



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“PLAN DE MEJORAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL DE
LOS EMPLEADOS LA DISTRIBUIDORA ABSTERGO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL”**

Autora: Coppiano Huacón Michelle Carolina

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2020



**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:

“Plan de Mejoras al Clima organizacional de los empleados la distribuidora
Abstergo del cantón Guayaquil”

Autora: Coppiano Huacón Michelle Carolina

Tutor: Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

La Distribuidora ABSTERGO S.A necesita conocer sus falencias dentro de su entorno laboral y poder generar alternativas y mejoras para un agradable clima laboral dentro de sus instalaciones, se plantea diseñar un plan de mejora en clima organizacional para el óptimo desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora ABSTERGO. Históricamente el comienzo de la construcción del concepto de “clima laboral” nace a través de la Teoría de Campo de Kurt Lewin hacia fines de los años 30, esta teoría tiene como particularidad, definir el rol que le permite a los individuos relacionarse con su ambiente. Para este estudio se empleó el método de Campo, Cuantitativo y Cualitativa con sus respectivas técnicas de Entrevista y Encuesta. La propuesta de este proyecto es un plan de mejoras al clima organizacional de los empleados de la distribuidora ABSTERGO.

Clima

Organizacional

Desempeño

Laboral



**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:

“Plan de Mejoras al Clima organizacional de los empleados la distribuidora
Abstergo del cantón Guayaquil”

Autora: Coppiano Huacon Michelle Carolina

Tutor: Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The Distributor ABSTERGO S.A needs to know its lacks within its working environment and to be able to generate alternatives and improvements for a pleasant working climate within its facilities, it plans to design an improvement plan in organizational climate for the optimal work performance of the employees of the ABSTERGO Distributor. Historically the beginning of the construction of the concept of "working climate" was born through Kurt Lewin's Field Theory towards the end of the 1930s, this theory has as particularity, defining the role that allows individuals to relate to their environment. For this study, the Field, Quantitative and Qualitative method was used with their respective Interview and Survey techniques. The proposal of this project is a plan of improvements to the organizational climate of the employees of the distributor ABSTERGO.

Working
Environment

Labor

Performance

Organizational

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula-----	i
Dedicatoria-----	ii
Agradecimiento-----	iii
Certificación de la aceptación del tutor-----	iv
Certificación De Aceptación Del Cegescit-----	vii
Resumen-----	viii
Abstract-----	ix
Índice General-----	x
Índice de cuadros-----	xii
Índice de Figuras-----	xiii
Índice de Gráficos-----	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto-----	1
Situación conflicto-----	7
Formulación del problema-----	9
Delimitación del problema-----	10
Variable de la Investigación-----	10
Evaluación del problema-----	10
Objetivos de la investigación-----	11
Justificación de la investigación-----	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

Antecedentes históricos-----	14
Antecedentes referenciales-----	21
Fundamentación Legal-----	26
Variables de la Investigación-----	29
Definiciones Conceptuales-----	30

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

Datos de la Empresa-----	34
Diseño de la Investigación-----	38
Tipos de Investigación-----	39
Población-----	39
Muestra-----	40
Técnicas de Investigación-----	42
Procedimiento de la Investigación-----	44

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos encuesta-----	51
Entrevista-----	61
Interpretación a la Entrevista-----	62
Propuesta-----	63
Plan de Mejoras-----	67
Conclusiones-----	68
Recomendaciones-----	69
Bibliografía-----	70
Anexos-----	73

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Disconformidad-----	9
Cuadro 2 Prototipo-----	39
Cuadro 3 Elementos-----	40
Cuadro 4 Procedimientos-----	42
Cuadro 5 Resultados de Encuesta-----	47
Cuadro 6 Fomentar y Desarrollar-----	51
Cuadro 7 Comunicación-----	52
Cuadro 8 Tiempo-----	53
Cuadro 9 Motivación Personal-----	54
Cuadro 10 Planes y Acciones-----	55
Cuadro 11 Remuneración-----	56
Cuadro 12 Apoyo de Jefe-----	57
Cuadro 13 Retroalimentación-----	58
Cuadro 14 Reconocer y Valorar-----	59
Cuadro 15 Trato Respetuoso-----	60
Cuadro 16 Entrevista-----	61
Cuadro 17 Plan Mejoras-----	67

ÍNDICE DE FIGURA

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Encuesta Nacional de Empleo, desempleo y subempleo, panel diciembre 2015 – diciembre 2016-----	7

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 Estructura de la empresa-----	36
Gráfico 2 Colaboradores-----	47
Gráfico 3 Fomentar y Desarrollar-----	51
Gráfico 4 Comunicación-----	52
Gráfico 5 Tiempo-----	53
Gráfico 6 Motivación Personal-----	54
Gráfico 7 Planes y Acciones-----	55
Gráfico 8 Remuneración-----	56
Gráfico 9 Apoyo de Jefe-----	57
Gráfico 10 Retroalimentación-----	58
Gráfico 11 Reconocer y Valorar-----	59
Gráfico 12 Trato Respetuoso-----	60

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Ubicación del Problema en un Contexto.

Según Brunet (1999) menciona que:

A escala global, el clima refleja los valores, actitudes y creencias de sus miembros, y por su naturaleza estos valores, actitudes y creencias se transforman en elementos climáticos. Por lo tanto, los administradores deben poder analizar el estado de la organización, la misma que es muy importante, por las siguientes tres razones:

- Valorar el inicio del conflicto, e insatisfacción que con lleva a una actitud negativa hacia la organización.
- Iniciar y mantener un cambio que dirija a los administradores a elementos específicos que orienten su intervención.
- Centrarse en el desarrollo de la organización y anticipar posibles problemas.

Por lo tanto, los administradores pueden controlar la determinación del clima de manera que puedan administrar su organización de la manera más eficiente posible (p.21).

Likert (1974) con respecto al comportamiento de los subordinados, a su vez, por la práctica administrativa y por las condiciones organizacionales que estos receptan y, a su vez, por su comunicación, sus ideas, su seguridad, sus capacidades y sus méritos.

Las reacciones de un individuo ante cualquier situación siempre están en función de la percepción que tiene de esta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realizada influye sobre la percepción que un individuo va a adoptar. En este orden de ideas, es

posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores se definen entonces como:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores de la organización. (p.28).

Por otro lado, Bordas (2016) menciona que:

En otras palabras, se cree que el rol del clima está relacionado con la forma en que los individuos de la organización describen el ambiente en detalle al ambiente de trabajo, involucrando un conjunto de dimensiones relacionadas con el sujeto, el grupo y la propia organización.

Es importante enfatizar el carácter descriptivo del clima, considerando que describe el mundo laboral en base a la percepción del empleado, no a la evaluación, porque ese carácter descriptivo y no evaluativo es precisamente este carácter descriptivo y no evaluativo. La diferencia entre climas depende fundamentalmente del trabajo y la satisfacción laboral.

En cualquier caso, aunque la descripción no puede separarse completamente de la evaluación, la diferencia entre una visión descriptiva y una evaluación personal de la experiencia organizacional distinguirá el clima de satisfacción laboral.

Asimismo, creemos que el clima laboral es un concepto multidimensional, compuesto por dimensiones relacionadas con las personas, los procesos de equipo y las organizaciones.

Pero lo más importante es enfatizar que el clima laboral juega un papel primordial en el comportamiento de los empleados de la empresa, por lo que la relevancia de la investigación, porque se debe tener en cuenta la satisfacción laboral y el grado de compromiso. Existen buenos indicadores predictivos en la organización, así como desempeño, eficiencia y desempeño empresarial.

Pero lo más importante es destacar que el clima laboral juega un papel preponderante en el comportamiento del personal de la empresa, por lo que la relevancia para la investigación también es importante porque se considera el grado de satisfacción laboral y el grado de obligación asumido. Hay buenos predictores en la organización, así como el desempeño, la eficiencia y el desempeño comercial. (p.45)

Stephen P. Robbins (2003) señala que el Comportamiento Organizacional:

La aceptación de inculcar estas habilidades por parte de los gerentes está estrechamente relacionada con la necesidad de la organización de adquirir y retener a otros empleados de alto desempeño, lo cual es especialmente sobresaliente en un mercado laboral más cerrado. Las empresas que son conocidas por sus buenos lugares de trabajo tienen una gran ventaja. En la fuerza laboral estadounidense, se diagnosticó que el salario y los beneficios complementarios no son las razones por las que las personas están satisfechas con sus trabajos o permaneciendo con sus empleadores. Por lo tanto, se cree que tener gerentes con buenas habilidades personales hará que el lugar de trabajo sea más cómodo, facilitando la contratación y retención de empleados calificados (p.3).

Luego del análisis de los autores citados que definen clima laboral se entiende que es un estudio que evalúa el comportamiento de un individuo dentro de su entorno laboral, se enfatiza que el administrador o empleador tiene que conocer las virtudes o falencias que su personal posea, será de importancia para el crecimiento y reputación de la compañía que representa.

Según Cardona y Zambrano (2014) menciona que:

En América Latina, se ha encontrado estudios que hablen sobre el clima laboral, a lo largo del tiempo ha mostrado interés en estudiar este caso de investigación llamado comprensión del clima laboral, en tres niveles de evaluación que conlleva hasta las características organizacionales; A continuación, está el esquema cognitivo, es decir, la persona construye un mapa mental sobre cómo funciona la organización, lo que le ayuda a definir el mejor comportamiento en una situación dada (p.29)

La psicología organizacional se da inicio en el siglo XX, cuando la Segunda Guerra Mundial producía su fortalecimiento, cuando se empezó a seleccionar las personas adecuadas y la definición de nuevas formas de remuneración. Algunas investigaciones donde se notó el crecimiento de la psicología, dirigiendo su mirada al ámbito del bienestar laboral; ello a fin de conocer la forma en que los individuos originaban sus motivaciones, el tipo de valores que desarrollaban, al interior de las organizaciones. (El diario El Telégrafo, 2019, s/a)

Luego del análisis de los autores citados se determina que la psicología organizacional empezó a inicios del siglo XXI, generó diferentes aspectos que donde se estudió los comportamientos de una persona dentro del ambiente laboral, sus motivaciones por las cuales requería un empleo y la vez como desarrollaban sus relaciones interpersonales dentro de la organización.

Las Naciones Unidas (2016) manifiesta que:

A lo largo del primer semestre 2016 los mercados laborales de Latinoamérica y el Caribe continuaron tolerando los efectos de la contracción económica regional y anotaron un importante incremento de la tasa de desocupación y un deterioro general de sus indicadores, según un nuevo estudio de la CEPAL y la OIT

La Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) anunciaron hoy la edición N° 15 de su publicación conjunta Coyuntura laboral en Latinoamérica y el Caribe, en la cual analizan el desarrollo laboral de la zona a lo largo de la primera mitad del año en curso.

En el reporte además se analizan algunos ejemplos de países de la zona que han logrado una optimización de su inserción económica en cadenas mundiales de abastecimiento, lo que paralelamente puede traducirse en una optimización popular, a través de una más grande creación de plazas de trabajo, salarios más altos y más grande formalidad. No obstante, se constata que este no es un vínculo automático, debido a que los resultados en relación a trabajo decente además dependen de otras reglas económicas, laborales y educativas que acompañen este desarrollo.

La Organización Internacional del Trabajo (2015) menciona que:

En el reporte además se analizan algunos ejemplos de países de la zona que han logrado una optimización de su inserción económica en cadenas mundiales de suministro, lo que paralelamente puede traducirse en una optimización popular, a través de una más grande creación de empleo, salarios más altos y más grande formalidad. No obstante, se constata que este no es un vínculo automático, debido a que los resultados en relación a trabajo decente además dependen de

otras reglas económicas, laborales y educativas que acompañen este desarrollo.

La institucionalidad democrática que se destaca en la zona coincide con un auspicioso instante en lo barato, y constituye una interfaz de lanzamiento que facilita llevar a cabo seguir las reglas, tácticas y consensos necesarios para crear más y superiores empleos, los cuales son la preferible utilidad para batallar la pobreza y fomentar el avance sostenible

El propósito difícil de cumplir político para la zona radica en explotar esas oportunidades y en que la construcción de trabajo decente sea la base de un nuevo consenso para seguir hacia un avance sostenible que integre las dimensiones económica, popular y ambiental.

En 2014, a lo largo de la 18 Reunión Regional Americana en Perú, los representantes de Gobiernos y de organizaciones de empleadores y de trabajadores de Latinoamérica y el Caribe reflexionaron sobre el avance sostenible con trabajo decente, eficacia e incorporación popular en la zona, de esta forma como la formalización de la economía informal, una controversia cuyas conclusiones formaron a la Declaración de Lima.

Las tácticas para crear trabajo decente tienen que ser consideradas como un aporte a la cohesión popular, a la paz y a la gobernabilidad democrática. La persistencia del desempleo y de las malas condiciones laborales puede ocasionar inquietudes sobre el sistema político cuando éste asegura, pero no cumple, lo cual paralelamente es un caldo de cultivo para la inestabilidad, la tensión popular y la inseguridad.

1.1.1. Situación Conflicto

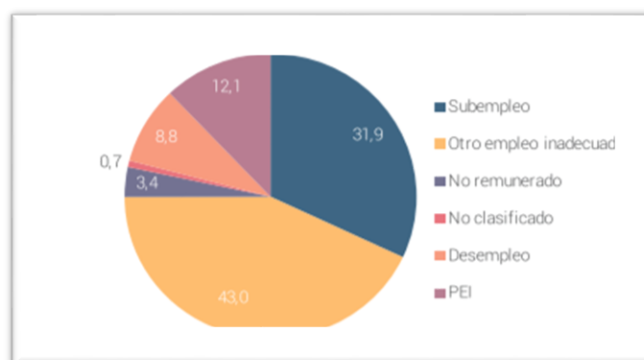
Panorama Laboral y Empresarial del Ecuador (2017) menciona que:

El empleo es el motor de la economía y un derecho de todos los ciudadanos que afecta directamente las condiciones de vida de la población, por lo que es importante analizar no solo la generación de empleo sino la calidad del empleo existente. Esta parte aborda la calidad del empleo y los cambios en la situación laboral de los ecuatorianos en el último año.

El marco conceptual oficial de la condición de actividad permite hacer un primer acercamiento a la medición de la calidad de empleo, considerando el cumplimiento de los mínimos legales en términos de horas e ingresos (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2014)

Transición de personas que salen del empleo adecuado entre dic-15 y dic-16

Figura 1: Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, panel diciembre 2015 - diciembre 2016



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, panel diciembre 2015 - diciembre 2016 (p.37).

El diario El Comercio, (2018) enfatiza que:

El acoso laboral es sancionado en el país con visto bueno y despido, de acuerdo con la Ley Orgánica Reformatoria del Servicio Público y al Código de Trabajo, que busca impedir esta clase de formas de proceder en la oficina. Hasta hace tiempo se suponía que esta clase de hostigamiento se refería solamente al acoso sexual; ósea, cuando un jefe o compañero de trabajo hacía requerimientos sexuales bajo intimidación. Pero el criterio es más extenso. La reforma legal, en vigencia desde noviembre del 2017, establece que se sabe por acoso laboral todo accionar atentatorio a la dignidad de la persona que ocasione menoscabo, castigo, humillación o un perjuicio en la circunstancia laboral. Este accionar se sanciona de esta forma sea cometido dentro del lugar de trabajo como fuera de este sitio, como paseos, capacitaciones, etc. La persecución no es solo del jefe al subordinado, sino que puede ser entre compañeros de trabajo o inclusive en contra del superior. Otra condición es que debe existir un accionar reiterado. La Ley establece que, para denunciar el acoso, el agredido debe enseñar pruebas.

La Distribuidora Abstergo, ubicada en la ciudadela La Alborada del cantón Guayaquil, empezó sus funciones a inicios del 2017 como un proyecto familiar. Abstergo es una distribuidora dedica a la elaboración y distribución de productos químicos, la cual fue creada para satisfacer las necesidades de los usuarios referente a la compra de los insumos que ofrece.

En la actualidad Abstergo está atravesando una problemática identificada con la necesidad de incrementar la satisfacción de sus colaboradores, debido a que presenta problemas con carga laboral, poco reconocimiento y ausentismo en el puesto de trabajo, lo cual ha afectado su productividad.

En transcurso del último semestre se ha convertido en uno de los problemas más importantes del negocio, por el cual se encuentra afectado el rendimiento de los colaboradores.

Para los jefes es necesario generar un plan de mejoras para lograr un balance en clima organizacional, donde progrese el ambiente de trabajo e incremente la productividad, logrando una satisfacción que favorece a toda persona que labore dentro de la empresa.

Si esta falencia persiste en Abstergo y no logra mejorar su clima organizacional, puede crear consecuencias con problemas económicos y financieros que ponen en riesgo su estadía en el mercado guayaquileño.

Cuadro 1. Disconformidad

Antecedentes	Consecuencias
Estrés de los colaboradores	Incremento de enfermedades y ausentismo laboral
Poco nivel de confianza a los superiores para indicar cual anomalía en el trabajo.	Sentirse inconforme por no ser escuchado, se aísla del entorno del grupo de trabajo
Maltrato verbal y psicológico	Sentirse deprimido, no rendir completamente a sus labores y no enfocarse en su productividad diaria.

Elaborado por: Coppiano Huacon Michelle

1.1.2. Formulación del Problema

¿En qué medida afecta el clima organizacional, en el desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora ABSTERGO, ubicada en la ciudadela La Alborada del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020?

1.1.3. Delimitación del Problema

Campo: Administración de empresas

Área: Laboral

Aspectos: clima, bienestar, desempeño, laboral

Tema: Plan de mejoras al Clima Organizacional de los empleados la Distribuidora Abstergo del cantón Guayaquil.

1.2. Variables de Investigación

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Evaluación del Problema

Delimitado. - Es delimitado porque radica en una propuesta sobre un plan de mejora del clima laboral se enfocará en la distribuidora Abstergo, ubicada en la ciudadela La Alborada, en el cantón Guayaquil provincia del Guayas, su propósito es mejora el entorno laboral entre los empleados.

Claro. - El proyecto es entendible y de fácil asimilación porque redacta su tema y sus variables de una forma comprensible y precisa para el lector o investigador.

Evidente. - Es evidente porque la problemática del ambiente laboral siempre estará vigente en la distribuidora, sin embargo, existe probabilidades que esta

investigación puede ser mejorada y potenciada de beneficiar tanto a colaboradores y altos cargos.

Contextualmente. - Un excelente ambiente laboral deja de verse como una obligación, pues existe una mayor satisfacción en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Factible. - El proyecto es factible, porque sus propietarios tienen el conocimiento de las falencias que tienen a mejorar como empresa, por ende, la investigación contribuirá en un plan de mejoras al ambiente laboral

Variables. – Con las variables ya propuestas se darán las soluciones requeridas por los propietarios, de esta forma se gestionará de una manera más óptima y rápida el clima organizacional deseado por todo el entorno y posterior tendrá el desempeño laboral que beneficiará de una forma psicosocial y productiva para el negocio.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora en clima organizacional, para el óptimo desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora ABSTERGO, ubicada en la ciudadela La Alborada, del cantón Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Investigar los fundamentos teóricos y las características de clima organizacional y desempeño laboral.
- Determinar la metodología utilizada en el desempeño laboral en la Distribuidora ABSTERGO.
- Elaborar un plan de mejora del clima organizacional en distribuidora ABSTERGO, ubicada en la ciudadela La Alborada, del cantón Guayaquil.

Interrogantes de la Investigación

- ¿Cómo se investigarán los aspectos teóricos y las características de las variables del proyecto?
- ¿Qué metodología utilizan en la distribuidora Abstergo relacionadas con el desempeño laboral de sus empleados?
- ¿Cómo se elabora un plan de mejora de clima en la distribuidora Abstergo?

1.4 Justificación e Importancia

La Distribuidora ABSTERGO S.A., necesita conocer sus falencias dentro su entorno laboral y poder generar alternativas y mejoras para un agradable clima laboral dentro de la distribuidora.

Se debe dar reconocer que el capital humano es valioso para el crecimiento diario como negocio y a la vez prevalecer sus derechos, sus valores y sus principios que hacen del colaborador único.

Es importante analizar el conflicto que se genera por un mal ambiente laboral, por ende, se debe gestionar un mayor acercamiento a nuestros colaboradores para conocer cuáles son sus necesidades e inquietudes y brindarles el apoyo oportuno.

Valencia Rodríguez (2005) menciona que:

La inversión en capital humano en una economía genera importantes beneficios sociales al conjunto de la economía que superan los beneficios individuales. Estos beneficios sociales están relacionados con la complementariedad de las cualificaciones y del conocimiento para el desarrollo de nuevas tecnologías, con el nivel de innovaciones y con la creación de mayores conocimientos que amplían la gama de oportunidades tecnológicas y económicas. El capital humano abarca un amplio abanico de cualificaciones y de competencias que afectan al conjunto de la mano de obra, y de las cuales depende el crecimiento de la productividad y la prosperidad económica.

Para que haya una buena relación del trabajador con la empresa deben desarrollarse planes de apoyo para el trabajador con servicios como la capacitación del personal, proveerlos de herramientas que los hagan más eficientes y les permitan desarrollar sus actividades con eficiencia, tener un departamento de recursos humanos y comunicarse constantemente con ellos para ayudar al desarrollo profesional del capital humano que integra la empresa. De esta manera los trabajadores se sentirán comprometidos y así darán su máximo potencial al desarrollar sus actividades dentro de la empresa (p.)

Luego del análisis del autor citado el capital humano es lo más importante que tiene una organización, y depende del crecimiento de una compañía. Por ende, debe existir un apoyo al trabajador beneficiándolo con capacitación, remuneración, horas justas de trabajo y actividades que pueda desarrollar con eficiencia y eficacia para el crecimiento interpersonal de todos quienes conforman una compañía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Antecedentes Históricos

Clima Organizacional

Brunet (1999) menciona que:

Históricamente el comienzo de la creación del criterio de “clima laboral” nace a través de la Teoría de Campo de Kurt Lewin hacia objetivos de los años 30, esta teoría tiene como propiedad, saber el papel que le posibilita a los individuos tener relaciones con su tema, donde cada sujeto examina lo que pasa en su tema, entonces, se forma un juicio valórico de lo que es su situación y modelo de conducta. (p.24).

Orbegoso (2010) menciona que:

El clima organizacional se instala en el contexto de teoría general de la administración, gracias a los trabajos de los representantes de tres corrientes de este campo del conocimiento. Desde un punto de vista más amplio, su aparición coincide con la aparición de algunos científicos sociales en torno al ambiente para la conducta de las personas. En el estudio de Elton Mayo, exponente como ha sido el movimiento humano, donde se hallaron diferentes variables psicológicas que requieren gran parte de la atención del gerente. Sin embargo, administración científica de Taylor y Fayol (Chiavenato, 2006). Fue revelado la trascendencia de factores como la moral y el clima psicológico imperantes en la empresa. (p.349)

Zimmermann (2010) menciona que:

Antes de todo, la cuestión organizacional tiene sus raíces en la creación del estado. Ha habido Estados de todo tamaño y condición, según las pautas culturales de los pueblos, la dotación de recursos naturales, las oportunidades comerciales y la distribución del poder. Desde el comienzo del tiempo, los seres humanos han tenido a agruparse en sociedades de mayor tamaño, desde grupos familiares y de parentesco, hasta llegar al estado moderno. (p.11)

Otra corriente en la historia organizacional tiene sus raíces, tanto en la creciente división laboral desde la empresa artesanal y familiar hasta la creación de mercados locales y regionales como en el desarrollo tecnológico en un entorno cada vez más dinámico. En la historia, los modelos organizacionales de la administración pública y los patrones de la organización económica se plasmaron en base del tejido social de una sociedad, emergiendo del núcleo familiar y de grupos asociados, de cooperativas, asociaciones y gremios de productores. (p.12)

Contreras (2018) menciona que:

En primer término, la gestión del cambio organizacional se basa en principios básicos que se deben aplicar a diario en una compañía, como lo es: el aprendizaje constante, la innovación y el desarrollo del pensamiento, estos principios deben ir de la mano, con los cambios que se requieren para ejecutar, correctamente las tareas de cada puesto de trabajo. El aprendizaje tiene como principal objetivo, identificar las falencias de los participantes y analizarlas a modo de experiencia, en el cual, se puede aprender de lo ocurrido, y en equipo fomentar la solución, para tomar las decisiones adecuadas. (p.9)

El desarrollo del aprendizaje por medio de las experiencias puede resultar ser más efectivo para implementar competencias y generar cambios de comportamiento en las organizaciones, al exponer a un trabajador a situaciones que requieran nuevas habilidades, y que conlleven un grado de riesgo controlado por sus superiores, hace que el empleado tenga la posibilidad de desarrollar en su trabajo en aspectos como:

1. Liderar un proceso de cambio.
 2. Gerencia una crisis.
 3. Rotar hacia otra tarea funcional.
 4. Encargarse de alguna tarea del área similar, pero de carácter superior.
 5. Liderar un proyecto.
 6. Manejar un equipo de trabajo de alto nivel y composición en número.
- (p.9)

Aamodt (2010) menciona que:

Los psicólogos involucrados en la psicología organizacional se enfocan en temas como liderazgo, satisfacción laboral, motivación de los empleados, comunicación, manejo de conflictos, cambio organizacional y procesos de equipo dentro de la organización. A menudo realizan encuestas de actitud de los empleados para comprender cuáles creen que son las fortalezas y debilidades de la empresa. Los psicólogos organizacionales también continúan desempeñando el papel de consultores y hacen sugerencias sobre áreas problemáticas que necesitan mejoras. Por ejemplo, la mala satisfacción en el trabajo se

puede mejorar al permitir que los empleados participen en la toma de ciertas decisiones de la empresa, y la mala comunicación se puede simplificar mediante la implementación de un sistema de sugerencias para los empleados (p.4).

Contreras (2018) menciona que:

Para analizar la gestión del cambio, los autores, Paul Watzlawick, John H. Weakland y Richard Fisch desarrollaron en el libro (Herder, 1974) una teoría que destaca la interdependencia que existe entre la persistencia y el cambio. Existen dos tipos de cambio en el cual, en el primero, no se modifica la estructura, pero sí sus variables y en el segundo solo se modifica la estructura, pero en ambos tipos de cambio se puede lograr el objetivo que se desea, lo importante es conseguir identificar en qué situación se debe aplicar cada forma de cambio.

1. El cambio 1, este se presenta dentro de un sistema determinado, el cual permanece inmodificado, los parámetros individuales no varían de manera continua y la estructura del sistema no se altera.

2. El cambio 2, este implica un cambio en el sistema, el sistema tiende a cambiar de manera discontinua y cualitativamente, se producen cambios en el conjunto de reglas, que ordenan su estructura interna

Desempeño Laboral:

Altuve Quintero, Evaly Serrano (1999) menciona que:

A finales del siglo XIX el ejército valoraba los méritos de los oficiales periódicamente por medio de informes que remiten a sus jefes, donde se explicaban y describían las peculiaridades de su Desempeño durante el

periodo determinado. Luego el proceso de Evaluación de Desempeño se fue convirtiendo en un proceso formal sistemático y objetivo, cuando Estados Unidos seleccionaba al personal que iría al frente de la batalla (p.36).

La Evolución del Desempeño Laboral. Mazariegos (2016) afirma que:

El primer avance de evaluación llevado a cabo y del que se tiene constancia ocurrió a comienzo del siglo XIX en una factoría textil de New Lanark, Escocia, llevado a cabo por el propietario Robert Owen, uno de los más importantes impulsores del movimiento obrero de Inglaterra. El avance consistía en medir el desarrollo diario de los obreros de esta factoría con un método, por medio del cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus inspectores anotaban por día comentarios sobre su desarrollo, en partes clasificadas por colores que indicaban los escenarios de desempeño.

Más adelante en 1842 el Gobierno estadounidense por medio del Congreso establece una Ley de carácter nacional, por medio de la cual se instaura la obligatoriedad a las industrias de realizar procesos cada un año de evaluación a sus trabajadores.

Estas primeras ideas dan lugar a que a comienzo del siglo XX las técnicas de evaluación empleadas fueran cada vez más resaltadas. Las compañías empiezan a medir las competencias y capacidades requeridas para determinados puestos, además de investigar cuantitativamente el desempeño de sus colaboradores. Después esa información, va a ser usada para realizar comparativas de los distintos perfiles y el desarrollo de los colaboradores.

Desde la segunda mitad del siglo XX, en la llamada "Sociedad del Conocimiento", término acuñado por primera oportunidad por Peter

Drucker, emergen nuevos retos y enormes cambios en el tema empresarial. El trabajo manual representativo de la Revolución Industrial, empieza a ir en detrimento en oposición al trabajo del conocimiento y consecuentemente la medición del desempeño de los colaboradores empieza a ser más complicada.

Enríquez (2019) menciona que:

Para ayudar a acelerar la implementación de una cultura inclusiva e inspirar a los líderes a cerrar la brecha entre los ideales y la realidad, en Deloitte Consulting, compartimos seis claves para lograr este objetivo:

- La diversidad de ideas es un campo nuevo. El objetivo debe ser crear un espacio de trabajo que utilice y promueva la diversidad de ideas, porque es una fuente de creatividad y puede aumentar la innovación en aproximadamente un 20%. También permite que los grupos detecten los riesgos de manera más eficaz, reduciéndolos hasta en un 30%; también facilita la toma de decisiones al crear un ambiente de aceptación y confianza.
- La diversidad sin inclusión no es suficiente. Cuando las personas son tratadas "de manera justa y respetuosa", se sienten toleradas. La participación sin preferencias es el punto de partida para la inclusión, que requiere atención a la no discriminación y cortesía básica. No olvide la fórmula básica del éxito: diversidad + tolerancia = mejores resultados comerciales.
- Los líderes inclusivos proyectan una larga sombra. El comportamiento inclusivo del líder crea una diferencia entre los empleados que sienten que pertenecen al equipo de trabajo y los empleados que no sienten que pertenecen al equipo de trabajo. Para lograr este objetivo, deben

utilizar las siguientes seis características: compromiso, valentía, reconocimiento de prejuicios, curiosidad, sabiduría cultural y colaboración.

- Los objetivos tangibles hacen realidad las ambiciones. Es importante establecer metas realistas, y su impacto está relacionado con cuatro condiciones: comunicación, cobertura, responsabilidad y refuerzo. Sin embargo, los líderes deben poder transmitir con confianza lo que quieren decir, no metas claras.
- Coincidencia entre interno y externo. Lo importante es que la diversidad y la inclusividad no solo deben reflejarse dentro de la organización a través de la fuerza laboral, sino que también deben reflejarse externamente, incluidos los clientes, que incluso contribuyen a la promoción de esta multiculturalidad.
- Transformar la cultura para que sea inclusiva. A veces, las empresas subestiman la profundidad del cambio requerido, por lo que adoptan un enfoque programático u orientado al cumplimiento para lograr la diversidad y la inclusión, pero al final, para hacerlo realidad, deben reestructurar su cultura.

Tras analizar los citados autores que definen el clima organizacional y el desempeño laboral, se puede entender que la relación entre colaboradores es vital para la organización y puede comprobar la interacción entre las personas y el entorno.

2.1.2. Antecedentes Referenciales

Tema: Propuesta de un Plan de Mejora en el Clima Laboral que favorezca la Productividad de la Empresa Sicobra S.A, del Cantón Guayaquil.

Año: 2019

Institución: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Autor: Carranza Carrillo Tania Nathaly

Resumen: Sicobra es una empresa dedicada a la recuperación de cartera, servicio de call center y fábrica de crédito, que ha crecido de manera sostenida junto a sus clientes corporativos, y ha ido incrementando su personal y mejorando su infraestructura con la actualización de su tecnología.

Diferencia: Ambas instituciones radica sobre el clima organizacional, la diferencia entre Distribuidora Abstergo se encarga de la comercialización de productos químicos, en cambio Sicobra es una empresa de call center encarga de recuperación de cartera.

Tema: La Rotación Del Personal Y Su Incidencia En El Desempeño Del Talento Humano En La Corporación Fiales

Año: 2017

Institución: Universidad De Guayaquil Facultad De Ciencias Administrativas

Autoras: Rubio Suasti Johanna Del Rocío - Villagrán Tomalá Diana Alexandra

Resumen: El presente proyecto tiene como objetivo principal demostrar como la rotación del personal incide en el desempeño laboral de los empleados del Centro Comercial Norte, de la Corporación Fiales de la ciudad de Guayaquil. Actualmente, el índice de rotación en la empresa ha aumentado considerablemente debido a muchos factores influyentes, entre ellos: inadecuado ambiente de trabajo, falta de incentivos, horarios no flexibles,

largas jornadas de trabajo, entre otros, llegando a un índice del 43%, que en relación a años anteriores es un valor muy elevado. Esta investigación se la desarrolló con la finalidad de conocer las causas de las salidas del personal y proponer una solución a esta problemática. Los recursos que se utilizaron para identificar los factores que provocaron la rotación del personal fueron encuestas dirigidas al personal operativo del área de entretenimiento y una entrevista al Gerente de Recursos Humanos.

Diferencia:

Tema: Aplicación de técnicas administrativas para mejorar el ambiente laboral que contribuya a la optimización del desempeño del talento humano en la empresa de comidas rápidas el CAPI S.A. – sucursal Orellana en la ciudad de Guayaquil

Año: 2018

Institución: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas

Autor: Vera Rodríguez, Joselyn Gabriela

Resumen: El presente proyecto de titulación tuvo como objetivo general aplicar técnicas administrativas que permita mejorar el ambiente y desempeño del talento humano de la empresa EL CAPI S.A., en la ciudad de Guayaquil. La importancia de esta investigación radica en solucionar la desmotivación laboral que provoca el bajo índice de interés que tienen los empleados para realizar su trabajo, la principal causa de la baja rentabilidad de los ingresos y producción del rendimiento del personal se debe a los altos niveles de presión, stress y exigencia en el campo laboral, donde los mismo no son remunerados ni recompensados, debido a este problema los trabajadores esperan contar con un ambiente laboral apropiado para desarrollar sus funciones de tal manera que crezca la empresa para así incrementar sus ingresos. El método

utilizado será cuantitativo, el instrumento de recolección de datos utilizado fue a través de la encuesta, con una muestra de 10 empleados de la sucursal Fco. De Orellana, con el objetivo de conocer la opinión de los empleados y mejorar los aspectos de la organización. En el diseño de la propuesta, se desarrollará diferentes técnicas administrativas, evaluaciones, capacitaciones para aumentar y evaluar el nivel de motivación del talento humano, mejorando el ambiente laboral para los trabajadores y así obtener eficiencia para aumentar la productividad de la empresa.

Tema: Análisis de la cultura organizacional y su relación en el desempeño organizacional de la industria láctea en las Regiones Costa y Sierra.

Año: 2019

Institución: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Autor: German Peña Sandra Beatriz - Morillo Moreno Carla Daniella

Resumen: Se realizó la investigación sobre la relación entre la cultura organizacional y el desempeño organizacional. Para lo cual, en la revisión de literatura se tomó en consideración el instrumento de medición llamado Organizational Culture Assessment Instrument que adapta dos teorías, la Teoría de Modelo de Valores en Competencia MVC. Dentro del modelo se pone en consideración dos dimensiones, la primera hace énfasis tanto a la flexibilidad, dinamismo y discreción, así como también a la estabilidad y el control, mostrando que estas compañías podrían ser predecibles en su manera de actuar y el Modelo de Cuadro de Mando Integral (CMI), donde las estrategias y objetivos que posee la organización contiene un extenso conjunto de medidas que actuar, las cuales facilitan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición.

Tema: Diseño de un plan de carrera que mejore el clima laboral del personal administrativo de la Empresa Artefacta.

Año: 2016

Institución: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Autor: Chavarría Neira Darian Alexandra- Zhangallimbay Suárez Catherine Andreina

Resumen: El presente proyecto se realizó con la finalidad de establecer los motivos que causan el mal clima laboral dentro de la compañía Artefactos Ecuatorianos para el Hogar Artefacta S. A. Para el efecto se ha procedió a entrevistar a gerentes del departamento de administración y se realizó un pequeño focus group con el personal involucrado a fin de entender de mejor manera los motivos que producen este malestar y definir si es necesario la elaboración de un plan de carrera para los puestos operativos. Una vez sustentada la necesidad de la creación de éste plan, se ha realizado un ejemplo de los pasos a seguir para su desarrollo, dejando a la administración la responsabilidad de establecer su implementación o no. En cada uno de los capítulos aquí desarrollados se podrá observar teorías relacionadas a la administración de recursos humanos, metodología de la investigación aplicada al proyecto, la información recolectada, su análisis y la propuesta.

Tema: La gestión de talento humano y su incidencia en el clima laboral en la empresa cartimex de la ciudad de Guayaquil

Año:2015

Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Autor: Arcos Rosado Gregoria Inés - González Orellana, Jacqueline Vanessa

Resumen: Las organizaciones, empresas, corporaciones y otras iniciativas en que un grupo humano es convocado para desarrollar tareas y funciones que persiguen una meta, pueden considerarse como un sistema vivo, ya que está formado por seres vivos que piensan, sienten, tienen aspiraciones y sueños, que determinan su identidad e inciden en su acción; por tanto, se refleja y trasciende al ámbito laboral. Los valores son principios que permiten orientar el comportamiento del ser humano, en función de realizarlo como personas. Los valores organizacionales construyen la identidad de la empresa, son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes y dependen de la naturaleza de la organización, sus objetivos y su visión. La empresa es uno de los sistemas más poderosos de la sociedad ya que de ella dependen, directa o indirectamente, millones de personas, por consiguiente, debe ser flexible, adaptable a cambios, capaz de lidiar con la diversidad para cumplir con una filosofía y objetivos de salud y bienestar, crecimiento y rendimiento óptimo

2.2 Fundamentación Legal.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Trabajo y Seguridad Social

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.

Formas de trabajo y su retribución

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad.

Plan Nacional para el Buen Vivir (2009 – 2013)

3.2.7. Hacia un trabajo y un ocio liberadores

El punto de partida de la libertad potencial que genera el trabajo es que los ciudadanos tengan la posibilidad de asegurar el propio sustento con el mismo. En la práctica social y económica, se ha confundido el reparto del trabajo con el reparto del empleo. En las actuales sociedades capitalistas, las actividades laborales se dividen básicamente en una 39 3. UN CAMBIO DE PARADIGMA: DEL DESARROLLO AL BUEN VIVIR parte de trabajo asalariado, otra parte de trabajo mercantil autónomo, otra de trabajo no mercantil doméstico y otra de trabajo comunitario. En este sentido, una agenda igualitaria consiste en repartir toda la carga de trabajo y no solo la parte que se realiza como empleo asalariado. Lo que hoy se plantea como reparto del trabajo no es más que reparto del empleo asalariado, y el objetivo que lo alienta es menos una voluntad de repartir igualitariamente la carga de trabajo que la de proceder a un reparto más igualitario de la renta. (Riechmann y Recio, 1997).

Ley Orgánica De Salud (2006)

Capítulo I

Del derecho a la salud y su protección

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

Código Del Trabajo (2005)

Disposiciones Fundamentales

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. -

El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Capítulo IV

De Las Obligaciones Del Empleador Y Del Trabajador

Art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.

2.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente:

Clima: Según la literatura, el clima organizacional es una estructura caracterizada por su multidimensionalidad (Bustamante, Lapo y Grandón, 2016).

Organizacional: Con el paso del tiempo, las evaluaciones desde tres aspectos, desde la investigación hasta las características organizacionales (percepción del clima laboral), han mostrado interés en estudiar este complejo fenómeno (Pedraza Norma, 2018)

Variable Dependiente:

Desempeño: Por ejemplo, las acciones o comportamientos observados en los empleados relacionados con los objetivos organizacionales se pueden medir

de acuerdo con la capacidad de cada individuo y el nivel de contribución a la empresa. (García, 2001, pág. 9)

Laboral: Los derechos humanos laborales son la síntesis de dos nociones más amplias, derechos humanos y derecho del trabajo. La prestación de un trabajo significa que una o varias personas destinan un aspecto de su libertad y su esfuerzo a la transformación de un sector de la realidad, a la creación o la presentación de un servicio. (Los Derechos Humanos Laborales, 2017, p.25)

2.4. Definiciones Conceptuales

Administración. - La definición de administración se encuentra a través del análisis de las funciones que la conforman como proceso, siendo estas las de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de que dispone con el propósito de alcanzar ciertos objetivos de tipo económico o social. (Correa,2004)

Aprendizaje. - Hergenhahn (1976) define el aprendizaje como “un cambio relativamente permanente en la conducta o en su potencialidad que se produce a partir de la experiencia y que no puede ser atribuido a un estado temporal somático inducido por la enfermedad, la fatiga o las drogas”

Asalariado. - Se cataloga como asalariado a aquel **individuo que practica una labor y por la realización de dicha actividad le otorgan un salario**; el salario o sueldo no es más que la suma de dinero o la remuneración que el trabajador está dispuesto a recibir por el desenvolvimiento dentro del empleo que percibe (s/a. 2019)

Asociaciones. - Las asociaciones son agrupaciones de personas constituidas para realizar una actividad colectiva de una forma estable, organizadas democráticamente, sin ánimo de lucro e independientes, al menos formalmente, del Estado, los partidos políticos, las empresas. (s/a, 2002)

Científica. - Que tiene que ver con las exigencias de precisión y objetividad propias de la metodología de las ciencias. (R. A. E, 2020)

Clima. - El clima organizacional es un constructo que, en base a la literatura, se caracteriza por su multidimensionalidad (Bustamante, Lapo y Grandón, 2016; Litwin & Stringer, 1968)

Colectiva. - En un sentido amplio, el término colectivo refiere aquello propio de la colectividad o relativo a una agrupación de individuos. (Ucha, 2009)

Comerciales. - El término comercial refiere al ámbito del comercio, es decir, todo aquello inherente a este y a sus representantes, los comerciantes. (Ucha, 2009)

Comportamiento. - “Por comportamiento entendemos el conjunto de acciones que los organismos ejercen sobre el medio exterior para modificar algunos de sus estados o para alterar su propia situación con relación a aquel” (Piaget, 1977, p.7).

Conflicto. - En las relaciones laborales, conflicto que enfrenta a los trabajadores, a través de sus representantes, con los empresarios. Afecta a una empresa o a un sector económico y su resolución tiene efectos generales. (R.A.E, 2020)

Constitución. - Constitución es el conjunto de principios, normas y reglas que pretenden establecer la forma de un Estado de Derecho, así como organizar ese mismo Estado, delimitándolo, a través de sus propias instituciones de la Administración Pública y estableciendo procedimientos y sanciones para que el mismo Estado no incumpla con las normas establecidas en dicha Constitución. (s./a, 2020)

Cooperativas. - Las cooperativas son empresas centradas en las personas, que pertenecen a sus miembros, quienes las controlan y dirigen para dar

respuesta a las necesidades y ambiciones de carácter económico, social y cultural comunes. (s/a, 2020).

Creación. - Se entiende por creación la acción y efecto de inventar, establecer o instituir algo que anteriormente no existía ni posee antecedentes. La palabra creación deriva del latín creatio. (s/a, 2020).

Culturales. - El término cultural es aquel que se utiliza como adjetivo calificativo para designar a todos los hechos, eventos, situaciones, objetos o personajes que se relacionen con el marco de la cultura entendida esta en un amplio espectro. (Bembibre, 2010)

Doméstico. - La palabra doméstico implica todo aquello que es relativo a una casa, vivienda, hogar o morada. La entrada “doméstico” viene del latín “domus” es decir “casa”. Domestico se le denomina además a la persona o individuo que se encarga de los trabajos de una casa que no es la suya y por este servicio se le paga cierta cantidad de dinero. (s/a, 2020)

Económica. - Económico indica que consume poco, bajo costo. Deriva del término economía que es la ciencia que estudia la administración, producción, distribución y consumo de bienes y servicios. (s/a, 2017).

Empresa. - Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos trabajo, tierra y capital. (Porto y Gardey, 2008).

Flexibilidad. - Es la capacidad que posee un objeto o una persona de doblarse sin que exista el riesgo de que pueda romperse. De igual manera, flexibilidad es la facultad que posee un individuo para adaptarse a los diversos cambios que se puede presentar durante su vida o acondicionar las normas a las distintas circunstancias o cambios. (s/a, 2017).

Frustración. - Del latín frustratĭo, la frustración es la acción y efecto de frustrar (dejar sin efecto o malograr un intento). Se trata de un sentimiento desagradable que se produce cuando las expectativas de una persona no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido. (Porto y Merino, 2008)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa: Distribuidora Abstergo

Nombre Comercial: Abstergo

Fecha de Constitución: 26 agosto 2018

Régimen Impositivo Simplificado del Ecuador: 0929112597001

Objeto Social: Venta al por mayor de productos químicos e insumos de limpieza.

Distribuidora Abstergo se encuentra ubicada en la ciudadela La Alborada, cuenta con 13 empleados. Dentro de su ejercicio esta la distribución y venta al por mayor de productos químicos e insumos de limpieza.

Visión:

Ser una empresa líder en el sector de la distribución de productos químicos e insumos de limpieza de alta calidad, proporcionando confianza y que contribuyan a la comunidad. Ser una empresa innovadora, capaz de satisfacer a los clientes con una gama de productos de óptima calidad.

Misión:

Ofrecer a nuestros clientes productos de calidad para la limpieza profesional, a través de nuestras marcas reconocidas Abstergo. Ofrecer soluciones tecnológicas personalizadas para cubrir necesidades específicas.

Valores:

Calidad: promovemos la mejora continua de las actividades para poder garantizar productos de calidad.

Servicio y compromiso con nuestros clientes, procurando alcanzar el grado de satisfacción y confianza deseado.

Creatividad e innovación: búsqueda constante de nuevas soluciones técnicas para poder ofrecer nuevos productos que cubran distintos nichos de mercado.

Ética: garantizamos un comportamiento ético con nuestros clientes y destinatarios finales de nuestros productos. Respeto a la legislación vigente.

Integridad: coherencia y comportamiento ético hacia las personas, el medio ambiente y la sociedad.

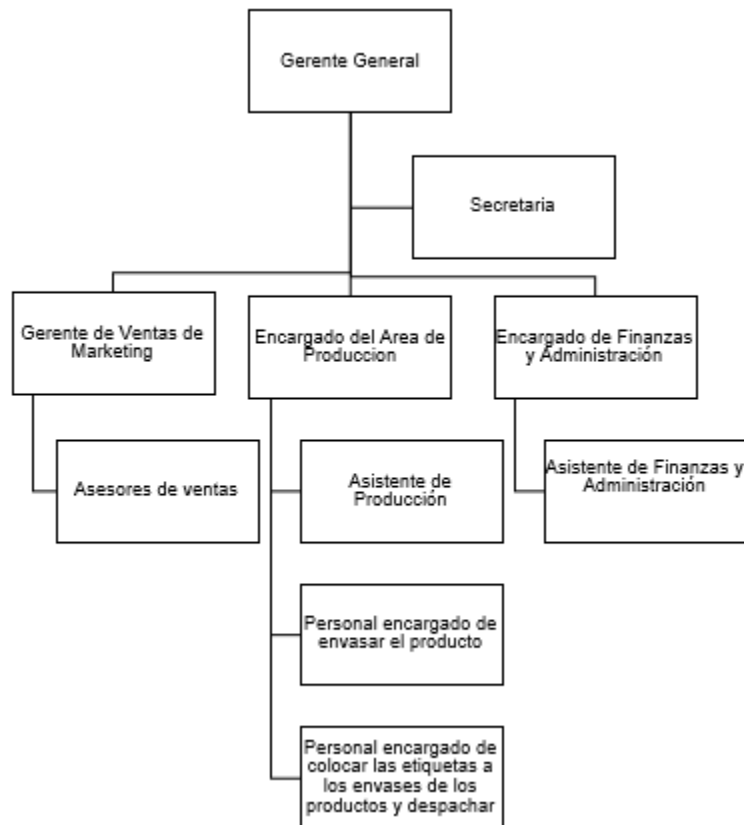
Honestidad: internamente y externamente, tener una actitud sincera y justa.

LOGOTIPO



ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Gráfico 1: Estructura de la Empresa



Elaborado por: Coppiano, M. (2020)

Descripción de actividades de los colaboradores:

Gerente general: Supervisar el trabajo realizado por los empleados a su cargo.

Secretaria: Elaborar de reporte diario sobre las áreas de la empresa.

Gerente de Ventas de Marketing:

- Diseñar, planificar, elaborar e instaurar los planes de marketing.
- Dar soportes al área de ventas sobre estrategias y publicidad.

Asesores de Venta: Asesorar de manera real y objetiva los productos que se encuentran a la venta.

Encargado del Área de Producción: Supervisar el proceso de producción y despacho de mercadería.

Asistente de Producción: Ayudar a optimizar los procesos de trabajo dentro la planta de producción.

Personal Encargado de envasar el producto.

Personal encargado de colocar las etiquetas a los envases de los productos y despachar.

Encargado de Finanzas y Administración: Financiamientos e inversiones, contabilidad y control, planeación a largo plazo y fijación de precios.

Asistente de Finanzas y Administración: Responsable de elaborar reportes gerenciales con los resultados de la línea del negocio.

3.2 Diseño de Investigación

Campo: Según Monje (2011) menciona que: “En un primer momento el acceso al campo supone simplemente un permiso que hace posible entrar a una escuela o una clase para poder realizar una observación, pero más tarde llega a significar la posibilidad de recoger un tipo de información que los participantes solo proporcionan a aquellos en quienes confían y que ocultan a todos los demás”.

Cuantitativo: Según Lemelin (2004) menciona que: “Cuantitativo se opone a cualitativo, no tanto porque los dos enfoques sean mutuamente exclusivos, pues más bien son complementarios. Sin embargo, es en su definición que los dos términos se oponen: algo es cuantitativo cuando se puede medir. Con más precisión, la cantidad se define como la propiedad de algo que se puede medir o contar, de algo susceptible de crecimiento o disminución”.

Cualitativo: Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona que: “Pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas”.

Luego del análisis de los autores citados definen que los Diseños de Investigación forman parte de un exhaustivo análisis, observación y conteo para llegar al enfoque del problema y ofrecer alternativas de prontas soluciones.

3.3 Tipos de Investigación

Cuadro 2: Prototipo

Explorativa	Descriptiva	Explicativa	Correlacional
El primer nivel de conocimiento científico sobre un problema de investigación se logra a través de estudios de tipo exploratorio; tienen por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis. Permite al investigador formular hipótesis de primero y segundo grados. (Behar, 2008)	Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. (Behar, 2008)	Buscan hallar las causas o causas que causan algunos fenómenos. Su propósito último es argumentar por qué sucede un fenómeno y en qué condiciones se proporciona éste. (Behar, 2008)	El investigador quiere ver cómo se relacionan o vinculan diferentes fenómenos entre sí, o si por el opuesto no existe relación entre ellos. Lo primordial de estos estudios es entender cómo se puede comportar una variable conociendo el accionar de otra variable relacionada (evalúan el nivel de relación entre dos variables). (Behar, 2008)

Elaborador por: Coppiano M (2020)

Luego del análisis del autor citado se puede evidenciar que la Investigación descriptiva analiza cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes relacionado al clima laboral de Abstergo y la Investigación Explicativa, busca las causas y explica lo ocurrido del porqué del mal entorno laboral.

3.4 Población: Es el grupo de todas las situaciones que concuerdan con una sucesión de informaciones (Selltiz, 1980).

Población Finita: Asociación donde se conoce la proporción de entidades que se le tienen dentro. Además, hay un registro documental de estas entidades. (Arias,2012, p.82)

Población Infinita: Es aquella donde no se sabe el total de elementos que la constituyen, por cuanto no hay un registro documental de estos gracias a que su preparación sería básicamente irrealizable (Arias,2012, p.82)

Cuadro 3: Elementos

Universo	Cantidad
Gerente	1
Gerente de Venta	1
Secretaria	1
Asesores de Venta	3
Encargado de Producción	1
Asistente de Producción	1
Personal Encargado de envasar el producto.	3
Personal encargado de colocar las etiquetas a los del producto	1
Encargado de finanzas y administración	1
Asistente de finanzas y administración	2
Total	15

Elaborado por: Coppiano M. (2020)

3.5 Muestra: Behar (2008) expone que: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población” (p.51).

Muestra Estratificada: Según Behar (2008) menciona que: Cuando los elementos de la exhibe son proporcionales a su presencia en la gente. La existencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro. Para esta clase de muestreo, se divide a la gente en numerosos grupos o estratos con el objetivo de ofrecer representatividad a los diferentes componentes que tienen dentro el universo de estudio (p.52).

Muestra No Estratificada: La selección de los elementos no es ligado de la oportunidad, sino de causas semejantes con las características de la navegación o de quien hace la muestra (Hernández, 2010, p 172)

3.6 Métodos Teóricos de la Investigación

Inductivo:

Mediante este método se observa, estudia y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta o ley científica de índole general. (Abreu, 2014, p.200)

Deductivo:

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. (Abreu, 2014, p.200)

Análisis:

A partir del conocimiento general de una realidad realiza la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y de las interrelaciones que sostienen entre sí. Se fundamenta en la premisa de que a partir del todo absoluto se puede conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones entre ella. (Abreu, 2014, p.199)

Síntesis:

Es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (Rodríguez, A. y Pérez, A; 2017p.186)

Observación:

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 260)

3.7 Técnicas e instrumentos de Investigación

Cuadro 4 Procedimiento

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Según Hernández Sampieri (2014) menciona que:

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo. (López – Roldan, Fachelli, 2015, p.5)

Según López – Roldan , Fachelli (2015) menciona que:

El cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. El cuestionario es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas (p.17)

Según Alegsa, (2010) menciona que:

Un formulario es un documento con espacios (campos) en donde se pueden escribir o seleccionar opciones. Cada campo tiene un objetivo, por ejemplo, el campo "Nombre" se espera que sea llenado con un nombre, el campo "año de nacimiento", se espera que sea llenado con un número válido para un año.

3.8 Procedimientos de la investigación

En este proyecto se utilizarán las técnicas de encuesta y entrevista para conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores en la empresa

Entrevista al Gerente General y Gerente de Ventas y Marketing

En la entrevista se realizaron varias preguntas a los Gerentes para conocer sus opiniones sobre el clima laboral y poder mejorar con el trato a los trabajadores.

Encuesta a empleados

Se redactaron diez preguntas con respuestas cerradas la cuales cuentan con JAMÁS, A VECES, CON CIERTA CONTINUIDAD, CASI SIEMPRE, SIEMPRE, cualquiera de las opciones podrá elegir los colaboradores que fueron comunicados para realizar la encuesta.

Encuesta

La presente encuesta será anónima y servirá para resaltar las características más relevantes, las circunstancias y el entorno en el que se desarrolla el ambiente laboral de los colaboradores de la Distribuidora Abstergo.

Objetivo: Identificar las necesidades de los colaboradores y su clasificación de forma sistemática con sus características más relevantes.

Instrucciones:

- Utilice pluma azul o negra
- Grafique un visto en la alternativa que usted crea conveniente (✓)
 - Nunca
 - A veces
 - Con cierta frecuencia
 - Casi Siempre
 - Siempre
- Tiene usted cinco alternativas, marque solo una.
- Tiene usted 20 minutos para responder
- Cualquier inquietud o pregunta alce la mano.
- Cuando termine de responder entregue el cuestionario a la encuestadora.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Cuestionario	Nunca	A veces	Con cierta frecuencia	Casi Siempre	Siempre
1.En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?			*		
2.Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?				*	
3.Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo?		*			
4.Los jefes de la empresa se responsabilizan por mantener elevado el nivel de motivación personal?	*				
5.La Distribuidora cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?		*			
6.Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado?	*				
7.Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades?			*		
8.Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño?				*	
9.Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?			*		
10.Existe un trato respetuoso entre los integrantes de mi grupo de trabajo?					*

¡La Encuesta ha terminado!

Muchas Gracias por su tiempo y apoyo

Michelle Carolina Coppiano Huacon

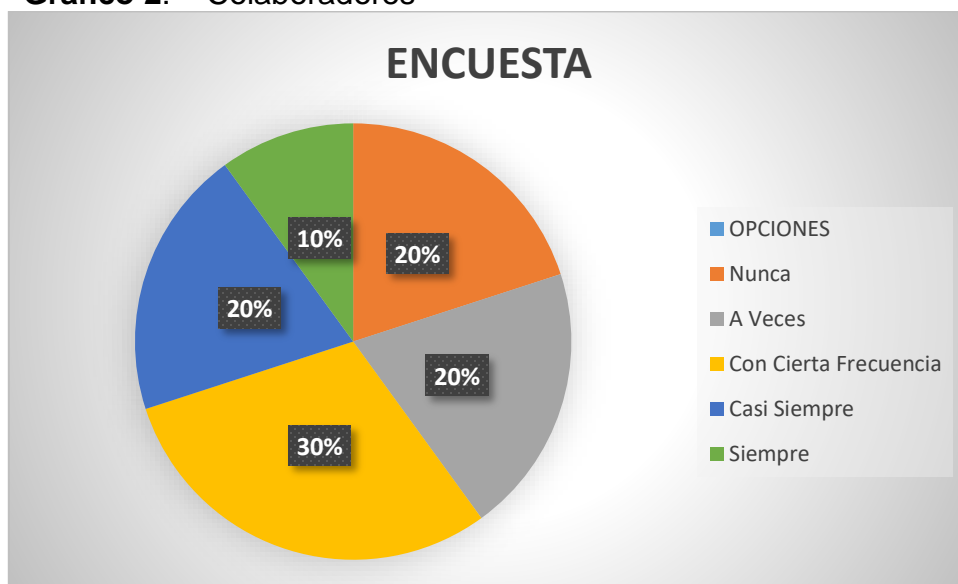
C.C: 0929112597

Cuadro 5: Resultados de Encuesta

OPCIONES		
Nunca	2	20%
A Veces	2	20%
Con Cierta Frecuencia	3	30%
Casi Siempre	2	20%
Siempre	1	10%
		100%

Muestra 13

Grafico 2: Colaboradores



FORMULARIO DE ENTREVISTA

Fecha: _____

Datos Generales

Entrevistado

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ Lugar: _____

Cargo: _____

Hora de Inicio: _____ Hora de Término: _____

Entrevistador: _____

Objetivo: Proporcionar información sobre el Clima Organizacional en la Distribuidora Abstergo.

Variable Independiente: Clima Organizacional

1. ¿Cuál es la función del área de trabajo que usted dirige?

Establecer las políticas, objetivos y programas de la empresa. Controlar y dirigir el buen funcionamiento de la empresa

2. ¿Cuál es el canal de comunicación que más emplean los directivos de la empresa?

Los canales que más se emplean son correo electrónico y teléfono

3. ¿Cuáles son los proyectos que tienen para mejorar los canales de comunicación dentro de la empresa?

Queremos implementar el aplicativo Microsoft Teams como medio de comunicación instantánea.

4. ¿Cómo funciona la organización comunicacional dentro de su empresa?

Tenemos falencias en la comunicación por ende queremos implementar los aplicativos.

5. ¿Cómo se evalúa a los vendedores en la empresa?

Los factores que evaluamos son el

- Nivel de comunicación
- Tratando con clientes
- La honestidad se basa en su desempeño
- Tiempo efectivo
- Resolver conflictos

6. ¿Usted cree que el clima organizacional de la empresa, baja el desempeño de los vendedores?

Efectivamente, si tenemos un pésimo clima laboral podemos afectar al desenvolvimiento y resultados de nuestros vendedores y a su vez tener un efecto agresivo en nuestras ventas.

7. ¿Qué acciones tomarías usted para la mejora del clima organizacional dentro de la empresa?

Realizar capacitación con nuestro equipo para mejorar las diversas dificultades que estén sucediendo, brindar incentivos por las ventas realizadas.

¡Gracias!

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Aplicación a las técnicas e instrumentos Encuesta

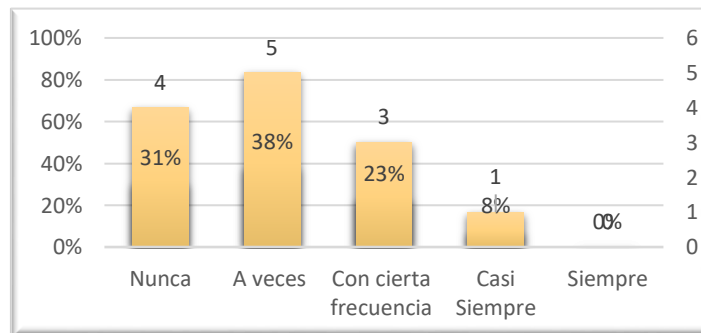
1. ¿En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Cuadro 6: Fomentar y Desarrollar

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	4	31%
A veces	5	38%
Con cierta continuidad	3	23%
Casi Siempre	1	8%
Siempre	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Coppiano M, (2020).

Gráfico 3: Fomentar y Desarrollar



Elaborado por: Coppiano M (2020)

Interpretación

De acuerdo al análisis estadístico se deduce que a veces existe el trabajo en equipo, se puede determinar que la falta de compañerismo y de unión no es frecuente en esta institución.

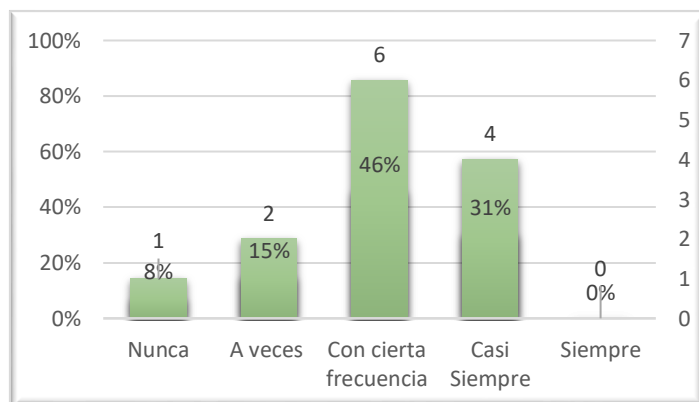
2. ¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?

Cuadro 7: Comunicación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	1	8%
A veces	2	15%
Con cierta continuidad	6	46%
Casi Siempre	4	31%
Siempre	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Gráfico 4: Comunicación



Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Interpretación:

De acuerdo a los resultados estadísticos se puede evidenciar que la comunicación entre el personal se realiza con cierta continuidad entre las áreas involucradas.

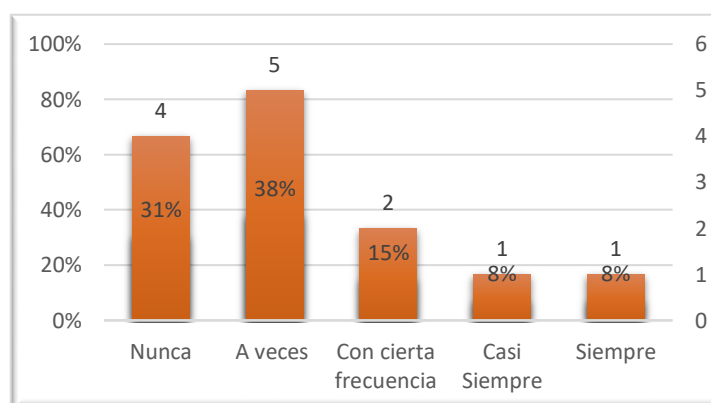
3. ¿Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo?

Cuadro 8: Tiempo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	4	31%
A veces	5	38%
Con cierta continuidad	2	15%
Casi Siempre	1	8%
Siempre	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Gráfico 5: Tiempo



Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico se puede evidencia que a veces no logran completar el trabajo establecido para cada colaborador, es evidente que el porcentaje detallado es el mayor de las otras opciones.

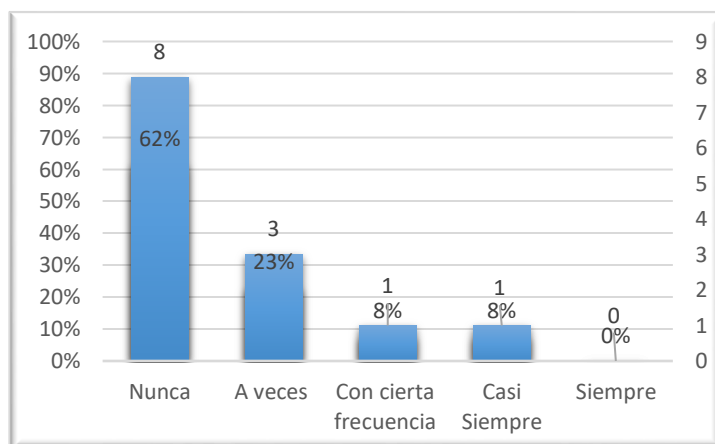
4. ¿Los jefes de la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación personal?

Cuadro 9: Motivación Personal

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	8	62%
A veces	3	23%
Con cierta continuidad	1	8%
Casi Siempre	1	8%
Siempre	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Gráfico 6: Motivación Personal



Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico se puede evidencia que no existe motivación al personal de la empresa, de acuerdo a los datos indicados se detalla un 62% de no sentir motivación al trabaja.

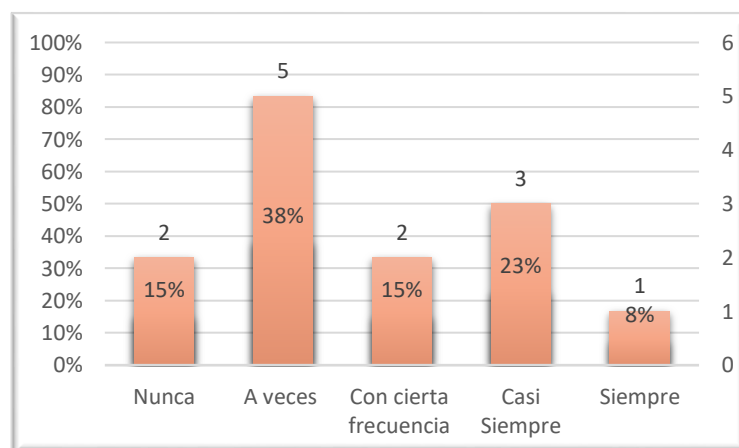
5. ¿La Distribuidora cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?

Cuadro 10: Planes y Acciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	2	15%
A veces	5	38%
Con cierta continuidad	2	15%
Casi Siempre	3	23%
Siempre	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Gráfico 7: Planes y Acciones



Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico se puede evidenciar que a veces se logra los planes y acciones destinados a la mejora del trabajo de cada persona que ejerce su cargo.

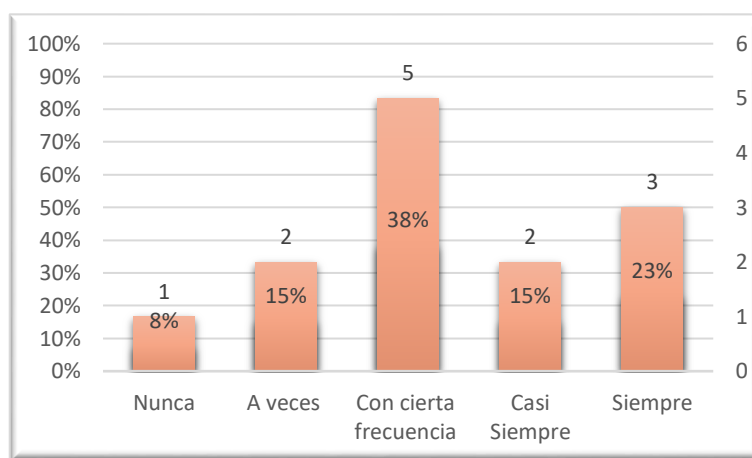
6. ¿Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado?

Cuadro 11: Remuneración

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	1	8%
A veces	2	15%
Con cierta continuidad	5	38%
Casi Siempre	2	15%
Siempre	3	23%
Total	13	100%

Elaborador por: Coppiano M. (2020)

Gráfico 8: Remuneración



Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico se puede visualizar que con cierta continuidad reciben remuneración variable semejantes a otras instituciones.

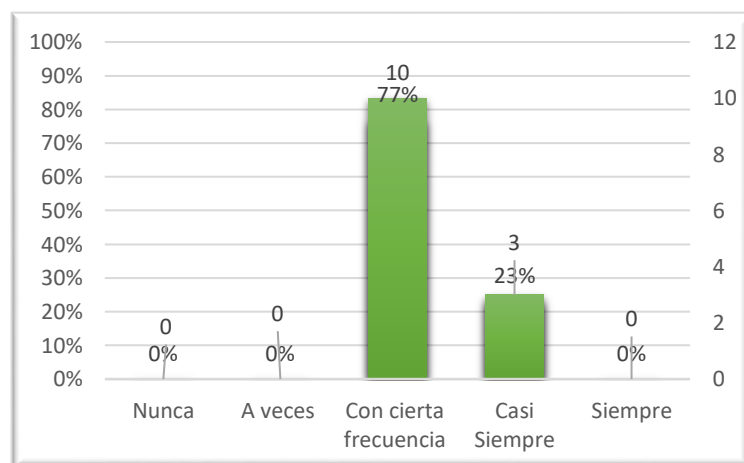
7. ¿Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades?

Cuadro 12: Apoyo de Jefe

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	0	0%
A veces	0	0%
Con cierta continuidad	10	77%
Casi Siempre	3	23%
Siempre	0	0%
Total	13	100%

Elaborador por: Coppiano M. (2020)

Gráfico 9: Apoyo de Jefe



Elaborado por: Coppiano M (2020).

Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico se puede evidenciar que con cierta continuidad se recibe el apoyo de las jefaturas cuando existen dificultades.

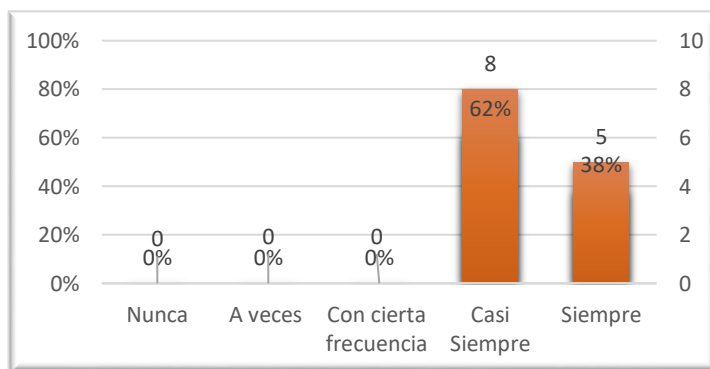
8. ¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño?

Cuadro 13: Retroalimentación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	0	0%
A veces	0	0%
Con cierta continuidad	0	0%
Casi Siempre	8	62%
Siempre	5	38%
Total	13	100%

Elaborador por: Coppiano M. (2020).

Gráfico 10: Retroalimentación



Elaborador por: Coppiano M. (2020)

Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico se evidencia que casi siempre se realizar retroalimentación para tener un mejor rendimiento y desenvolvimiento laboral

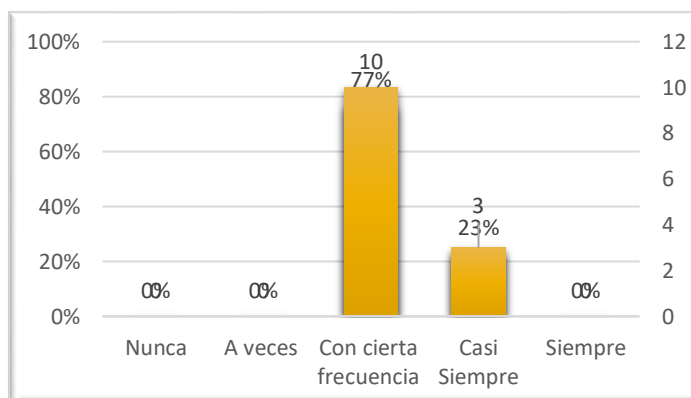
9. ¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?

Cuadro 14: Reconocer y Valorar

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	0	0%
A veces	0	0%
Con cierta continuidad	10	77%
Casi Siempre	3	23%
Siempre	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Gráfico 11: Reconocer y Valorar



Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico se evidencia que con cierta continuidad se reconoce y se valora el trabajo ante las jefaturas.

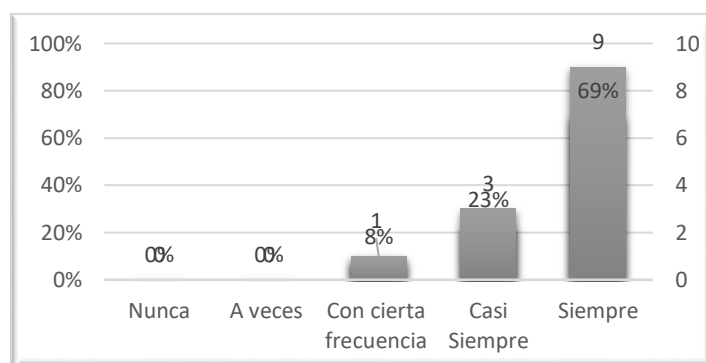
10. ¿Existe un trato respetuoso entre los integrantes de mi grupo de trabajo?

Cuadro 15: Trato respetuoso

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jamás	0	0%
A veces	0	0%
Con cierta continuidad	1	8%
Casi Siempre	3	23%
Siempre	9	69%
Total	13	100%

Elaborado por: Coppiano M (2020)

Gráfico 12: Trato respetuoso



Elaborador por: Coppiano M (2020)

Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico se puede evidencia que siempre existe un trato respetuoso entre compañeros de trabajo.

Cuadro 16:

ENTREVISTA

Objetivo: Proporcionar información sobre el Clima Organizacional en la Distribuidora Abstergo.

PREGUNTAS	GERENTE GENERAL	GERENTE DE VENTAS Y MARKETING
1. ¿Cuál es la función del área de trabajo que usted dirige?	Establecer las políticas, objetivos y programas de la empresa. Controlar y dirigir el buen funcionamiento de la empresa	Mis funciones son Planificar los presupuestos de venta, Pronosticar las ventas y Diseñar planes y estrategias de ventas para nuevos productos.
2. ¿Cuál es el canal de comunicación que más emplean los directivos de la empresa?	Por medio de correo electrónico y teléfonos internos	Prefiero comunicarme de forma presencial con mi grupo de trabajo
3. ¿Cuáles son los proyectos que tienen para mejorar los canales de comunicación dentro de la empresa?	Se tiene en proyecto a futuro realizar la implementación del chat empresarial Microsoft Teams y el aplicativo Workplace.	No me llama la atención los canales digitales, pienso que es un proceso que puede enfriar el acercamiento con el trabajador
4. ¿Cómo funciona la organización comunicacional dentro de su empresa?	Tenemos falencias en la comunicación por ende queremos implementar los aplicativos.	Funciona de diversas maneras, pero realmente se encuentra afectado la comunicación y se ha generado un conflicto interno y carencia al trabajar.
5. ¿Cómo se evalúa a los vendedores en la empresa?	Los factores que evaluamos son el <ul style="list-style-type: none"> • nivel de comunicación • el trato con los clientes • honestidad en base en su desempeño • tiempos de efectividad • resolver conflictos 	Los evaluamos depende al desenvolvimiento cotidiano el trato con el cliente, como realiza sus venta y logra alcanzar las metas.
6. ¿Usted cree que el clima organizacional de la empresa, baja el desempeño de los vendedores?	Efectivamente, si tenemos un pésimo clima laboral podemos afectar al desenvolvimiento y resultados de nuestros vendedores y a su vez tener un efecto agresivo en nuestras ventas.	Correcto, dentro de Abstergo tenemos esa falencia por lo cual nuestro desempeño ha decrecido y los resultados son las ventas que se realizan.
7. ¿Qué acciones tomarías usted para la mejora del clima organizacional dentro de la empresa?	Realizar capacitación con nuestro equipo para mejorar las diversas dificultades que estén sucediendo, brindar incentivos por las ventas realizadas.	Innovar sería una forma rápida y a su vez nos capacitemos en nuevas tendencias brindar el apoyo a nuestros trabajadores

Elaborado por: Coppiano M. (2020)

Interpretación a la Entrevista:

De acuerdo a lo indicado por el Gerente General y Gerente de Ventas y Marketing se puede evidenciar que existe diferencias al momento de contestar, sin embargo, cuando se realizó la pregunta de la comunicación organizacional respondieron de una manera compleja evidenciando que existe falencias en la comunicación interna.

Queda incertidumbres y pocas opciones para implementar el plan de mejoras al clima organizacional.

El Gerente General nos confirma que existe inconvenientes con la comunicación interna conoce las falencias que existe y posterior requiere implementar aplicativos para que existe una fluidez en la comunicación.

Analizando las respuestas del Gerente de Ventas y Marketing se evidencia que no presenta ningún tipo de inconvenientes en el lugar de trabajo ni desea participar en la implementación de aplicativos e innovar en la comunicación a diferencias de las respuestas indicadas por el Gerente General por lo que discrepan en sus respuestas.

4.2 Propuesta

Plan de mejora al clima organizacional

Clima Organizacional

Ramírez A; Domínguez L. (2015) menciona que:

El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, y a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura para afectar de manera directa el comportamiento de los empleados (p.23).

Peralta R. (2020) señala que la definición de Clima Organizacional:

Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del Accionar Organizacional y la administración, se le ha llamado de diferentes maneras: tema, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. No obstante, sólo en el último período se hicieron esfuerzos por argumentar su naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el criterio de Clima Organizacional, el que demostró más grande herramienta es el que ve como elemento primordial las apreciaciones que el trabajador tiene de las construcciones y procesos que suceden en un medio laboral. Esta más reciente definición forma parte a un individuo que ha dedicado su historia profesional a investigar este tema, Alexis Goncalves.

Un sentido opuesto es el entregado por Stephen Robbins que define el ámbito o Clima Organizacional como un medio compuesto de las instituciones y fuerzas ajenas que tienen la posibilidad de influir en su desarrollo (p.25).

Clima y ambiente organizacional, consecuencias.

Un óptimo clima o un mal clima organizacional, va a tener secuelas para la organización a nivel positivo y negativo. estas van a estar establecidas por la percepción que los integrantes tienen de la empresa. Entre las secuelas positivas, tenemos la posibilidad de denominar las siguientes: logro, adhesión, mando, efectividad, baja revolución, satisfacción, acomodación, originalidad, etc.

Entre las secuelas negativas, tenemos la posibilidad de indicar las siguientes: inconformismo, alta rotación, ausentismo, poca originalidad, baja eficacia, etc.

La percepción, a su vez, se ve mediatizada por dos factores:

- **Factores propios de la organización:** por ejemplo, la interacción con los compañeros y las comunicaciones sobre la organización que circulan. Estos factores están en relación dinámica con las condiciones objetivas.
- **Factores personales:** son propios de las características individuales del trabajador, como la actitud ante el trabajo, el grado de iniciativa y la motivación.

Un Estudio de Clima Laboral es recomendable en situaciones como:

- Momentos de inestabilidad (fusiones, adquisiciones).
- Periodo anterior a una negociación colectiva.
- Instauración de una nueva política o de un nuevo responsable de RH en la organización.

Sin embargo, es positivo realizarlo de forma periódica para detectar problemas antes de que se agudicen y se enquisten (2006; factorhumana, s/a).

Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras

1. Identificar el área de mejora

Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conocerá las principales ventajas y desventajas de la zona que la rodea. La clave está en determinar la superficie óptima, porque sabes que para ello debes confiar en las principales ventajas para superar estas debilidades.

2. La principal causa de los problemas de detección

Cuando se conoce la causa raíz del problema, se resuelve el problema y se pueden superar las áreas de mejora. Existe una variedad de herramientas metodológicas para identificarlo. Entre ellos, cabe destacar:

- El diagrama de espina (causa-efecto).
- Diagrama de Pareto.
- Casa de la calidad.
- Tormenta de ideas.

La utilización de alguna de las anteriores, ayudará a analizar en mayor profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones de mejora.

3. Formular el objetivo

Una vez que se identifique las principales áreas de mejora, se analizan las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

Por lo tanto, al redactarlos se debe tener en cuenta que han de:

- Expresar de manera inequívoca el resultado que se pretende lograr,
- Ser concretos,
- Y estar redactados con claridad.

Así mismo deben cumplir las siguientes características:

- • **Práctico:** La posibilidad de cumplimiento.
- • **Limitado:** En términos de tiempo y cumplimiento.
- • **Flexible:** Si ocurre algo inesperado, se puede modificar sin apartarse del enfoque original.
- • **Comprensible:** Cualquier agente involucrado debe ser capaz de comprender el objetivo a alcanzar.
- • **Obligatorio:** Tener la voluntad de conseguirlos y esforzarse al máximo para conseguirlos.

4. Seleccionar las acciones de mejora

El siguiente paso será seleccionar las posibles opciones de actualización y luego elegir primero la opción de actualización más correcta. Se utilizan una serie de técnicas (lluvia de ideas, técnicas de grupo nominal, etc.) que ayudarán a determinar las operaciones de actualización para superar estas debilidades. Estamos hablando de muestrear las principales acciones que se deben tomar para lograr las metas establecidas.

5. Supervisar el plan de mejora

El siguiente paso es preparar un cronograma para rastrear e implementar medidas de optimización. En él se ordenarán las preferencias de forma organizada, y se fijarán plazos para la promoción de preferencias.

Cuadro 17:**Plan de Mejoras**

Objetivo: Elaborar plan de mejora del clima organizacional para el óptimo desempeño laboral.

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable
Escasa motivación en los colaboradores	Motivar a los colaboradores	Satisfacción del personal y buen clima laboral 100%	Capacitación motivacional para el trabajo en equipo	Trabajadores Tecnológicos Económico	Cada tres meses abril, agosto, diciembre 2020	Gerente de la Empresa
Limitado liderazgo en los altos mandos	Priorizar la comunicación, reconocimiento al trabajo de los demás y oportunidades de crecimiento	Mayor integración por parte de los trabajadores 100%	Reuniones y encuentros periódicos para mejorar la comunicación	Humano tecnológico	Cada dos meses Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre 2020	Gerente de la empresa Gerente de Ventas y Marketing
Ningún reconocimiento al mérito de los colaboradores	Generar una conexión con los miembros del equipo, empatía y escucha a sus necesidades.	Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas 100%	Incentivos - bonos para la motivación de los colaboradores	Económico Humano	Cada mes Enero a Diciembre 2020	Gerente de la Empresa
Disminución de la productividad laboral de los colaboradores	Modificar la forma de trabajo y las estrategias, siempre y cuando sea necesario.	La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios 100%	teletrabajo autorizado por los Gerentes	Tecnológicos: laptops	Cada mes Enero a Diciembre 2020	Gerentes y trabajadores de planta

Elaborador por: Coppiano M. (2020).

4.3 Conclusiones

Realizada la investigación necesaria en la Distribuidora Abstergo se considera las siguientes conclusiones:

- Los altos mandos no valorizan el trabajo de sus colaboradores de manera continua.
- Los Gerentes no logran los planes de acciones destinados a la mejora de los trabajadores.
- La falta de motivación de los empleados genera un conflicto dentro del lugar de trabajo.
- Por la carga laboral que se otorga no logran los objetivos establecidos y genera malestar al ejercer sus labores.
- La falta de compañerismo y apatía entre los trabajadores genera conflicto e inconformidad para cumplir sus labores.

4.4 Recomendaciones:

- Otorgar incentivos y bonos para que los colaboradores puedan trabajar.
- Crear programas de aprendizaje y desarrollo para fomentar la productividad y rendimiento laboral.
- Reforzar la relación de confianza entre el gerente y el empleado mediante charlas por parte de coaching con talleres y charlas motivacionales.
- Realizar cronograma de actividades de la semana para el control respectivo de las funciones del personal.
- Organizar actividades en las cuales participen los colaboradores como celebraciones de cumpleaños, comidas, excursiones, les ayudarán a mantener una relación de respeto y confianza tanto dentro como fuera de la oficina.

Bibliografía

- Ana M. Grijalva; Juan C. Palacios; Carolina E. Patiño; Drichelmo A. Tamayo (2017) *Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.*
- Behar Daniel (2008) *Metodología de la Investigación, Shalom,*
- Bordas, M. (2016) *Gestión estratégica del clima laboral*
- Braverman, H. (2011) *La degradación del trabajo en el siglo XX*
- Bravo, C. (2019) *El ambiente laboral en el siglo XXI*, Obtenido de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/ambiente-laboral>
- Brunet. (1999), *El clima de trabajo en las organizaciones*, Obtenido de: [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Código de Trabajo (2012) Obtenido de: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador (2008) Obtenido de: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Contreras, J. (2018) *La Gestión del cambio Organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas.*

- Diana Serrano (2018), *El acoso laboral en Ecuador se sanciona con despido*
Obtenido de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/acoso-laboral-sanciona-despido.html>
- Inec (2017), *Panorama Laboral Y Empresarial Del Ecuador*
- Lemilin, A. (2004), *Métodos cuantitativos de las ciencias sociales aplicados a los estudios urbanos y regionales.*
- Ley orgánica de salud (2006) Obtenido de: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Mazariegos, A. (2016) *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro* obtenido de: <https://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro#:~:text=El%20primer%20proceso%20de%20evaluaci%C3%B3n,impulsos%20del%20movimiento%20obrero%20brit%C3%A1nico.>
- Monje Carlos (2011) *Cohesión De Equipos De Trabajo Y Clima Laboral Percibido Por Los Empleados De La Universidad De Montemorelos, Colombia*
- Organización de las Naciones Unidas. (2016) *Indicadores laborales de América Latina y el Caribe continúan deteriorándose en medio de contracción económica regional,* Obtenido de: <https://www.cepal.org/es/comunicados/indicadores-laborales-america-latina-caribe-continuan-deteriorandose-medio-contraccion>

- Organización Internacional del Trabajo. (2015) *Trabajo decente en América Latina y el Caribe*, Obtenido de: <https://www.ilo.org/americas/trabajo-decente-america-latina-caribe/lang--es/index.htm>
- Paredes Maribel(2013), *Cohesión De Equipos De Trabajo Y Clima Laboral Percibido Por Los Empleados De La Universidad De Montemorelos, Revista de Investigación, San Martin, Perú*
- Pedraza, N. (2018) *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*, Obtenido de:[file:///C:/Users/Michelle%20Coppiano/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalYSuRelacionConLaSatisfaccionL-6700989%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Michelle%20Coppiano/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalYSuRelacionConLaSatisfaccionL-6700989%20(3).pdf)
- Plan del Buen Vivir (2012) Obtenido de: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf
https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf
- Robbins, S (2004) *Comportamiento Organizacional (Decima ed)*.
- Valencia Rodríguez, M (2005) *El capital humano, otro activo de su empresa*
- Zimmermann, A. (2000) *Gestión del cambio organizacional caminos y herramientas*

A N E X O S

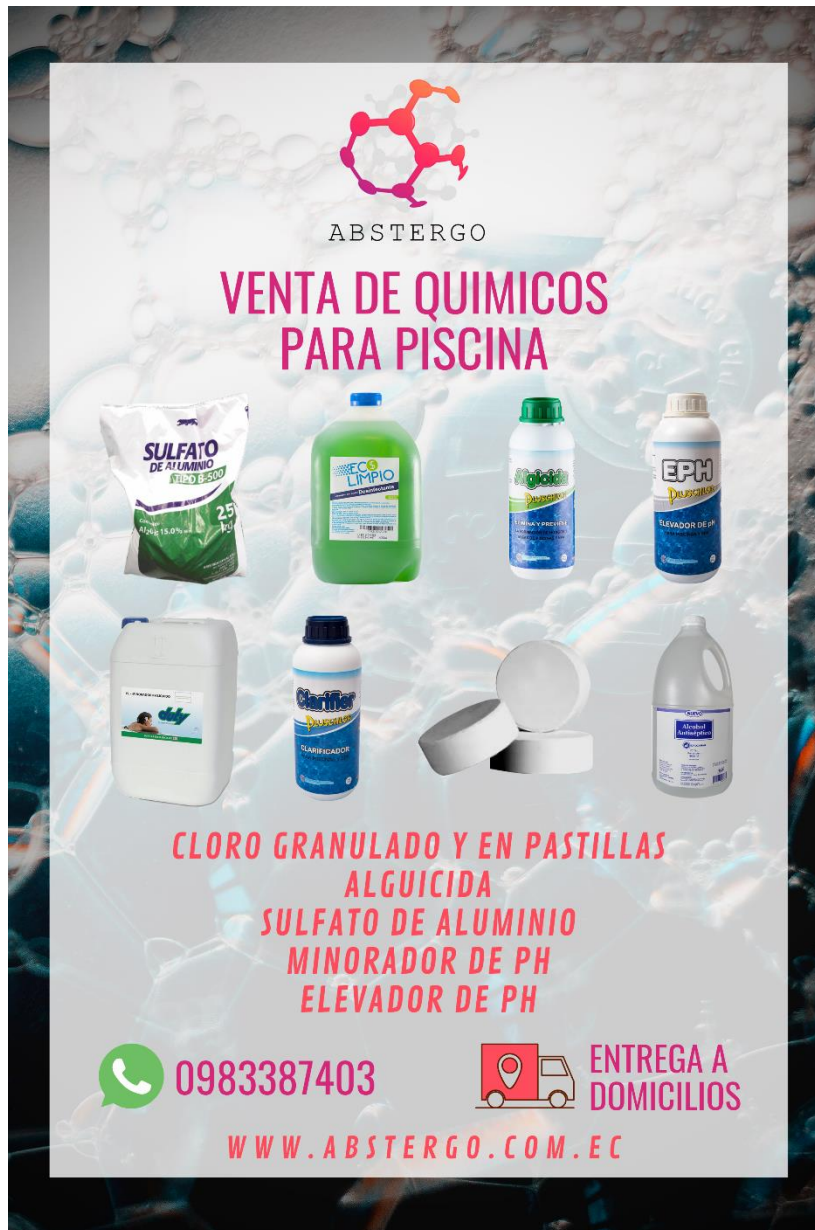
Venta de Productos




Local




Presentación de Producto





ABSTERGO

VENTA DE QUIMICOS PARA PISCINA



**CLORO GRANULADO Y EN PASTILLAS
ALGUICIDA
SULFATO DE ALUMINIO
MINORADOR DE PH
ELEVADOR DE PH**

 **0983387403**  **ENTREGA A
DOMICILIOS**

WWW.ABSTERGO.COM.EC

INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA

Número de serie de la especie en el SGA: 20249

Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias

Apellidos y nombre: Coppiano Huacon Michelle Carolina

Carrera: Tecnológica en Administración de Empresas

Celular: 0983387403

Correo: michellecoppiano3194@hotmail.com

Jornada: martes y jueves

Tema

Plan de mejoras al Clima Organizacional de los empleados la Distribuidora Abstergo del cantón Guayaquil.

Formulación del Problema

¿En qué medida afecta el clima organizacional, en el desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora ABSTERGO, ubicada en la ciudadela La Alborada del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020?

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Delimitación del problema

Campo: Administración del Talento Humano

Área: Clima organizacional

Aspectos: Desempeño laboral

Objetivo general

Diseñar un plan de mejora al clima organizacional para el óptimo desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora ABSTERGO del cantón Guayaquil.

Objetivos específicos

- Investigar los aspectos teóricos de la Administración del Talento Humano que caracterice del clima organizacional en función del desempeño laboral en las empresas.
- Determinar la metodología utilizada estudio del clima laboral en la Distribuidora ABSTERGO del cantón Guayaquil.
- Elaborar plan de mejora del clima organizacional que favorezca el desempeño laboral en la distribuidora ABSTERGO del cantón Guayaquil.

Revisado por la Comisión de Culminación de Estudios

7 de septiembre del 2020

Encuesta

La presente encuesta será anónima y servirá para resaltar las características más relevantes, las circunstancias y el entorno en el que se desarrolla el ambiente laboral de los colaboradores de la Distribuidora Abstergo.

Objetivo: Identificar las necesidades de los colaboradores y su clasificación de forma sistemática con sus características más relevantes.

Instrucciones:

- Utilice pluma azul o negra
- Grafique un visto en la alternativa que usted crea conveniente (✓)
 - Nunca
 - A veces
 - Con cierta frecuencia
 - Casi Siempre
 - Siempre
- Tiene usted cinco alternativas, marque solo una.
- Tiene usted 20 minutos para responder
- Cualquier inquietud o pregunta alce la mano.
- Cuando termine de responder entregue el cuestionario a la encuestadora.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Cuestionario	Nunca	A veces	Con cierta frecuencia	Casi Siempre	Siempre
1.En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?					
2.Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?					
3.Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo?					
4..Los jefes de la empresa se responsabilizan por mantener elevado el nivel de motivación personal?					
5.La Distribuidora cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?					
6.Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado?					
7.Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades?					
8.Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño?					
9.Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?					
10.Existe un trato respetuoso entre los integrantes de mi grupo de trabajo?					

¡La Encuesta ha Terminado!

Muchas Gracias por su tiempo y apoyo

Michelle Carolina Coppiano Huacon

C.C: 0929112597

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Fecha: _____

Datos Generales

Entrevistado

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ Lugar: _____

Cargo: _____

Hora de Inicio: _____ Hora de Término: _____

Entrevistador: _____

Objetivo: Proporcionar información sobre el Clima Organizacional en la Distribuidora Abstergo.

Variable Independiente: Clima Organizacional

1. ¿Cuál es la función del área de trabajo que usted dirige?

2. ¿Cuál es el canal de comunicación que más emplean los directivos de la empresa?

3. ¿Cuáles son los proyectos que tienen para mejorar los canales de comunicación dentro de la empresa?

4. ¿Cómo funciona la organización comunicacional dentro de su empresa?

5. ¿Cómo se evalúa a los vendedores en la empresa?

6. ¿Usted cree que el clima organizacional de la empresa, baja el desempeño de los vendedores?

7. ¿Qué acciones tomarías usted para la mejora del clima organizacional dentro de la empresa?

¡Gracias!