que cuenta una persona, empresa o negocio, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. (Significados.com, 2019)

## **Control**

Es la etapa del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales, coincidan con las operaciones planificadas, se considera una labor gerencial básica. (College, 2020)

## **Empleados**

Es una persona con capacidades, intelecto que este acto para ejercer una función dentro de una empresa. Recibe a cambio un salario o bonificación por la labor cumplida.

## **Procesos**

Son pasos o etapas en la cual se realizan de manera organizada para el cumplimiento de sus objetivos.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la Empresa**

**Nombre:** Pongarbel S.A.

**Fecha de constitución:** 12 de noviembre 2008

**Numero de RUC:** 0992529547001

**Dirección:** Km. 9 vía Febres Cordero

**Teléfono:** 2731111

**Representante Legal:** Ing. Jorge Cecilio Marún Rodríguez

#### **Objeto Social:**

Brindar sus productos de calidad a sus principales clientes con entregas puntuales.

#### **Visión**

Ser líderes por la excelencia de nuestros productos y el aprovechamiento sostenible de nuestras fincas.

#### **Misión**

Generar progreso en el entorno de producción a través de la innovación, asegurando el desarrollo sostenible de colaboradores y nuestra empresa.

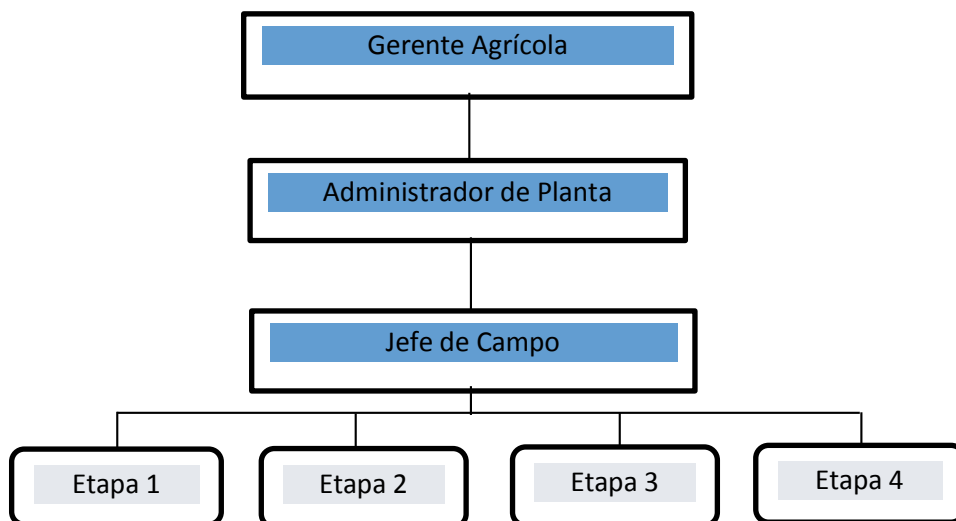
## Logo

Ilustración 1. Logotipo de la empresa



## Organigrama

Ilustración 2. Organigrama de la empresa





## Plantilla trabajadores

**Tabla 2. Plantilla de trabajadores**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Representante Legal	1
Gerentes de diversas áreas	4
Administradores de campo	4
Personal Administrativo	30
Jefes de cada área	4
Trabajadores diferentes áreas de campo	180
<b>Total</b>	<b>223</b>

**Elaborado por: Castro M. (2020)**

### Principales productos que ofrece:

- Cacao
- Banano
- Arroz

### Proveedores

- Fertisa
- Ecuaquimica
- Banariv
- Agritop
- Tribana
- Emflusa
- Coello Valdivieso
- Inversiones Dalton Valarezo

## Análisis de Resultados Económicos

Las empresas privadas como Pongarbel S.A, deberán demostrar sus registros contables – financieros reales de la empresa, de acuerdo a lo que disponga la Ley.

Durante este periodo 2020, la empresa fue Auditada, en la cual en su Estado de Resultados demuestra una utilidad en beneficio de la empresa y sus colaboradores, lo que permite continuar con sus actividades comerciales y fomentar nuevas plazas de trabajo que aporten al progreso de la misma y de la comunidad.

### Ilustración 3. Estado de la situación financiera.

PONGARBEL S.A.

#### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

(Expresados en U. S. dólares)

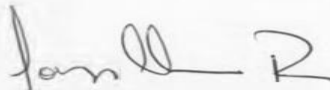

<u>ACTIVOS</u>	<u>Notas</u>	<u>Al 31 de diciembre de</u>	
		<u>2019</u>	<u>2018</u>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y equivalente de efectivo	5	2.168	43.021
Inversiones temporales		-	312.000
Cuentas por cobrar	6	828.550	656.272
Activos por impuestos corrientes	10	428.183	494.454
Inventarios	7	<u>86.333</u>	<u>214.136</u>
<b>Total activos corrientes</b>		<b><u>1.345.234</u></b>	<b><u>1.719.883</u></b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
Propiedades, equipos y muebles	8	10.142.144	8.417.745
Inversiones en asociada	14	436.726	436.726
Otros activos		<u>184.948</u>	<u>234.460</u>
<b>Total activos no corrientes</b>		<b><u>10.763.818</u></b>	<b><u>9.088.931</u></b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b><u>12.109.052</u></b>	<b><u>10.808.814</u></b>

## Ilustración 4.

## Pasivos y Patrimonio.

<b>PASIVOS</b>	<b>Notas</b>	<b>Al 31 de diciembre de</b>	
		<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
Obligaciones bancarias	12	925.851	1.520.774
Proveedores	9	241.735	318.583
Pasivos por impuestos corrientes	10	7.324	16.008
Beneficios a empleados corrientes	11	239.932	281.094
Otras cuentas por pagar		<u>73.428</u>	<u>45.171</u>
<b>Total pasivos corrientes</b>		<b><u>1.488.270</u></b>	<b><u>2.181.630</u></b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Obligaciones bancarias a largo plazo	12	4.754.832	2.712.162
Beneficios a empleados no corrientes	13	375.542	325.297
Partes relacionadas	14	<u>1.923.635</u>	<u>2.160.237</u>
<b>Total pasivos a largo plazo</b>		<b><u>7.054.009</u></b>	<b><u>5.197.696</u></b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b><u>8.542.279</u></b>	<b><u>7.379.326</u></b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital social		950.344	950.344
Reservas		835.911	835.911
Adopción de NIIF		1.379.336	1.379.336
Resultados acumulados		<u>401.182</u>	<u>263.897</u>
<b>Total patrimonio</b>	<b>15</b>	<b><u>3.566.773</u></b>	<b><u>3.429.488</u></b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b><u>12.109.052</u></b>	<b><u>10.808.814</u></b>

 Jorge Cecilio Marun Ramirez Gerente General	 Pedro Vera Gómez Contador General
---	---

## Ilustración 5. Estado de resultado integral por función.

<b>PONGARBEL S.A.</b>			
<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL POR FUNCION</b>			
<b>POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>			
<b>(Expresados en U. S. dólares)</b>			
	<b>Notas</b>	<b>Al 31 de diciembre de</b>	
		<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ingresos ordinarios	16	7.933.686	7.869.534
Costos de venta		<u>(6.460.701)</u>	<u>(6.425.766)</u>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b><u>1.472.985</u></b>	<b><u>1.443.768</u></b>
Gastos:			
Administrativos		(814.919)	(645.603)
Financieros		<u>(378.826)</u>	<u>(359.020)</u>
		<b><u>(1.193.745)</u></b>	<b><u>(1.004.623)</u></b>
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		<b><u>279.240</u></b>	<b><u>439.145</u></b>
Menos:			
Participación de trabajadores		(41.886)	(65.872)
Impuesto a la renta	17	<u>(100.069)</u>	<u>(109.376)</u>
<b>UTILIDAD NETA DEL AÑO</b>		<b><u>137.285</u></b>	<b><u>263.897</u></b>

 Jorge Cecilio Marun Ramirez Gerente General	 Pedro Vera Gómez Contador General
---	---

En el Estado de Resultados existe una disminución de utilidad en el año 2019, debido a los gastos imprevistos que hubo por el fuerte invierno que afectó uno de los cultivos que produce la empresa, y debieron de contratar personal y maquinarias para construir muros, zanjas y así minimizar los riesgos de perder todo el cultivo. Otro factor es la reducción de clientes en el año 2019, por lo que disminuye la utilidad.

**Tabla 3. Tabla de clientes**

<b>Cientes 2017</b>	<b>Cientes 2018</b>	<b>Cientes 2019</b>
25	20	15

Elaborado por Castro M. (2020)

### **Diseño de Investigación**

En este tercer capítulo en el desarrollo de la investigación se conceptualizará las técnicas a implementar en el proyecto. Las herramientas o instrumentos de investigación a utilizarse en el proyecto será la entrevista y la encuesta con las que se obtendrá información directa, así como también se ha investigado de libros y en internet ya que es básico en la investigación de términos y temas referentes al proyecto, también consultas bibliográficas para obtener mayor información.

En este proyecto de investigación se buscara dar solución a la problemática existente en la empresa, buscar alternativas y estrategias e incentivar al grupo de empleados del área de Empaque de la empresa Pongarbel S.A, por lo que se aplicará las técnicas y tipos de investigación que sean factibles para determinar en si las causas y diseñar una propuesta de

### **Tipos de Investigación**

#### **Cualitativa**

La investigación cualitativa, conocida también con el nombre de metodología cualitativa, es un método de estudio que se propone evaluar,

ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros, memorias, entre otros, con el propósito de indagar en su significado. (Significados.com, 2019)

### **Cuantitativa**

La investigación cuantitativa, conocida también como metodología cuantitativa, es un modelo de investigación basado en el paradigma positivista, cuyo propósito es hallar leyes generales que expliquen la naturaleza de su objeto de estudio a partir de la observación, la comprobación y la experiencia. Esto es, a partir del análisis de resultados experimentales que arrojan representaciones numéricas o estadísticas verificables. (Significados.com, 2019)

### **Investigación Descriptiva**

Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernandez, 2014)

Mediante las técnicas de investigación conocer más acerca de cada empleado del área de empaque, si siente satisfacción laboral si están de acuerdo en el trato y condiciones de trabajo.

### **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa se orienta a establecer las causas que originan un fenómeno determinado. Trata de un tipo de investigación cuantitativa que descubre el por qué y el para qué de un fenómeno.

Se revelan las causas y efectos de lo estudiado a partir de una explicación del fenómeno de forma deductiva a partir de teorías o leyes. La investigación explicativa genera definiciones operativas referidas al

fenómeno estudiado y proporciona un modelo más cercano a la realidad del objeto de estudio. (Caguana, 2017)

### **Investigación Correlacional**

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (Hernandez, 2014)

Al relacionar los conceptos de cada variable se tendrá una clara idea de las causas y efectos que existen dentro del área a investigar, para en los resultados se dé una propuesta de mejora que beneficie a la empresa en general.

El tipo de investigación a trabajar es la Correlacional y la Descriptiva, se va a describir el problema existente en la empresa, relacionar las variables entre si y dar solución al problema.

### **Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. (Wigodski, 2010)

**Tabla 4. Población**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente Agrícola	1
Administrador	1
Jefe de planta	1
Trabajadores	45
<b>Total</b>	<b>48</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

### **Población Finita:**

Según Ramírez (1999), una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, y no pasan de 100000. Por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.

### **Población Infinita:**

No se conoce el tamaño porque son más de 100000, y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral. (De Angello, 2012)

### **Muestra**

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

### **Técnicas de muestreo probabilístico.**

**Aleatorio simple:** Garantiza que todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esta significa que la probabilidad de selección de un sujeto a estudio "x" es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población blanco. (Otzen & Manterola, 2017)

**Aleatorio estratificado:** Se determina los estratos que conforman la población blanca para seleccionar y extraer de ellos la muestra (se define como estrato a los subgrupos de unidades de análisis que difieren en las características que van a ser analizadas). La base de la estratificación se basa en variable como edad, sexo, nivel socioeconómico, etc. (Otzen & Manterola, 2017)

**Aleatorio sistemático:** Cuando el criterio de distribución de los sujetos a estudio en una serie es tal, que los más similares tienden a estar más cercanos. Este tipo de muestreo suele ser más preciso que el aleatorio simple, debido a que recorre la población de forma más uniforme. (Otzen & Manterola, 2017)

**Por conglomerados:** Consiste en elegir de forma aleatoria ciertos barrios o conglomerados dentro de una región, ciudad, comuna, etc., para luego elegir unidades más pequeñas como cuadras, calles, etc. y finalmente otras más pequeñas, como escuelas, consultorios, hogares (una vez elegido esta unidad, se aplica el instrumento de medición a todos sus integrantes). (Otzen & Manterola, 2017)

### **Muestreo no probabilístico**

El muestreo no probabilístico (o muestreo no aleatorio) es la técnica de muestreo donde los elementos son elegidos a juicio del investigador. No se conoce la probabilidad con la que se puede seleccionar a cada individuo.

Las muestras seleccionadas por métodos de muestreo no aleatorios intentan ser representativas bajo los criterios del investigador, pero en ningún caso garantizan la representatividad. (Bernat, 2014)

### **Muestreo por conveniencia**

Es aquel con el cual se seleccionan las unidades muestrales de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador. Este muestreo se puede utilizar en los casos en que se desea obtener información de la población, de manera rápida y económica.

Las muestras por conveniencia se pueden utilizar en las etapas exploratorias de la investigación como base para generar hipótesis y para estudios concluyentes en los cuales el investigador desea aceptar el riesgo de que los resultados del estudio tengan grandes inexactitudes. (Tamayo, 2018)



### **Muestreo según criterio (juicio) o intencional**

Con este método la selección de los elementos de la muestra se realiza de acuerdo con el juicio y criterio del investigador. Por ejemplo, en una investigación sobre las ventas diarias de todos los supermercados de una ciudad, el investigador, a juicio, selecciona primero aquellos supermercados que son más representativos. (Tamayo, 2018)

### **Muestreo por cuotas**

Las muestras por cuotas son un tipo especial de muestras a propósito. En este caso el investigador da pasos concretos con el fin de obtener una muestra que es similar a la población en algunas características de “control”, anteriormente especificadas.

El investigador determina el número de entrevistados, y los entrevistadores eligen a sus entrevistados libremente con base en sus conocimientos y experiencia. (Tamayo, 2018)

Aquí se escogerá mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia una parte de la muestra la que va ser objeto de estudio en nuestra investigación.

**Tabla 5. Muestra**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Administrador (entrevista)	1
Trabajadores área de Empaque (Encuesta)	45
<b>Total</b>	<b>46</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

## **Métodos y Técnicas**

### **Método Inductivo**

Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión. En ello se asemeja al método analítico descriptivo con anterioridad. (Maya, 2014)

### **Método Deductivo**

Es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares. (Maya, 2014)

### **Método Analítico**

Gutiérrez y Sánchez (1990), lo define como aquel "que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado" (pág. 133).

## **Técnicas e Instrumentos de la Investigación**

Las técnicas o instrumentos de investigación a utilizarse en este proyecto de investigación son la entrevista y la encuesta.

### **Encuesta**

Es una herramienta para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos. (Westreicher, 2018)

### **Entrevista**

Se conoce como entrevista la conversación que sostienen dos o más personas que se encuentran en el rol de entrevistador y entrevistado, a fin de que el primero obtenga del segundo información sobre un asunto en particular. (Significados.com, 2020)

## ENCUESTA

1.- ¿Cómo considera el clima organizacional dentro del área de Empaque de la empresa Pongarbel S.A?

Excelente

Regular

Malo

2.- ¿Existe motivación laboral por parte de los jefes a sus empleados?

Si

No

3. ¿Capacitan constantemente al personal del área de empaque?

Si

No

4.- ¿Cómo califica la relación laboral entre empleados y jefe del área de empaque?

Buena

Regular

Mala

5.- ¿Existe mucha rotación de empleados en el área de empaque?

Si

No

Tal vez

6.- ¿Los jefes proveen de materiales y equipos para que sus empleados realicen sus actividades eficientemente?

Si

No

7.- ¿Reconocen los esfuerzos y méritos a los empleados que realizan un excelente trabajo?

- Si
- No
- Tal vez

**8.- ¿Existe buena comunicación entre los empleados y jefes del área de empaque?**

- Si
- No
- Tal vez

**9.- ¿Está usted de acuerdo que los directivos de la empresa deben de establecer un plan de incentivos para motivar a los colaboradores?**

- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo

## **Entrevista**

**1.- ¿Cree Ud. Que exista un buen clima Organizacional dentro del área de Empaque?**

**2.- ¿En la empresa Pongarbel S.A, cuentan con un cronograma de actividades en las que incentiven al personal que labora en las diferentes áreas, bonos, méritos al empleado del mes etc.?**

**3.- ¿Cuál es el motivo por el cual hay constante rotación de empleados en el área de empaque?**

**4.- Desde su punto de vista ¿Considera que una buena comunicación entre el personal y jefes es primordial?**

**5.- ¿Está de acuerdo emplear una propuesta de mejora al clima organizacional a los empleados del área de empaque?**

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación se realiza con el fin de conocer cómo incide el clima organizacional, en el desempeño laboral, de los empleados privados de la Empresa Pongarbel S.A, ubicada en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, para ello se utilizará encuestas dirigidas a los empleados de la empresa y obtener mayor información directa del área a investigar, y se aplicara una entrevista al jefe encargado del área.

Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Pongarbel S.A de la ciudad de Babahoyo.

#### Encuesta dirigida a los empleados de Pongarbel

##### Objetivo:

Obtener la mayor información posible que nos permita proponer un plan de mejora del clima organizacional para el buen desempeño laboral de los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A, en el cantón Babahoyo.

##### Datos generales:

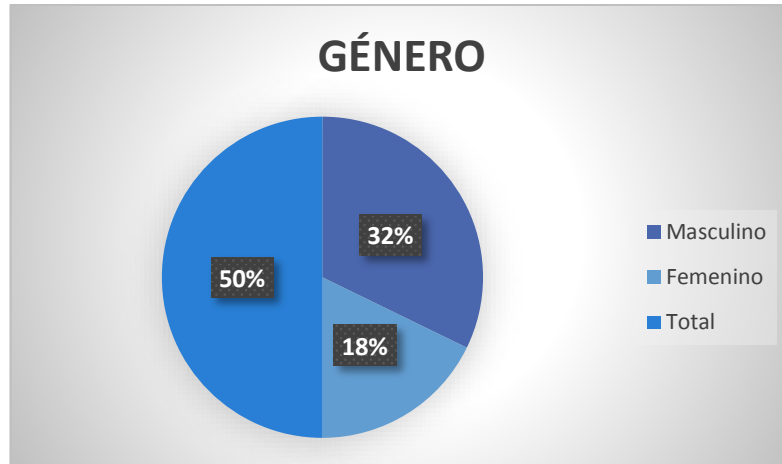
Tabla 6. Género

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Masculino	29	64%
Femenino	16	36%
Total	45	100%

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 6.**

**Género.**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis de Resultados**

1.- ¿Cómo considera el clima organizacional dentro del área de Empaque de la empresa Pongarbel S.A?

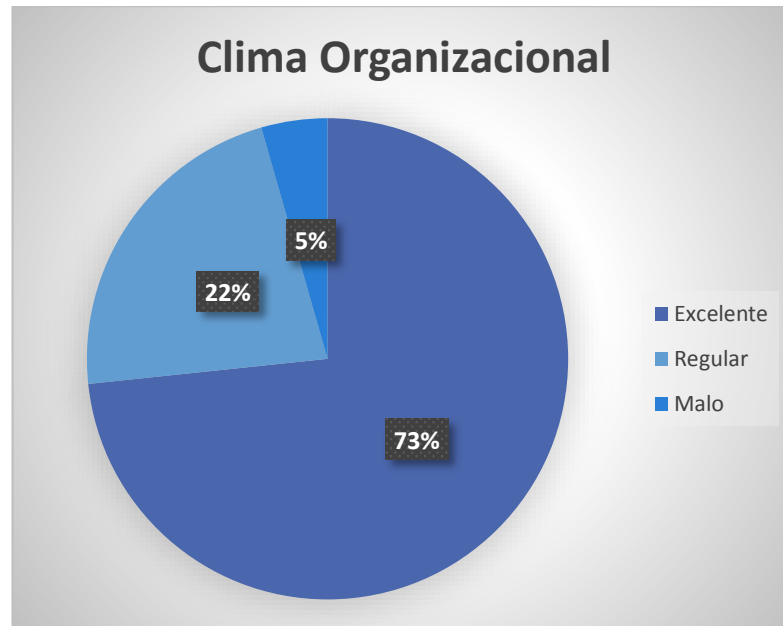
**Tabla 7.**

**Clima Organizacional.**

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Excelente	33	73%
Regular	10	22%
Malo	2	5%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 7. Clima organizacional**



Fuente Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 7, se observa que un 73% de los empleados consideran como excelente el clima organizacional dentro del área de empaque, el 22% indica que el clima es regular y un 5% considera malo. Es por ello que se deben tomar correctivos para mejorar las relaciones laborales dentro del área.

**2.- ¿Existe motivación laboral por parte de los jefes a sus empleados?**

**Tabla 8. Motivación laboral**

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	30	67%
No	15	33%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)



**Ilustración 8. Motivación laboral.**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 8, se observa que un 67% confirma que si existe motivación laboral por parte de los jefes de la empresa, y el 33% indica que para ellos no. Por lo cual se deberá informar las diferentes actividades que realizan en incentivos a los empleados.

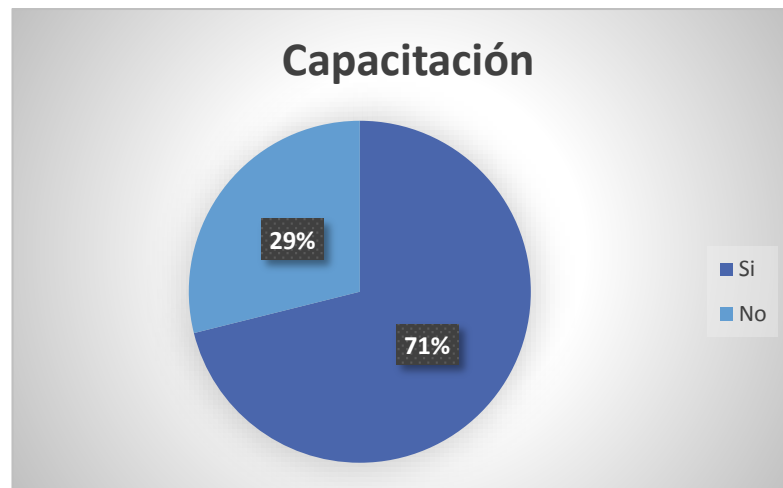
**3.- ¿Capacitan constantemente al personal del área de empaque?**

**Tabla 9. Capacitación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	32	71%
No	13	29%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 9. Capacitación.**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 9, se observa que un 71% de los empleados indica que si son capacitados en relación a las actividades que realizan dentro de cada área, mientras que un 29% dicen que no son capacitados al ingreso a laborar en el área, el departamento de talento humano tendrá que hacer modificaciones al momento de contratar y capacitar al nuevo personal que ingrese a laborar.

**4.- ¿Cómo califica la relación laboral entre empleados y jefe del área de empaque?**

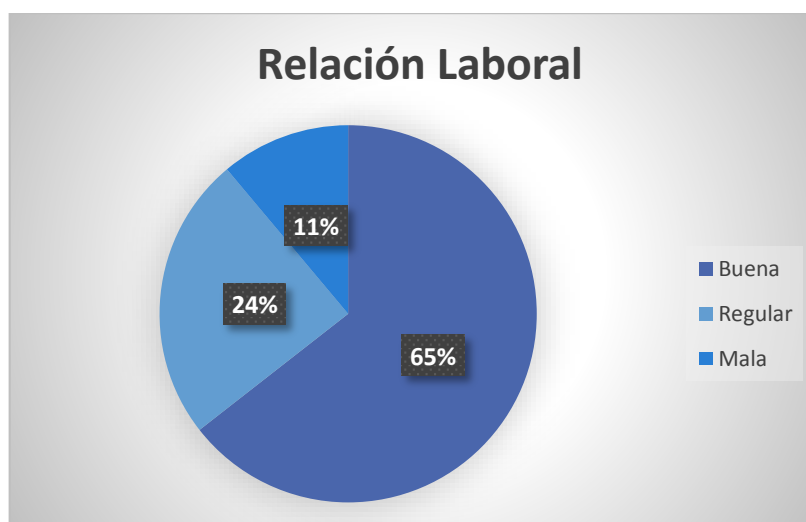
**Tabla 10. Relación laboral**

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Buena	29	65%
Regular	11	24%
Mala	5	11%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 10.**

**Relación laboral.**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 10, se observa que el 65% de los empleados tienen buena relación laboral con el jefe del área, el 24% indica tener una relación laboral regular, y 11% dice que no tienen una buena relación laboral con el jefe, por lo que se tendrá que mejorar al menos en llevar una relación de jefe a empleado integrándolos más en las actividades que realicen incentivándolos, etc.

**5.- ¿Existe mucha rotación de empleados en el área de empaque?**

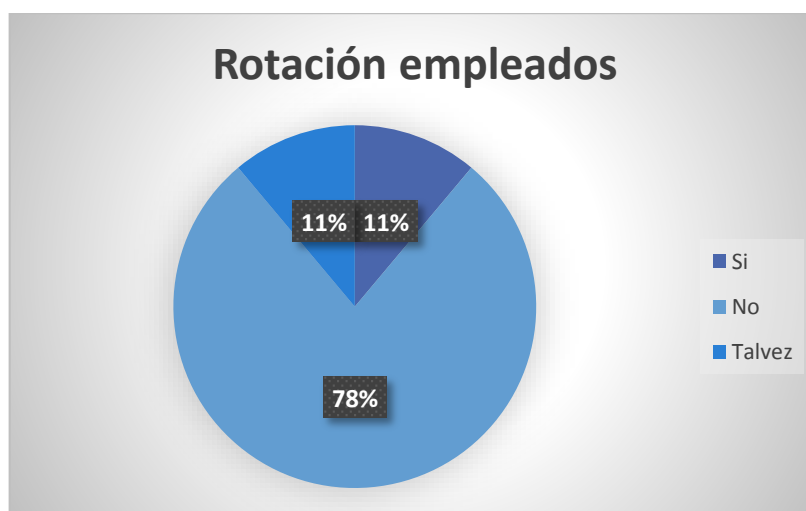
**Tabla 11.**

**Rotación de empleados**

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	5	11%
No	35	78%
Tal vez	5	11%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 11. Rotación de empleados**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 11, se observa que el 11% de los empleados indican que si hay rotación de empleados dentro del área de empaque sin motivos, el 78% dice que no existe rotación de empleados, y un 11% dice que en cierto tiempo hacen cambios de empleados, esto se da cuando el invierno es fuerte y afecta las cosechas, por lo que se apoyan entre áreas para proteger los productos y son los gastos adicionales que se ocasionan por contratos eventuales de personal, para así no rotar empleados de otras áreas.

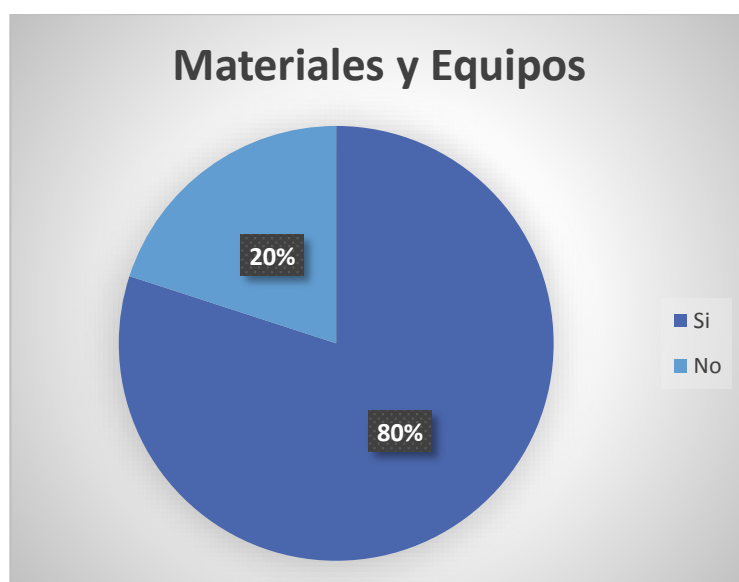
**6.- ¿Los jefes proveen de materiales y equipos de protección para que sus empleados realicen sus actividades eficientemente?**

**Tabla 12. Materiales y equipos**

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	36	80%
No	9	20%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 12. Materiales y equipos**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 12, se observa que el 80% de los empleados responden que si les realizan entrega de sus materiales y equipos de protección para realizar sus actividades, un 20% no está satisfecho de los materiales que se les entregan, por lo que se va a revisar que las entregas sean equitativas y cumpliendo con las medidas de protección necesarias.

**7.- ¿Reconocen los esfuerzos y méritos a los empleados que realizan un excelente trabajo?**

**Tabla 13. Reconocimientos y méritos**

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
Si	35	78%
No	4	9%
Tal vez	6	13%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 13. Reconocimientos**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 13, se observa que un 78% dice que si reconocen sus esfuerzos en el cumplimiento de sus labores, el 9% dice que no reconocen sus esfuerzos, y 13% dice que tal vez si les reconocen pero no lo que merecen, por lo que se evaluara el rendimiento si cumple con las expectativas.

**8.- ¿Existe buena comunicación entre los empleados y jefes del área de empaque?**

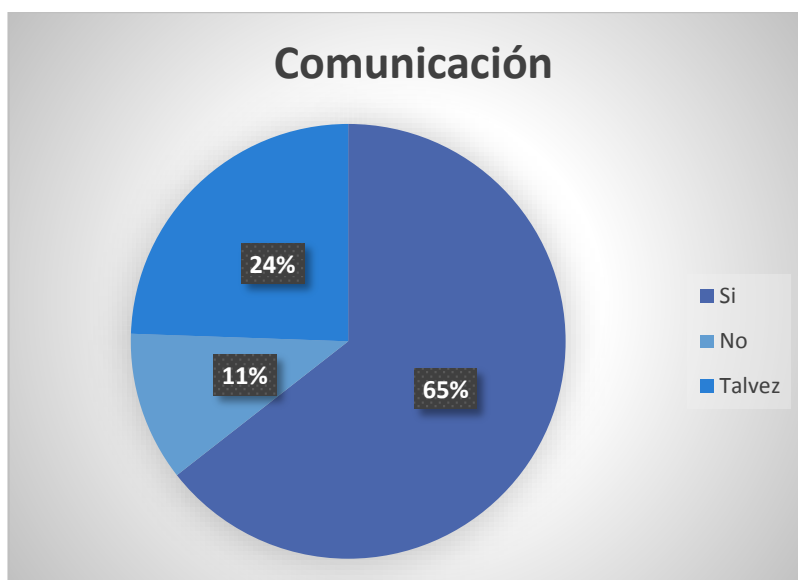
**Tabla 14. Comunicación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje%
Si	29	65%
No	5	11%
Tal vez	11	24%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 14.**

**Comunicación**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 14, se observa que un 65% dice que si tienen una buena comunicación, el 24% dice que tal vez y el 11% que no existe una buena comunicación, se implementará actividades de integración y así mejorar la comunicación y confianza entre el grupo de trabajo.

**9.- ¿Está usted de acuerdo que los directivos de la empresa deben de establecer un plan de incentivos para motivar a los colaboradores?**

**Tabla 15.**

**Plan de incentivos**

Opciones	Cantidad	Porcentaje %
De acuerdo	36	80%
Indeciso	6	13%
Desacuerdo	3	7%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Castro M. (2020)

**Ilustración 15.**

**Plan de incentivos**



Elaborado por: Castro M. (2020)

**Análisis:**

En el gráfico 15, se observa que el 80% están de acuerdo en establecer un plan de incentivos, el 13% indecisos y el 7% no está de acuerdo al no saber del tema, implementar este plan permitirá mejorar la productividad y rendimiento de los empleados.

**ENTREVISTA**

La entrevista fue dirigida al Jefe encargado del área de Empaque.

**1.- ¿Cree Ud. Que exista un buen clima Organizacional dentro del área de Empaque?**

Dentro de lo que se observa día a día en las actividades que se realizan, se trata de que no haya malos entendidos entre los empleados, lo que si hay un poco de dificultad al momento de comunicar sobre los envíos no indican la hora de salida exacta por lo que hay ocasiones en que la entrega de un pedido se da tarde y afecta a la empresa, por falta de coordinación no se da constantemente capacitaciones al personal pero se trata de que estén pendiente a los cambios que se dan. Como en toda empresa o lugar



de trabajo habrá dificultades o malos entendidos que se trata de solucionar a tiempo.

**2.- ¿En la empresa Pongarbel S.A, cuentan con un cronograma de actividades en las que incentiven al personal que labora en las diferentes áreas, bonos, méritos al empleado del mes etc.?**

No se cuenta con un cronograma para incentivos o actividades de recreación en la empresa, pero si se trata que en fechas como la navidad, aniversario de la empresa u otro programa importante se trata de realizar eventos en los que participen todos los de la empresa.

**3.- ¿Cuál es el motivo por el cual hay constante rotación de empleados en el área de empaque?**

Se hacen cambios de empleados de una área a otra cuando existen inconvenientes al culminar un pedido, o cuando hay etapas invernales que afectan la producción se rota a una parte del personal para apoyar en la producción de otros productos.

**4.- Desde su punto de vista ¿Considera que una buena comunicación entre el personal y jefes es primordial?**

Es primordial para que así no existan dificultades dentro del área de trabajo y realicen sus actividades de manera eficiente con la confianza que se le da a cada empleado de la empresa.

**5.- ¿Está de acuerdo emplear una propuesta de mejora al clima organizacional a los empleados del área de empaque?**

Si sería factible emplear un plan en mejora de la empresa, tener en cuenta varios factores que permitan mejorar el trabajo en equipo no solo del área de empaque sino de la empresa en general.

La entrevista ayudará a dar un diagnóstico más claro sobre el tema a investigar y así plantear las estrategias en el plan de mejora.

## PLAN DE MEJORA

Tabla 16.

### Plan de mejora

¿Que?	¿Por Que?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Capacitar a los empleados de la empresa con temas relacionados a empaquetamiento de productos.	Mediante capacitaciones se podrá tener al personal preparado para imprevistos, y que adquieran más conocimiento en las diferentes áreas.	Puede darse una vez al mes para así dar a conocer los avances en las entrega de pedidos y cambios ocasionales.	Durante el año 2020-2021	Supervisores encargados de cada área.	En las instalaciones de la empresa Pongarbel S.A	N.A
Implementar el liderazgo de coordinacion de actividades en el departamento de empaque.	Ayudará a llevar un trabajo más organizado al momento de realizar las entregas del producto.	Realizando reuniones mensuales y elaborar un cronograma de entregas semanal.	Todo el año	Supervisores y jefes de cada área.	En las inataciones de la empresa Pongarbel S.A	N.A
Tener un cronograma de actividades, reconocimientos	Permitirá una mejor relación laboral e integración	Publicando cada tres meses que según una	Trimestral	Área de Recursos Humanos	En las instalaciones de la empresa Pongarbel S.A	N.A

e incentivos para los colaboradores	entre empleados y jefes de la empresa.	evaluación ver los resultados de los empleados y reconocer su esfuerzo.				
Reunir a los jefes de cada área para integrarlos periódicamente y lograr mejorar el ambiente laboral.	Permitirá una mejor comunicación entre los jefes de área, y así cumplir con las entregas a tiempo.	Con reuniones semanales coordinar las actividades y tener un cronograma de entregas.	Durante el año 2020-2021	Área de Recursos Humanos	En las instalaciones de la empresa Pongarbel S.A	N.A
Aplicar un cronograma en las entregas de pedidos a los proveedores frecuentes.	Para lograr entregar a tiempo los productos sin afectar a la empresa con multas.	Coordinar con los jefes de áreas y realizar cronograma de las fechas a entregar los productos.	Mensualmente	Los Jefes de cada área.	En las instalaciones de la empresa Pongarbel S.A	N.A

Este plan de mejora se enfoca en realizar un trabajo sin costo alguno a la empresa, teniendo una capacitación con el área de talento humano, exponiendo cada estrategia que se plantea en el plan de mejora y sean ellos quienes transmitan cada punto respectivamente tanto a los empleados como a los jefes de la empresa. Todo esto se va a desarrollar internamente ya que todos los colaboradores van a participar de cada estrategia.

## CONCLUSIONES

- Se fundamentó este proyecto con la información necesaria acerca del tema a investigar y tener en claro los conceptos de cada variable para así dar respuesta a la problemática.
- Se Diagnosticó las causas que ocasionan un clima organizacional dentro de la empresa, y los efectos que tienen al no dar solución.
- Se propone un Plan de mejora al clima organizacional para perfeccionar las relaciones laborales dentro de las áreas de trabajo sin que afecte en lo económico a la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

- Establecer horarios en las áreas de la empresa, llevar un mejor control en los ingresos y salidas.
- Si existen dificultades por el tema de inviernos en las cosechas de un producto tener un plan de estrategias para cumplir con los pedidos.
- Hacer evaluación de desempeño a los empleados por trimestres para tener información de cómo están en lo laboral.
- Capacitar al personal constantemente en las diferentes áreas de la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

- Asamblea Nacional del Ecuador, 2. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi- Manabi.
- Ayala, G. (28 de marzo de 2015). Ambiente Laboral. *ABC Ambiente Laboral*.
- Bernat, R. (2014). *Universo Formulas*. Obtenido de <https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-no-probabilistico/>
- Bonilla, N. (09 de enero de 2020). *repositorios ITB*. Obtenido de repositorios ITB: <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2210>
- Bonilla, N. (9 de enero de 2020). *repositorios ITB*. Obtenido de repositorios ITB: <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2210>
- Brito, A. (2019). Desempeño laboral. *AEC*.
- Caguana, E. (2017). *StuDocu*. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-catolica-de-cuenca/metodologia/resumenes/investigacion-explicativa/3129993/view>
- Chiang, M., & San Martin, N. (2015). Analisis de la satisfaccion y desempeño laboral. *Ciencia y Trabajo*.
- College, D. (28 de enero de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Content, R. (2019). *Clima organizacional: Que es y por que es importante evaluarlo en las empresas?* San Pedro Valley: Copyright.
- Cristancho, F. (10 de mayo de 2016). *acsendo.blog*. Obtenido de [acsendo.blog: https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/](https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/)
- Cristancho, F. (21 de julio de 2016). *blog.acsendo*. Obtenido de [blog.acsendo: https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/](https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/)
- De Angello, S. (2012). *Poblacion y muestra*. Obtenido de [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngello\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngello).pdf)

- Estevez, A. (22 de agosto de 2019). *significado*. Obtenido de significado: <https://significado.com/desempeno/>
- Francesc, E. (26 de noviembre de 2015). *blog.grupo-pya.com*. Obtenido de blog.grupo-pya.com: <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>
- Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (2015). Clima Organizacional, basamentos historicos. *FENopina*, 73.
- Guim, P., & Rodriguez, A. (2018). Importancia de la satisfaccion y el clima laboral en la empresa. *revista observatorio de la Economia*.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico.
- Kom. (14 de agosto de 2018). *blog.acsendo*. Obtenido de blog.acsendo: <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Martinez, A. (27 de julio de 2020). *concepto definicion*. Obtenido de concepto definicion: <https://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- Maya, E. (2014). *Metodos y Tecnicas de Investigacion*. Mexico.
- Maya, E. (2014). *Metodos y Tecnicas de Investigacion*. Mexico.
- Mayeza, I. (5 de noviembre de 2019). *repositorios ITB*. Obtenido de repositorios ITB: <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1812>
- Mazariego, A. (23 de junio de 2016). *glocalthinking*. Obtenido de <https://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro>
- Ochoa, G. (8 de enero de 2020). *repositorios ITB*. Obtenido de repositorios ITB: <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2149>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Tecnicas de muestreo sobre una poblacion a estudio*. Chile.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Tecnicas de muestreo sobre una poblacion a estudio*. Chile.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Tecnicas de Muestreo sobre una poblacion a estudio*. Chile.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Tecnicas de Muestreo sobre una poblacion a estudio*. Chile.



- Pacheco, J. (12 de julio de 2020). *web y empresas*. Obtenido de web y empresas: <https://www.webyempresas.com/organizacion-en-administracion/>
- Pastor, L. (2015). clima organizacional. *Lideres*.
- Peralta, R. (26 de junio de 2002). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Peralta, R. (26 de junio de 2002). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Peralta, R. (26 de junio de 2002). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Perez, M. (20 de julio de 2020). *Concepto definicion*. Obtenido de concepto definicion: <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Raffino, M. (16 de septiembre de 2020). *concepto.de*. Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/comunicacion/>
- Redator Rock Content. (2019). *Clima organizacional: ¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas?* SAN PEDRO VALLEY: Copyright.
- Registro Oficial 167, a. 2. (2012). *Codigo de Trabajo*. Quito.
- Rojas, J. (21 de septiembre de 2020). *Repositorios ITB*. Obtenido de repositorios ITB:  
<https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2547>
- Roldan, P. (5 de julio de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Santamaria, H. (julio de 2016). *Koiwe Recursos Humanos*. Obtenido de Koiwe Recursos Humanos: <http://www.koiwerrhh.com/index.php>
- Senplades. (2017). *Plan Nacional Del Buen Vivir*. Quito.
- Sevilla, A. (8 de julio de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Sevilla, A. (8 de julio de 2017). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Significados.com. (23 de febrero de 2016). *significado de liderazgo*. Obtenido de significado de liderazgo: <https://www.significados.com/liderazgo/>
- Significados.com. (11 de agosto de 2017). *clima organizacional*. Obtenido de <https://www.significados.com/clima-organizacional/>

- Significados.com. (24 de julio de 2018). *significado de coordinacion*. Obtenido de significado de coordinacion: <https://www.significados.com/coordinacion/>
- Significados.com. (27 de 11 de 2019). *Investigacion cuantitativa*. Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-cuantitativa/>
- Significados.com. (10 de 12 de 2019). *Significado de investigacion cualitativa*. Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-cualitativa/>
- Significados.com. (21 de junio de 2019). *significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/administracion/>
- Significados.com. (21 de 08 de 2020). *significados* . Obtenido de <https://www.significados.com/entrevista/>
- Sy Corvo, H. (2018). *lifeder*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Sy Corvo, H. (s.f.). *lifeder.com* . Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Tamayo, G. (2018). *Diseños muestrales en la investigacion*. Medellin.
- Tamayo, G. (2018). *Diseños muestrales en la investigacion*. Medellin.
- Tamayo, G. (2018). *Diseños muestrales en la investigacion*. Medellin.
- Uriarte, J. (9 de marzo de 2020). *clima organizacional*. Obtenido de clima organizacional: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- Velasco, S. (30 de junio de 2016). *slideshare*. Obtenido de slideshare: <https://www.slideshare.net/acsendo/estudio-de-clima-laboral-en-amrica-latina-20142015-63625614>
- Velasquez, G. (23 de octubre de 2019). Evaluacion del desempeño. *El Diario*.
- Westreicher, G. (07 de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Wigodski, J. (14 de 07 de 2010). *Metodologia de la Investigacion*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Yirda, A. (18 de junio de 2020). *concepto Definicion*. Obtenido de concepto definicion: <https://conceptodefinicion.de/eficiencia/>
- Zambrano, J., Ramon, M., & Espinoza, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 15.

## ANEXOS

### Logo



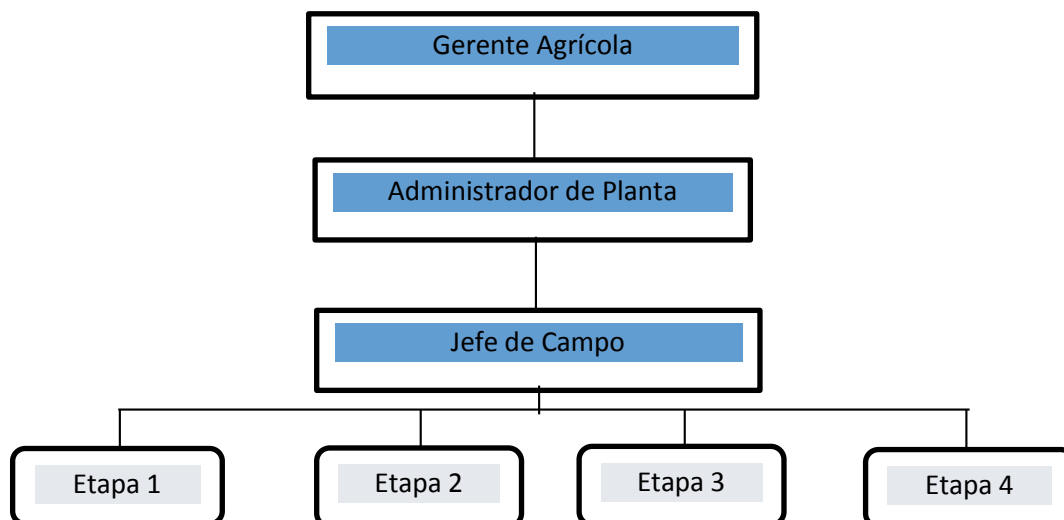
### Visión.

Ser líderes por la excelencia de nuestros productos y el aprovechamiento sostenible de nuestras fincas.

### Misión.

Generar progreso en el entorno de producción a través de la innovación, asegurando el desarrollo sostenible de colaboradores y nuestra empresa.

### Organigrama



**Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias**

**Apellidos y nombre:** Castro Minda María Isabel

**Carrera:** Tecnología en Administración de empresa

**Celular:** 0979704147

**Correo:** mariacastro20\_2011@hotmail.com

**Jornada:** sábados

**Tema**

Propuesta de mejora al clima organizacional de los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A. en el cantón Babahoyo.

**Formulación problema**

¿Cómo incide el clima organizacional, en el desempeño laboral, de los empleados privados de la Empresa Pongarbel S.A., ubicada en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, en el año fiscal 2020?

**Variable independiente:** Clima organizacional

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

**Delimitación del problema**

**Campo:** Administrativo

**Área:** Clima organizacional

**Aspectos:** Mejorar el desempeño laboral

**Contexto:** Empresa Pongarbel S.A.

**Cantón:** Babahoyo

**Provincia:** Los Ríos

**Año:** 2020

### **Objetivo general**

Proponer un plan de mejora del clima organizacional para el buen desempeño laboral de los empleados privados de la empresa Pongarbel S.A.

### **Objetivos específicos**

- Investigar los teóricos que aportan en el campo administrativo sobre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Pongarbel S.A.
- Identificar los factores técnicos que determinan el estado del clima organizacional en las áreas de trabajo de la empresa Pongarbel S.A.
- Elaborar un plan de mejora del clima organizacional en la empresa Pongarbel S.A. del cantón Babahoyo.

**Revisado por la Comisión de Culminación de Estudios**

**Miércoles 5 de agosto del 2020**

### **ENCUESTA**

**1.- ¿Cómo considera el clima organizacional dentro del área de Empaque de la empresa Pongarbel S.A?**

Excelente

Regular

Malo

**2.- ¿Existe motivación laboral por parte de los jefes a sus empleados?**

Si

No

**3. ¿Capacitan constantemente al personal del área de empaque?**

Si

No

4.- ¿Cómo califica la relación laboral entre empleados y jefe del área de empaque?

Buena

Regular

Mala

5.- ¿Existe mucha rotación de empleados en el área de empaque?

Si

No

Tal vez

6.- ¿Los jefes proveen de materiales y equipos para que sus empleados realicen sus actividades eficientemente?

Si

No

7.- ¿Reconocen los esfuerzos y méritos a los empleados que realizan un excelente trabajo?

Si

No

Tal vez

8.- ¿Existe buena comunicación entre los empleados y jefes del área de empaque?

Si

No

Tal vez

**9.- ¿Está usted de acuerdo que los directivos de la empresa deben de establecer un plan de incentivos para motivar a los colaboradores?**

De acuerdo

Indeciso

Desacuerdo

## **Entrevista**

**1.- ¿Cree Ud. Que exista un buen clima Organizacional dentro del área de Empaque?**

**2.- ¿En la empresa Pongarbel S.A, cuentan con un cronograma de actividades en las que incentiven al personal que labora en las diferentes áreas, bonos, méritos al empleado del mes etc.?**

**3.- ¿Cuál es el motivo por el cual hay constante rotación de empleados en el área de empaque?**

**4.- Desde su punto de vista ¿Considera que una buena comunicación entre el personal y jefes es primordial?**

**5.- ¿Está de acuerdo emplear una propuesta de mejora al clima organizacional a los empleados del área de empaque?**

**Fotografía 1. Levantamiento de información.**





**Fotografía 2. Encuesta a los trabajadores del área de empaque.**

