



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN TALENTO HUMANO
DEL OPERADOR LOGÍSTICO OPELO S.A UBICADO
EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL
PERÍODO 2017**

Autora: Antepara Quintero María José

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios y a mi familia que son mi apoyo fundamental y me acompañan en el transcurso de mi formación profesional. Gracias a cada uno de ustedes por sus consejos que me motivan a seguir en el camino correcto.

Antepara Quintero María José

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis padres por su apoyo y motivación en el transcurso de la carrera y al tutor PhD Simón Illescas Prieto por brindarme la enseñanza y guía en el proyecto de tesis.

Antepara Quintero María José



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN TALENTO HUMANO DEL OPERADOR LOGÍSTICO OPELO S.A UBICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERÍODO 2017”** y problema de investigación: **¿Cómo influye el Clima laboral en el área de Talento Humano del Operador Logístico Opelo S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil período 2017?**, presentado por Antepara Quintero María José como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Antepara Quintero Maria José

Tutor:

PhD Simón Alberto IllescasPrieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

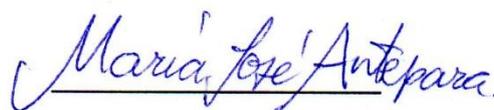
Yo, Antepara Quintero María José en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Análisis del Clima laboral en Talento Humano del Operador Logístico Opelo S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil período 2017", de la modalidad Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Antepara Quintero María José

Nombre y Apellidos de la Autora.

No. de cédula: 095161468-4



Firma





Factura: 001-002-000048598



20180901003D00278

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901003D00278

Ante mí, NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) MARIA JOSE ANTEPARA QUINTERO portador(a) de CÉDULA 0951614684 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(és) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA PUBLICACION DE TRABAJO DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 8 DE MARZO DEL 2018, (11:32).

Maria Jose Antepara

MARIA JOSE ANTEPARA QUINTERO
CÉDULA: 0951614684

NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



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

CEDULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
ANTEPARA QUINTERO MARIA JOSE
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAQUIL BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO **1996-11-30**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

No. **095161468-4**





INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** A1113A1112

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **ANTEPARA ORMASA PEDRO**
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **QUINTERO PLUA GREGORIA**
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2015-03-11**
FECHA DE EXPIRACIÓN **2025-03-11**




Maria Jose Antepara
FIRMA DEL CEDULADO

DIRECTOR GENERAL



REPÚBLICA DEL ECUADOR

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

001 JUNTA No. 001 - 250 NUMERO 0951614684 CEDULA

ANTEPARA QUINTERO MARIA JOSE
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
GUAYAQUIL CANTON ZONA: 7
TARQUI PARROQUIA





REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA JOSE

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Maria Jose Antepara
FIRMA DEL CEDULADO





CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombres y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**Análisis del Clima Laboral en Talento Humano del Operador
Logístico Opelo S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil período 2017**

Autora: Antepara Quintero María José

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

La Empresa Operador Logístico Opelo S.A inició sus actividades comerciales el 13 de Octubre del 2011, para ofrecer servicios prestados de transportación de mercadería entre otros, actualmente presenta un clima laboral bajo, provocando estrés en los colaboradores lo que incide en la salud, bienestar y disposición para trabajar ya que son la fuerza y equipo del Talento Humano de la empresa, por ello la presente investigación tiene como objetivo general identificar los factores que influyen en el clima laboral para realizar las actividades correspondientes y así fundamentar teóricamente lo observado, aplicando métodos y la técnica de encuesta, por lo cual se propone realizar un plan de mejora para los beneficiarios, como establecer pausas activas, fortalecer una cultura de trabajo y comunicación llevando a la organización a alcanzar éxito con un agradable clima laboral y una administración eficaz.

Clima

Laboral

Talento

Humano



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**Análisis del Clima laboral en Talento Humano del Operador Logístico
Opelo S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil período 2017**

Autora: Antepara Quintero María José

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The Operative Logistic Company Opelo SA began its commercial activities on October 13, 2011 to offer services of transportation of merchandise among others, currently has a low work environment, causing stress in employees which affects the health, welfare and disposition for work since they are the strength and team of the company's Human Talent, therefore the present research has as a general objective to identify the factors that influence the work climate to carry out the corresponding activities and thus theoretically substantiate the observed, applying the heuristic method and the survey technique, for which purpose it is proposed to carry out an improvement plan for the beneficiaries, such as establishing active breaks, strengthening a work and communication culture, leading the organization to achieve success with a pleasant work environment and effective administration.

Weather

Labor

Talent

Human



ÍNDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| CARÁTULA..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR..... | iv |
| CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN..... | v |
| CERTIFICACIÓN DE AUTORIZACIÓN DEL CEGESCIT..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| ÍNDICE GENERAL..... | xi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xiii |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | xiv |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| Ubicación del Problema en un Contexto..... | 1 |
| Situación Conflicto..... | 2 |
| Delimitación del Problema..... | 3 |
| Formulación del Problema..... | 4 |
| Evaluación del Problema..... | 4 |
| Objetivos de la Investigación..... | 5 |
| Interrogantes de la Investigación..... | 6 |
| Justificación e Importancia..... | 6 |



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

| | |
|---------------------------------|----|
| Antecedentes Históricos..... | 12 |
| Antecedentes Referenciales..... | 15 |
| Fundamentación Legal..... | 21 |
| Variables de Investigación..... | 25 |
| Definiciones Conceptuales..... | 26 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|--|----|
| Diseño de Investigación..... | 36 |
| Tipos de Investigación..... | 37 |
| Población y Muestra..... | 38 |
| Métodos y técnicas de Investigación..... | 40 |
| Procedimiento de la Investigación..... | 42 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|----------------------|----|
| Resultados..... | 44 |
| Plan de Mejora..... | 57 |
| Conclusiones..... | 58 |
| Recomendaciones..... | 59 |
| Bibliografía..... | 60 |
| Anexos | |



ÍNDICE DE GRÁFICOS

| Contenidos: | Páginas: |
|--|-----------------|
| Gráfico 1. Evolución de la Gestión Humana | 13 |
| Gráfico 2. FODA..... | 26 |
| Gráfico 3. Principios básicos de administración..... | 30 |
| Gráfico 4. Representación de la población y muestra..... | 39 |
| Gráfico 5. Métodos..... | 40 |
| Gráfico 6. Comunicación..... | 44 |
| Gráfico 7. Ambiente laboral..... | 45 |
| Gráfico 8. Satisfacción..... | 46 |
| Gráfico 9. Liderazgo..... | 47 |
| Gráfico 10. Bienestar y salud..... | 48 |
| Gráfico 11 Servicio..... | 49 |
| Gráfico 12. Responsabilidad y profesionalismo..... | 50 |
| Gráfico 13. Productividad..... | 51 |
| Gráfico 14. Derechos y oportunidades..... | 52 |
| Gráfico 15. Motivación..... | 53 |

ÍNDICE DE CUADROS

| Contenido: | Páginas: |
|--|-----------------|
| Cuadro 1. Conflicto..... | 3 |
| Cuadro 2. Planilla de los Colaboradores..... | 35 |
| Cuadro 3. Universo..... | 39 |
| Cuadro 4. Técnicas..... | 41 |
| Cuadro 5. Comunicación..... | 44 |
| Cuadro 6. Ambiente laboral..... | 45 |
| Cuadro 7. Satisfacción..... | 46 |
| Cuadro 8. Liderazgo..... | 47 |
| Cuadro 9. Bienestar y Salud..... | 48 |
| Cuadro 10. Servicio..... | 49 |
| Cuadro 11. Responsabilidad..... | 50 |
| Cuadro 12. Productividad..... | 51 |
| Cuadro 13. Derechos y Oportunidades..... | 52 |
| Cuadro 14. Motivación..... | 53 |
| Cuadro 15. Ficha de observación 1..... | 54 |
| Cuadro 16. Ficha de observación 2..... | 55 |
| Cuadro 17. Ficha de observación 3..... | 56 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto

Existe la necesidad de hablar sobre el clima laboral en las empresas modernas ya que el medio físico en donde interactúan los colaboradores, a través de este, se obtienen resultados que demuestran el alcance y medición de los objetivos respecto a varios indicadores financieros de la empresa frente a la competencia.

Es importante que el entorno donde se realicen las actividades empresariales sea agradable, limpio y en óptimas condiciones para laborar ya que además de ser fuente de creación de tareas también influye el aspecto psicológico en el estado de satisfacción de trabajadores, es decir componentes de la organización tales como percepción del ambiente de trabajo, relaciones interpersonales con el equipo, liderazgo y comunicación, entre otros.

Operador Logístico Opelo S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, cantón Guayas, en las calles Buenos Aires 506 y Tegucigalpa, inicia sus actividades comerciales a brindar servicios prestados de transportación de mercadería y venta al por mayor de diversos productos sin especialización desde el 13 de Octubre del 2011, como tipo de compañía anónima y con Registro único de Contribuyente RUC 0992734639001.

Por ello, es importante analizar el clima laboral y los factores que inciden en el área de Talento Humano, se aplicará un plan de mejora que permita fortalecer más las relaciones entre los involucrados y aumentar la productividad y rendimiento laboral de los colaboradores en las tareas asignadas.

Situación Conflicto

Operador Logístico Opelo S.A se encuentra en la ciudad de Guayaquil, Ecuador; está registrada en la Superintendencia de Compañías como una empresa mediana desde el año 2011.

La compañía presenta ciertos antecedentes como:

- Limitada medición de aptitudes, cualidades y oportunidades. Es decir después de un determinado tiempo de laborar, a largo plazo, trae como consecuencia que los colaboradores se desmotivan, ellos esperan que reconozcan su trabajo, ya sea por compensaciones laborales, aumento de salario, promover de cargo, etc.

Un colaborador motivado realiza su trabajo con pasión, ama lo que hace, a diferencia de un empleado frustrado trabaja por rutina y no porque verdaderamente le interese progresar en la empresa y en su vida personal.

- Escasas expresiones de decir lo que piensan los empleados. Se presentan ocasiones como mal entendidos, conflictos entre colaboradores en la entrega de mercadería, por la comunicación entre las partes o cualquier otra índole, los trabajadores optan por no expresar sus opiniones para no provocar el enojo de los superiores y empeorar su condición de salud, por ello obedecen y

siguen las órdenes del jefe con respeto y demostrando que si hubo un error en tal caso, no volverá a suceder.

- Limitado interés de aprender otras áreas de trabajo. Esto se da en los colaboradores no porque no quieran apoyar a sus compañeros y trabajar en equipo, en realidad es porque se acumula las responsabilidades y así al final del día no pueden presentar lo que es designado a cada trabajador.

Cuadro 1. Conflicto

| Antecedentes | Consecuencias |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Limitada medición de aptitudes, cualidades y oportunidades. • Escasas expresiones de decir lo que piensan los empleados. • Limitado interés de aprender otras áreas de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • Los empleados aspiran que las actividades de trabajo sean reconocidas por medio de motivaciones. • Otorgan a mantenerse callados por no causar conflictos o mal entendidos. • Los colaboradores se interesan solo por cumplir su responsabilidad y no tener que cumplir responsabilidades ajenas a las que corresponden. |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Delimitación del Problema

Campo : Administración.

Área : Laboral.

Aspectos: Clima laboral y Talento Humano.

Tema: Análisis del Clima laboral en Talento Humano del Operador Logístico Opelo S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil período 2017.

Formulación del Problema

¿Cómo influye el clima laboral en el área de Talento Humano del Operador Logístico Opelo S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil del período 2017?

Evaluación del Problema

Delimitado.- Es delimitado porque muestra los factores que influyen en el clima laboral interno de los trabajadores, señala antecedentes y consecuencias que causan debilidades en el área de trabajo.

Claro.-La investigación es clara y concisa porque se determina objetivos, variables, interrogantes exactos para determinar soluciones comprensibles del problema para los involucrados.

Evidente.-La empresa además de las auditorías que le realizan, los empleados y quienes forman el equipo deben manifestarse opinando lo evidente y justificable que ocurra en un momento determinado.

Relevante.-El tema es relevante ya que se encuentra a la vanguardia en las empresas modernas, las variables indican el área a investigar, los objetivos son fundamentales ya que es la proyección que a corto, mediano y largo plazo se desea alcanzar a nivel local y nacional, es decir el clima laboral es el entorno o medio en que la fuerza de trabajo se

desenvuelve por eso es de gran interés en empleadores, empresas, trabajadores y familia.

Factible.-El proyecto que se está realizando es factible porque existe la colaboración del gerente con la investigadora del proyecto para el desarrollo del mismo, también se cuenta con los recursos para el trayecto de la investigación y es conveniente porque obtienen beneficios los involucrados tanto a nivel empresa como satisfacción personal.

Variables.-Son determinadas a partir del tema planteado de investigación, estas son: variable independiente clima laboral y como variable dependiente Talento humano.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Identificar los factores que influyen en el clima laboral para realizar las actividades en el área de Talento Humano del Operador Logístico Opelo S.A.

Objetivos Específicos.

1. Fundamentar teóricamente el clima laboral y el desempeño de las actividades del área de Talento Humano.
2. Diagnosticar los factores que influyen en el Clima laboral.
3. Diseñar actividades en el Clima laboral del área de Talento Humano del Operador Logístico Opelo S.A

Interrogantes de la Investigación

1. ¿Cómo fundamentar el clima laboral y las actividades de Talento Humano?
2. ¿Cómo identificar los factores del clima laboral del Operador Logístico Opelo S.A?
3. ¿Cómo analizar el Clima laboral y sus funciones respectivas?

Justificación e Importancia

El presente trabajo de investigación que se está realizando en la compañía Operador Logístico Opelo S.A sirve para analizar el clima laboral que existe entre los colaboradores que surge a partir de las condiciones físicas, mentales y materiales que puedan existir en cuanto al grado de satisfacción que se percibe en el ambiente, es decir estudiar el entorno empresarial como un sistema abierto o medio en que los trabajadores se desenvuelven, que recibe y genera influencias para la toma de decisiones del éxito de la empresa.

El proyecto resulta conveniente porque intervienen las partes interesadas como la empresa, gerente, clientes, colaboradores y familia de los involucrados obteniendo mejores resultados aplicando un FODA o DAFO, proponiendo un plan de acción y disminuyendo en lo posible las debilidades, mantener las fortalezas que atrae el camino de oportunidades dando paso a la organización, efectividad, productividad y utilidades.

Es factible porque se cuenta con los recursos para la consecución de la investigación, en cuanto recursos materiales están a la disponibilidad en el campo de trabajo para llevar a cabo junto con los involucrados que

muestran interés y apoyo en brindar información necesaria para la mejora continua de la empresa.

Tiene relevancia social ya que al mejorar y controlar las debilidades, motivando a los empleados, emitiendo mejores canales de comunicación con el trabajo en equipo, brindando un servicio de calidad a los clientes se forma una cadena de personas en un segmento de mercado satisfecho obteniendo resultados excelentes por lo que también se visualiza y se busca la estrategia para atraer a los posibles clientes potenciales en el mercado nacional.

En el campo laboral se aplicará las teorías y conocimientos aprendidos en el aula de clase con la implicación práctica y con el valor teórico para la empresa, institución de educación superior y estudiantes que en futuro servirá de guía y utilidad metodológica con investigaciones relacionadas con el tema planteado.

Viabilidad Técnica:

Con la implicación práctica en el campo laboral se genera responsabilidad y trabajo en equipo entre los interesados para obtener un solo fin, generar un entorno agradable en óptimas condiciones que fomenten la productividad y ganas de superación personal.

Viabilidad Sociocultural:

El proyecto incluye el aspecto Sociocultural ya que asocia e involucra a las partes interesadas para analizar el clima laboral interno y proponer una cultura de trabajo que involucre no solo a los colaboradores sino también a la sociedad creando conciencia de que el ambiente influye mucho en el área de trabajo y en los resultados que presenten y que por

ello es importante que el empleador tome en cuenta este tema planteado en la empresa.

Viabilidad Económica:

Es necesario contar con los recursos materiales, humanos y financieros para el desarrollo del proyecto procurando llevar un registro y presupuesto de lo necesario para trabajar con las personas. Además cabe mencionar que culminada la investigación serán de gran utilidad para la empresa que con la toma de decisiones correctas abren paso al camino de oportunidades generando ingresos y rentabilidad.

Viabilidad Ambiental:

El desarrollo del proyecto analiza el área ambiental como espacios verdes, 3R reducir, reutilizar, reciclar, zona de encuentro, la ubicación de la empresa frente a compañías químicas e industriales, al humo que desechan los automóviles, olores desagradables de basura o productos en descomposición con respecto a la salud de quienes conforman la empresa y sectores aledaños.

Viabilidad Política:

Es importante tener presente las políticas de la empresa, reglas y normas establecidas en toda la organización así como también la empresa debe regirse a la política de gobierno que se establezcan en las empresas.

Viabilidad Institucional:

La investigación inicia desde la Institución de Educación Superior en conjunto con la compañía Operador Logístico Opelo S.A que están en plena disponibilidad de brindar información a la investigadora, durante el proceso se adquiere nuevos conocimientos que son aplicados a cada aspecto del proyecto y al final comunicar las sugerencias para la mejora de la organización empresarial continua en determinado plazo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según el autor (Chiavenato.I, Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones, 2009) expresa que: **“El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.”** (p. 6)

El comportamiento organizacional es un aspecto importante en relación al clima laboral interno de los colaboradores porque incide en el entorno de una cultura de trabajo participativa y de fortalecimiento de talentos para mejorar la empresa en cuánto conocimientos refiere.

El autor (Polanco.Y, 2013) manifiesta que: **“La administración de recursos humanos se refiere a la dirección de talento humano que conforma la organización.”**(p. 81)

Conuerdo con lo que expresa el autor porque la administración es la ciencia que aplica planear, organizar, dirigir y controlar recursos tangibles e intangibles e incluye liderar el talento humano para que adquieran experiencia y calidad al brindar servicios que conlleven a la satisfacción de los clientes

La autora (Segredo.A, 2013) define al clima laboral como: **“La calidad de la vida laboral de una organización está mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización.” (p.386)**

Coincido con la autora porque el clima laboral es un sistema abierto comprende el micro entorno y macro entorno y necesita de ambas partes para poder operar además de una serie de aspectos internos que deben ser aplicados en el día a día, deben lograr los objetivos, luego alcanzar las metas en determinado tiempo y cumplir las necesidades tanto de la empresa como de sus colaboradores.

Los autores (Iglesias.A; Sánchez.Z, 2015) definen: **“El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.”(p.456)**

Es importante lo que expresan los autores ya que el clima laboral-organizacional es fundamental en todos los empleos y áreas de trabajo porque incide en las diversas condiciones que se encuentra el colaborador para demostrar la capacidad que posee con resultados positivos y al mismo tiempo satisfaciendo sus necesidades de autorrealización.

Los autores (Bell.R; Espín.M; Espín.E, 2015) detallan que: **“El talento humano requiere una transformación, que permita cambiar modelos de desempeño de los servidores públicos, debe revisar constantemente su accionar mentales, operativos y estratégicos”.** (p.12)

El Talento Humano es el departamento que se encarga de seleccionar el personal de la organización de acuerdo al perfil que se espera tengan los aspirantes, una vez aprobado para empezar a trabajar acoplarse al equipo de trabajo, formar una sola fuerza y brindar ideas y sugerencias para el desarrollo empresarial.

La autora (Vallejo.L, 2016) manifiesta que: La gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente. (p.16)

Lo manifestado por la autora tiene importancia puesto que el Talento humano abarca toda la forma de liderar la organización y la colaboración de la fuerza de trabajo implica la participación de una cultura de trabajo, los recursos, liderazgo, tecnología, entre otros, con el fin de contribuir a la mejora continua en los factores de la empresa y para el éxito de todos los involucrados.

Según los autores (Enríquez.M; Calderón.J, 2017) expresan que: El clima laboral ha sido siempre un factor importante dentro de las organizaciones, independientemente de la naturaleza de sus actividades, ya que este, a través de una evaluación, determina su influencia en la consecución de los objetivos que se proponen tanto personal como organizacionalmente.(p.131)

Los autores consideran que el clima laboral es importante puesto que es un tema que siempre está presente en las empresas, es un factor de medición para ver cómo está evolucionando la empresa conforme el paso de los años y tomar decisiones para organizar de mejor manera los recursos, liderar en equipo y obtener rentabilidad, utilidades y éxito empresarial.

Antecedentes Históricos

Los orígenes del clima laboral se sitúan en la escuela de Gestalt, surgió en la Primera Guerra Mundial en los años 1.914-1.918 nace por medio de la teoría de campo de Kurt Lewin que expresa sobre el comportamiento de los individuos en el entorno, observan, analizan la forma de ser y conducta para diferenciarnos de otros seres humanos.

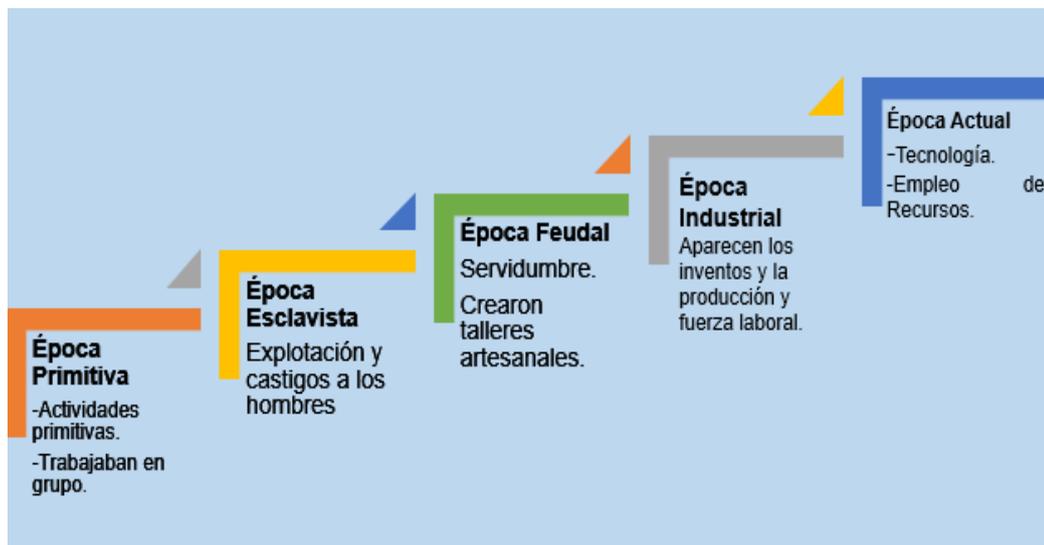
Lewin experimentó en varios grupos y observó que existen diversos climas, se dio cuenta que todos los seres humanos poseemos conductas y modelos diferentes en determinadas situaciones de la vida. Luego de analizar los experimentos se decide incorporar un nuevo término llamado clima organizacional que se enfoca más a la motivación y satisfacción de los empleados, clientes y empresa.

Con la evolución del hombre después de la esclavitud y explotación de los esclavos se empieza a notar el valor del talento humano, es así que después de unos años aparece el término Gestión de Talento Humano creado por David Watkins de Softscape en un artículo que realizó en el año 1.988 para un estudio de la fuerza laboral y concientizar a las personas de convertir las empresas más competitivas con la selección, formación y contratación de personal que demuestren capacidades y

habilidades innatas y adquiridas en un clima agradable para cumplir sus actividades. Con el transcurso del tiempo las empresas emplean todos sus recursos humanos, materiales y financieros para fortalecer sus servicios, atraer clientes del mercado local y nacional y luego en el mercado internacional, fortaleciendo la marca y lograr que esos clientes hablen bien del producto y del servicio haciendo publicidad boca a boca sin necesidad de pagarles.

El Talento Humano implica tener colaboradores con conocimiento, habilidades, experiencia para formar una sola fuerza: La fuerza laboral. Así es como las empresas modernas actualmente son competitivas, innovadoras, con gerentes líderes capaces de solucionar problemas y son los responsables de guiar al equipo, organizarlo y dar las herramientas para que den el 100% de su conocimiento para resultados exitosos.

Gráfico 1. Evolución de la Gestión Humana.



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Los países con mejor clima organizacional 2015 son:

(Ascendo, 2016):

1. República Dominicana : 81,35%
2. Honduras : 79,38%
3. Ecuador : 78,79%

El estudio realizado en 15 países de América Latina en los períodos 2.014-2.015, Ecuador ocupa el tercer lugar con un mejor clima laboral con 78,79% proyectando a nivel país una adecuada organización en diversos factores entre ellos el Talento Humano.

En Ecuador las cifras están representadas por Departamento en el 2015:

- Administración y Talento humano: 80,01%
- Dirección de Gerencia: 87,21%

En Ecuador, cantón Guayas, provincia de Guayaquil, la compañía Operador Logístico Opelo S.A inició sus actividades comerciales el 13 de Octubre del 2013 en las calles Buenos Aires 506 y Tegucigalpa, se dedican a la venta de diversos productos sin especialización y a los servicios prestados de transportación de mercadería. Actualmente el gerente general de la compañía es el Ing. Álvaro Morales quien desempeña el cargo con total eficiencia y liderazgo de sus colaboradores lo cual es agradable porque es una persona comprensible y con experiencia de negocios, el cargo como Jefe de Talento Humano lo ocupa el Ing. Álex Morocho Yambay, departamento del que me encuentro desarrollando el proyecto.

Los empleados esperan que la compañía mejore en el transcurso de los años tanto para la empresa como para sus necesidades propias y de familiares, por tanto colaboran en suministrar información para el éxito de la investigación en conjunto con las autoridades que la conforman.

Antecedentes Referenciales

Análisis del Clima Laboral en Talento Humano del Operador Logístico Opelo S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil periodo 2017

Tema:

La autora (Subauste.R, 2013) refiere que: **“El clima laboral es el lugar en donde las personas se comunican entre sí. Una de las principales características del clima laboral es que influye en la conducta de los miembros de la organización, el grado de responsabilidad y cualidades.”(p.15)**

Análisis:

Coincido con la autora porque el clima laboral es el espacio físico en que se desenvuelven los trabajadores, existe la comunicación interna y externa, se analiza los patrones de conducta y factores de medición y control de resultados. La autora manifiesta que en su investigación pudo evidenciar que el índice de rotación de los empleados es continuo y que presenta un clima laboral tenso, por ellos aplicó estrategias y sugerencias para que influyan satisfactoriamente en la empresa. Se diferencia del proyecto que realizó en el departamento, es completamente distinto al de la autora que está en una empresa Peruana en el año 2013 mientras que el proyecto que ejecuto en Ecuador período 2017 en la compañía Operador Logístico Opelo S.A ya que presenta un problema de limitación de capacidades y habilidades para aspirar un cargo superior.

Tema:

Estudio de factores que inciden en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda.

El autor (Alvarado.K, 2015) expresa que:

El proyecto consistió en establecer nuevas metodologías y estrategias para el plan de mejora para la satisfacción laboral de la Cooperativa Tarqui Ltda.

El autor utilizó en la investigación el diseño cuantitativo ya que este mostro en números, estadísticas y gráficos el estudio realizado.

Para ello se utilizó la metodología descriptiva y exploratoria. Ya que esta permitió detallar y analizar las situaciones causantes del problema, teniendo en cuenta las informaciones suministradas para plantear así las alternativas de solución para el bienestar de los colaboradores de la Cooperativa Tarqui.

La técnica que se utilizó fue la encuesta, ya que esta permitió obtener respuestas flexibles y abiertas pero siempre regidas a la investigación, al darse a cabo la recolección de datos después se procedió a codificar la información para posteriormente categorizarlas y tabularlas, se realizó cuadros estadísticos que ayudo a una mejor visualización de los resultados.

(pág. X)

Análisis:

El autor expresa que el clima laboral y el estudio de los factores internos de la empresa inciden en la organización pero que incide en un aspecto muy importante: la satisfacción laboral en los colaboradores pues de ellos dependen el éxito o fracaso de la empresa correspondiente al estudio de control y rendimiento laboral que se realiza anualmente. El capital humano compone la fuerza de trabajo, colaboración y liderazgo en la toma de decisiones que se presente en la empresa, por lo cual el autor optó por establecer metodologías y estrategias que permitan solucionar el problema de investigación, aplicando encuestas para la recolección de datos y así determinar un plan de mejora. Entre las similitudes que existen entre ambas investigaciones es trabajar con los involucrados para hallar un resultado positivo que obtengan beneficios e incluya la solución del

tema planteado pero se diferencia en el tipo de empresa de Transporte Cooperativa Tarqui en el año 2015 mientras que la investigación que realizo actualmente es en la compañía Operador Logístico Opelo ubicada en la ciudad de Guayaquil en el período 2017.

Tema:

Mejora del Clima laboral del área de Operadores de Grúas Gottwald y Portico, en los resultados de la productividad del trabajo.

Presentado por (García.J, 2017). En la compañía Terminal Portuario de Guayaquil el clima laboral llega a producir resultados negativos por lo que la investigadora se ha planteado el siguiente objetivo proponer mejoras para el clima laboral en el área de operaciones de grúas gantrys y gottwald, para potenciar los resultados de la productividad del trabajo, las técnicas y herramientas que se utilizaron fueron: encuestas, análisis de indicadores de productividad, diagrama causa- efecto, Los métodos teóricos utilizados fueron el descriptivo, analítico y sintético. El tipo de investigación que se realizó fue descriptiva, explicativa y de correlacionar porque por medio de ellas; se pudo recopilar la información relevante que se necesitaba para la investigación. Los resultados se presentan mediante el diagrama causa- efecto. Los beneficiarios del presente estudio son los clientes internos y externos de la empresa. (pág. ix)

Análisis:

El clima laboral está presente en todas las empresas, puede ser un clima tanto positivo como negativo. En este caso la autora manifiesta que es un clima negativo de acuerdo a lo que ella analizó en la compañía y con las respectivas preguntas a los empleados que la conforman, con la meta de lograr un incremento positivo en los resultados de rendimiento laboral. Presenta similitud a la investigación que me encuentro desarrollando en la

variable independiente clima laboral y con los objetivos de identificar, fundamentar y diagnosticar el área de Talento humano del período 2017, la diferencia que presenta es que la autora se enfoca a una empresa Terminal Portuario es decir de Transporte, mientras que yo como investigadora realizó el proyecto en la compañía Operador Logístico Opelo S.A, en donde se aplicará la encuesta para obtener resultados de quienes conforman el departamento de Talento humano y así proponer un plan de mejora aceptable para la aprobación del dueño de la compañía.

Tema:

Propuesta de mejora para fomentar un clima laboral favorable para la satisfacción de los clientes de la Academia Predador Training Center. Correspondiente a la autora (Castro.L, 2017) expresa que: Donde se practican deportes de defensa personal que está legalmente constituida en la ciudad de Guayaquil, que tiene como objetivo general Fomentar un clima laboral favorable, con el propósito que beneficie a los empleados y sus clientes. En el proyecto de investigación se ha determinado las causas que producen un bajo rendimiento económico, déficit de clientes por la falta de interés que tienen los colaboradores en la ejecución de sus funciones. Se utilizó la técnica de la encuesta con el fin de recopilar la información necesaria y analizar los aspectos positivos y negativos del clima laboral, y se utilizó la entrevista para conocer la insatisfacción laboral de los colaboradores como se sienten en su puesto de trabajo. (pág. vii)

Análisis:

La autora realizó la investigación en una empresa deportiva en el año 2017 con el problema de investigación de falta de interés por cumplir sus obligaciones con los clientes por lo que se realizó la encuesta y la

entrevista para determinar el grado de insatisfacción y factores en los empleados, por lo cual tiende a proponer un plan de mejora para llevarlo a cabo.

Se diferencia con el proyecto que desarrollo en el tipo de empresa, la autora enfoca a una empresa deportiva mientras que la investigación que realizó en una compañía logística que tiene como objetivo principal identificar los factores que influyen en el clima laboral de Talento Humano para diagnosticar y fundamentar los sucesos que se presentan y realizar una recolección de datos para determinar un plan de mejora con las debidas sugerencias que sean aplicadas en el campo de trabajo.

Tema:

Estudio del Clima Organizacional y sus efectos en el desempeño del personal de la Compañía Asociación familiar de bienes raíces (AFABIR S.A). Presentado por la autora (Pilaloe.C, 2017) expresa en su investigación que: El clima organizacional es un elemento multidimensional en el que constan muchos factores. La presente investigación se realizó en la compañía Asociación Familiar de Bienes Raíces AFABIR S.A, durante el periodo 2017, contando con la participación de todos los miembros que conforman la compañía. Teniendo como objetivo el determinar si el clima organizacional afecta al desempeño del personal de la compañía, para lo cual fue necesario argumentar los referentes teóricos relacionados al clima organización y su relación con el desempeño del personal, luego se diagnosticó la situación actual del clima organizacional de la compañía, y finalmente proponer un plan de mejora para superar las deficiencias producidas y contribuir al mejoramiento del Clima organizacional en la compañía, a través de un sistema de acciones con el correspondiente nivel de orientación que favorecela elevación de la calidad en el desempeño del personal. (pág. x)

Análisis:

La Investigación perteneciente a la autora Carla Lorena Pilaloe Acosta con tema estudio del clima organizacional en la empresa AFABIR S.A aborda como objetivo determinar el desempeño de los trabajadores, todo este estudio aplicando técnicas e investigaciones para obtener un resultado que permita dar una solución favorable en la compañía familiar.

Existe relación con el tema en la variable independiente y las técnicas de aplicación pero se diferencia la empresa, la autora enfoca a una empresa de bienes raíces mientras que el proyecto que desarrollo en una compañía logística en el año 2017.

Tema:

Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral de los trabajadores, en la empresa El Sol S.A, de la ciudad de Guayaquil.

Implementado por la autora (Rojas.B, 2017) manifiesta que: Los métodos utilizados son: cualitativos, cuantitativos, descriptivos, explicativos y correlacional, que se relaciona con el estudio de las variables, se utilizó las técnicas de recolección de datos para conocer la situación actual que tienela empresa. Los procedimientos aplicados son: entrevista, encuesta,y observación. Su objetivo principal en el clima laboral es aplicar políticas para mejoras en el desarrollo de sus actividades mediante los procesos de recursos humanos. La conclusión es que la empresa no se genera una buena relación entre el personal con los directivos, situación que afecta a la productividadde la empresa. (pág. x)

Análisis:

La autora manifiesta que la relación que existe entre toda la parte administrativa no es buena debido a que no existe una comunicación

adecuada por lo que incide en la productividad, afectando a la empresa, clientes y equipo de trabajo, entonces propone aplicar un método que defina una solución definitiva y que sea agradable a todos con sugerencias y recomendaciones. Existe similitud con la investigación de la autora en proponer un clima laboral más acorde y empresarial a los involucrados pero se diferencia en los tipos de empresas que se llevan a cabo la investigación. En el caso que estoy presentando existe como antecedente que hay limitada evaluación de habilidades y capacidades de los trabajadores antiguos para ocupar un cargo superior conforme a la experiencia adquirida en el área de Talento Humano.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador.

Según el Art. 33 Sección Octava Trabajo y Seguridad Social afirma que:

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.

Objetivo 9.- Plan Nacional del Buen Vivir PNBV.

Garantizar el Trabajo digno en todas sus formas.-

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Acuerdo Ministerial No. 5392 del Ministerio del Interior.

Se expresa en el Art. 63 de la Protección Laboral, Capítulo VII de la Salud Ocupacional: El Ministerio del Interior, por Medio de la Dirección de Administración de Talento Humano, otorgará los medios de protección laboral a favor de las y los servidores públicos con el objeto de conseguir su desarrollo profesional y personal, que tienda a construir un clima organizacional favorable, adecuado y en aras de la eficiencia y productividad del servicio público.

Reglamento de Gestión de Talento Humano.

Se manifiesta en la Sección V, Desarrollo y Formación Profesional, Art. 58.-

El desarrollo y formación del Talento Humano es el proceso sistemático y permanente orientado a la adquisición o actualización de conocimientos, al desarrollo de técnicas y habilidades y al cambio de actitudes y comportamientos, tendiente a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de los servidores u obreros en el desempeño de sus funciones, que se realizará de conformidad con el Plan Anual de Capacitación.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

Art. 3. Del Ministerio de Trabajo.- Corresponde a este Ministerio, en Materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo las facultades siguientes:

4.- Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.

6.- Informar e instruir a las empresas y trabajadores sobre métodos y sistemas a adoptar para evitar siniestros y daños profesionales.

7.- Vigilar el cumplimiento de las normas legales vigentes, relativas a la Seguridad y Salud de los Trabajadores.

Art. 5. Del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

2.- Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.

Código de Trabajo

Art. 42. Obligaciones del Empleador.

-Celebrar un contrato de trabajo.

-Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.

-Afiliar a tu trabajador a la Seguridad Social (IESS), a partir del primer día de trabajo, inclusive si es a prueba.

-Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles con los maltratos de palabra o de obra.

-Sueldo Básico que se debe pagar es \$386, usd.

-Asumir el porcentaje (11,15%) que corresponde al empleador por la seguridad social.

-Pagar horas extras y suplementarias.

-Pagar los décimos tercero y cuarto.

-A partir del segundo año de trabajo pagar los Fondos de Reserva.

-A pagar una compensación por el salario digno.

-A pagar utilidades si la empresa tiene beneficios.

Art. 45. Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Variables de Investigación

Variable Independiente: Clima Laboral.

Según el autor (Zans.A, 2017)define al clima laboral de la siguiente manera:“**Se considera el clima organizacional el ambiente en que se desarrollan las actividades en las empresas, la satisfacción de realizar las tareas traducidas en la calidad y calidez de vida que se genera en los lugares de trabajo.**” (p.16)

El entorno de las empresas influye en la percepción de clientes y trabajadores por eso es importante un lugar de trabajo agradable y con personal que tenga conocimientos sobre el área de trabajo.

Variable Dependiente : Talento Humano.

(Castillo.R, 2012)En su libro expresa que:“**El capital humano constituye actualmente un factor que agrega valor a las organizaciones, este valor se hace aún más relevante cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización.**”(p.14)

El Talento Humano es la capacidad, habilidad y destreza de uno o más colaboradores en un área de trabajo, conlleva a trabajar en equipo que por ende hace la fuerza de trabajo y representa el motor de la organización.

Definiciones Conceptuales

- **Actividades:**

Las actividades son las acciones que se desarrollan en el entorno social, legal, político, ambiental, económico, sociocultural, entre otros para obtener resultados de lo que se propone alcanzar.

- **Administración:**

Según los autores (Munch.L; García.J, 2014) expresan que la Administración es: **“El esfuerzo coordinado de un grupo social para obtener un fin con la mayor eficacia y el menor esfuerzo posibles”**. (p. 28)

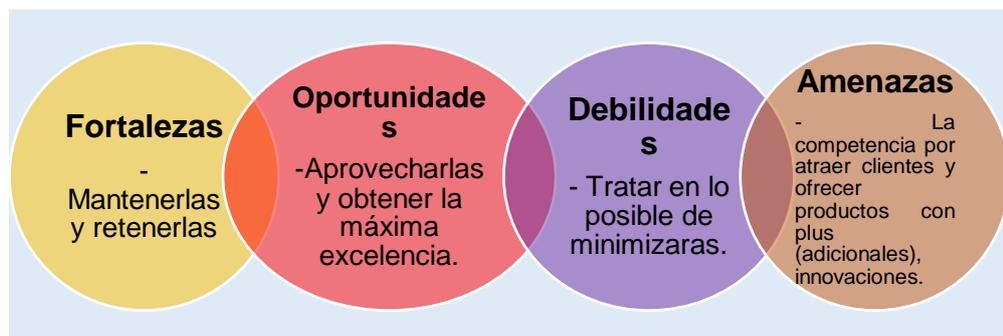
La Administración tiene por objeto planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los recursos materiales y financieros con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos en el inicio, durante y culminación del proyecto.

- **Análisis:**

El Análisis comprende estudiar y examinar objetos o situaciones para conocer detalladamente origen, causas, consecuencias, beneficios, entre otros para dar un resultado verídico y definitivo.

- **Análisis FODA:**

Gráfico 2 Foda



Elaborado por: Antepara Quintero María José

El Análisis FODA es el estudio de los factores tanto internos como externos que presenta la organización en recursos humanos, materiales y financieros así como también en el mercado laboral como la competencia, clientes, entre otros y de acuerdo a ello, visualizar y establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Las fortalezas son los puntos fuertes que existen actualmente y que se deben mantener, las oportunidades son las situaciones que se presentan y que se deben aprovechar para sacar la máxima excelencia, las debilidades son los puntos débiles y los que se deben tratar de minimizar en lo posible y las amenazas se manifiestan como los retos o competencias de atraer clientes potenciales a otra empresa con la optimización de recursos y servicios para retener a ese cliente.

- **Clima laboral:**

El clima laboral es importante para que se mantenga activa y laborable la organización y es por ello que debe ser un espacio donde se respeten los derechos, exista igualdad y parcialidad, haya oportunidades de crecimiento laboral para todos los empleados y adquieren con ellos la experiencia necesaria para ocupar sus cargos con ética y liderazgo.

- **Competencias:**

(Salas.R, 2012) Define: **“Las competencias identifican ante todo, resultados laborales concretos que comprenden las diferentes funciones que desarrolla el trabajador, tales como: asistenciales, educacionales, investigativas y de gestión, en un área de trabajo específica.”(p.164)**

Las competencias son los retos que se proponen el trabajador y la empresa en atraer y mantener los clientes brindando un excelente servicio y aplicando recursos como publicidad, marketing,

descuentos a clientes propios de la empresa, entre otros, con el fin de alcanzar la meta planteada.

- **Cultura de Trabajo:**

La Cultura de trabajo son los hábitos, situaciones y costumbres para laboral en un ambiente agradable, colaborativo, con resultados eficientes que permita el desarrollo integral de la fuerza de trabajo.

- **Estructura organizacional:**

(Vásquez.C, 2012)Expresa lo siguiente: **“La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.”**

Establecer una estructura en la organización es realizar mediante gráficos y formas la representación de quienes conforman la fuerza de trabajo desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos, es decir, los cargos y funciones que desarrollan y la autoridad que ejercen.

- **Influencia:**

Influir implica tener poder sobre alguien para que actúe o realice hechos positivos o negativos en un determinado espacio y por lo tanto tenga consecuencias que el individuo o grupo de individuos deben hacerse responsables y hallar una solución.

- **Investigación:**

Se trata de tener el interés por buscar, observar, indagar, examinar, describir y analizar hechos y sucesos para aplicar

estrategias y métodos y así hallar soluciones y comunicar las recomendaciones debidas.

- **Laboral:**

Es la práctica de actividades que comprenden al área de trabajo y toda relación con aprender y desarrollar tareas especializadas a cambio de obtener un reconocimiento económico.

- **Liderazgo:**

(Real Academia Española, 2014)“**Situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito.**”

El liderazgo no es lo mismo que ser jefe y mandar, líder significa trabajar junto al equipo y preocuparse por las necesidades que ellos tengan y facilitar las herramientas para alcanzar los objetivos propuestos en determinado plazo.

- **Mercados Financieros:** Según los autores (Gitman.L & Zutter.C, 2012) los definen como: “**Foros en que los proveedores y solicitantes de fondos realizan transacciones de manera directa.**” (p.31)

Los autores consideran que los mercados financieros son el espacio para desarrollar actividades de razón económica de manera directa obteniendo beneficios entre las partes y que por tanto deben ser justos, realizar sus deberes y obligaciones con eficiencia, eficacia y ética profesional.

- **Organizaciones:**

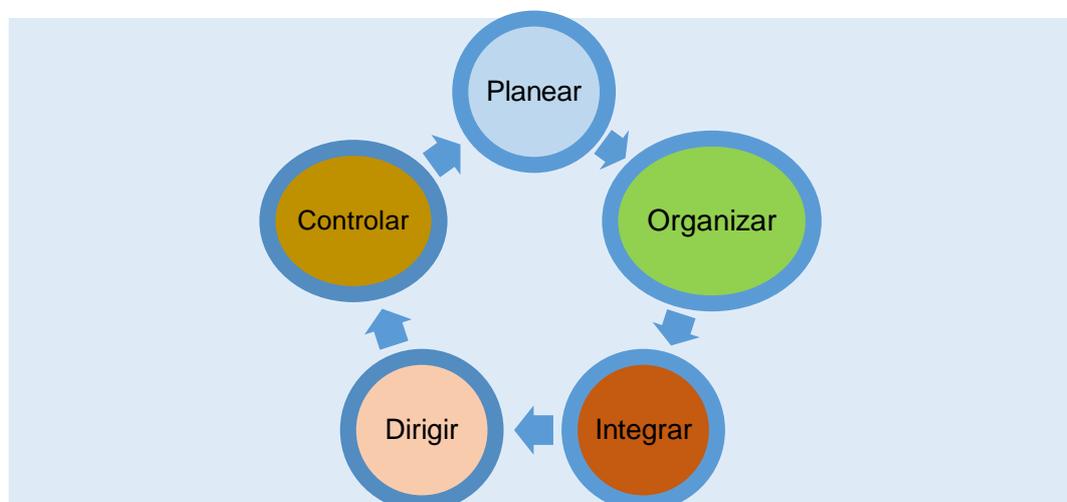
(Chiavenato.I, Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones, 2007) Considera las organizaciones de la siguiente manera: **“Las organizaciones constituyen sistemas abiertos. Sistema es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados que desarrollan una actividad para lograr determinado objetivo o propósito.”**(p.11)

En la actualidad las organizaciones demuestran que para mantenerse en el mercado deben trabajar en equipo esto implica familia, proveedores, clientes, empresa, etc., es decir, todos cumplen una función en el mercado laboral además de la importancia de satisfacer las necesidades y cumplir con la demanda de productos y servicios.

- **Principios administrativos:**

Los principios de administración son reglas que se aplican a diversas áreas, empresas y actividades para llevar a cabo la continuidad de una meta proyectada que se desea alcanzar a corto, mediana o largo plazo.

Gráfico 3 .Principios básicos de Administración



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

- **Talento:**

El autor (Prieto.P, 2013)manifiesta: **“El talento es la capacidad con la que cuentan las personas para resolver problemas inteligentemente, aplicando todas sus habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes, comprometidos hacia el progreso de organización, es decir añadiéndole valor.”(p.18)**

El Talento se define como las habilidades que posee una persona o grupos de personas para realizar cosas o desarrollar actividades de manera eficiente y eficaz de tal manera que ese talento se convierte en una fortaleza.

- **Talento Humano:**

Los autores (Mejía.A; Bravo.M; Montoya.A, 2013)definen que: El capital o talento humano es el resultado de toda una serie de estrategias y de cualidades forjadas mediante políticas precisas, que tienen impacto en el desarrollo del trabajador; no obstante, el reto que se plantea entre líneas en este escrito es el que tienen los países en vías de desarrollo en esta materia. (p. 9)

El Talento Humano comprende todas las personas que están en capacidad de trabajar, de quienes conforman una empresa, es decir el equipo de trabajo colaborativo y trabajador de una empresa y país, muchas empresas en la actualidad realizan inversiones para fortalecer su equipo de trabajo o capital humano para tener colaboradores eficaces y con conocimiento requerido para desempeñar el cargo disponible.

- **Trabajo en equipo:**

La autora (Williams.L, 2013) manifiesta que: **“Los equipos se pueden definir como grupos cooperativos que se mantienen en contacto habitual y emprenden acciones coordinadas.”(p. 57)**

Coincido con la autora porque los equipos de trabajo son grupos que ayudan a fortalecer la presentación de tareas y adquirir experiencia para brindar un servicio integral y tener ética la profesión que desarrolle.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Operador Logístico Opelo S.A es una compañía ubicada en la ciudad de Guayaquil, cantón Guayas, en las calles Buenos Aires 506 y Tegucigalpa. Esta empresa dedica sus actividades comerciales al comercio al por mayor, a la venta al por mayor de diversos productos sin especialización y a brindar servicios prestados de transportación de mercadería.

Presentación de la Empresa

- **Empresa**

Compañía Operador Logístico Opelo S.A

- **Fecha de Constitución**

13 de Octubre del 2011

- **Registro Único de Contribuyente RUC:**

0992734639001

- **Objeto Social**

La compañía tiene como objeto social registrado en la Superintendencia de Compañías SUPERCIAS a prestar servicios técnicos especializados.

Misión

Brindar servicios logísticos con calidad y eficiencia, comprometiéndonos para trabajar en equipo para el desarrollo continuo de nuestros colaboradores y clientes para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

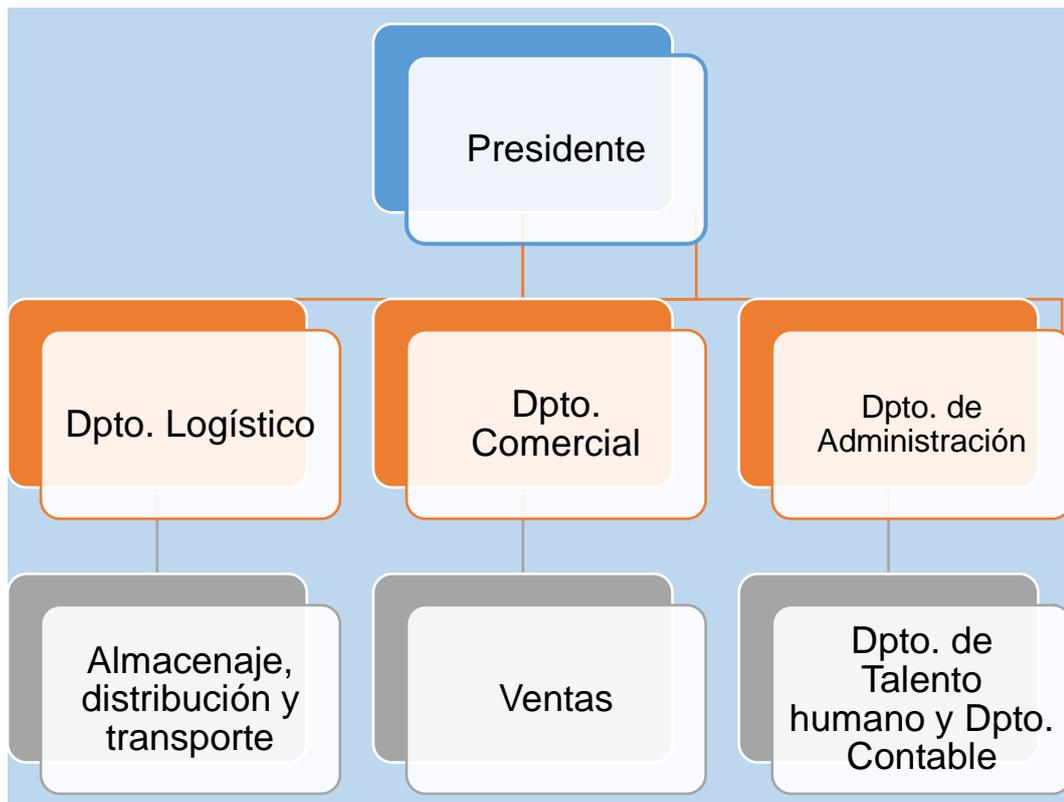
Visión:

Ser la compañía líder en logística en el país, trabajando constantemente e innovando para atraer a posibles clientes potenciales con nuestra garantía de productos y servicios establecidos en el mercado.

Logotipo



Estructura Organizativa



Clientes

Plásticos Industriales PIKA S.A

Compañía Boncreative S.A

Descripción de los cargos de los colaboradores

Cuadro 2. Planilla de los Colaboradores

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Gerente</p> | <p>La Gerencia de la compañía Operador Logístico Opelo S.A se encuentra a cargo el Ing. Álvaro Morales quien es el encargado y responsable de supervisar las entregas y ventas de mercaderías, analizar los estados financieros, suministrar recursos materiales en caso de agotarse o requieran mantenimiento los camiones, etc. En cuanto a referencias y opiniones de los colaboradores expresan que el gerente es una persona con experiencia, educada, y aporta gran valor para la compañía.</p> |
| <p style="text-align: center;">Jefe de Talento Humano</p> | <p>El Jefe de Talento humano Ing. Cpa. Álex Morocho, es el encargado de entrevistar y seleccionar los aspirantes que desean integrarse a la compañía, analiza el perfil requerido, años de experiencia, etc. El jefe de Talento humano además planifica y desarrolla procedimientos de trabajo, comunica a los empleados las condiciones de trabajo, toma de</p> |

| | |
|---------------------------------|---|
| | decisiones que se presenten, vigila los niveles de productividad, brinda igualdad de oportunidades para los colaboradores, realiza roles de pagos, etc. |
| Asistente administrativo | El asistente administrativo es el encargado de asistir a los requerimientos que presente la gerencia, entregar informes y cumplir con las tareas asignadas con eficiencia y eficacia. |
| Secretario | El secretario de la compañía se ocupa de recibir y archivar documentos en folios, contestar llamadas telefónicas de clientes, atender los cobros y pagos de materiales, llevar en planificada y en orden la agenda de la gerencia, comunicar y ser apoyo en las funciones que surgen. |
| Contador | Tiene como función llevar la contabilidad de la empresa, registrar todos los ingresos y egresos, entre otros en informes a la compañía con el fin de tomar decisiones para el crecimiento de la empresa. |
| Guardia de Seguridad | Su función es brindar protección, seguridad, vigilancia y control a los integrantes de la empresa y que el ambiente empresarial este seguro |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Diseño de la Investigación

Los autores (Hernández.R; Fernández.C; Baptista.M, 2014) explican en su libro: Un estudio cuantitativo se basa en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular. (p.10)

Una investigación cuantitativa busca y recopila información de fuentes pasadas, como tesis, revistas científicas, textos, sitios web, entre otros, con el objetivo de que la investigadora presente información que respalde el proyecto que se encuentra ejecutando; mientras que la investigación cualitativa se forma a partir de los criterios propios de lo observado en el campo y área donde se está realizando la investigación y trabajar con un grupo de personas que serán los encargados de brindar información.

Tipos de Investigación

El proyecto de investigación utilizará los tipos de investigación descriptiva y explicativa, una vez que la investigadora perciba el entorno de la compañía, observe y tome los apuntes necesarios también aplicará la encuesta para la recolección de datos y analizar el rendimiento y satisfacción en relación al clima laboral de los involucrados.

- **Descriptiva**

El presente proyecto utilizará la investigación descriptiva porque detalla los hechos que ocurren en un espacio y tiempo determinado, midiendo factores o aspectos que son del interés del investigador.

- **Explicativa**

Se aplicará la Investigación explicativa porque se enfoca en estudiar y responder los antecedentes, causas, consecuencias, variables, interrogantes y demás factores que aborden al problema de investigación.

Población y Muestra

Población

(Moreno.E, 2013) **“Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.”**

En otras palabras población comprende el número de individuos de tiene un cantón, ciudad, país, que se puede dividir en una segmentación de mercado con el objetivo de identificar, trabajar y obtener información necesaria para un proyecto o trabajo de campo.

- **Población Finita:** La población finita comprende a un determinado número de personas o elementos, es decir tiene un final en cuánto a números.

- **Población Infinita:** La población infinita a diferencia de la finita presenta una cantidad ilimitada de personas o elementos, esto quiere decir que tiene un principio pero no un final.

Gráfico 4. Representación de la población y muestra



Elaborado por: Antepara Quintero María José

Cuadro 3. Universo

| Población | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Gerente | 1 |
| Jefe de Talento Humano | 1 |
| Asistente administrativo | 1 |
| Secretario | 1 |
| Contador | 1 |
| Guardias de Seguridad | 2 |
| TOTAL: | 7 |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

En la presente investigación se va a utilizar la fórmula finita porque existen siete colaboradores en el área de Talento Humano de la compañía Operador Logístico Opelo S.A, que como investigadora me brindarán la información necesaria para llevar a cabo el proyecto.

Muestra

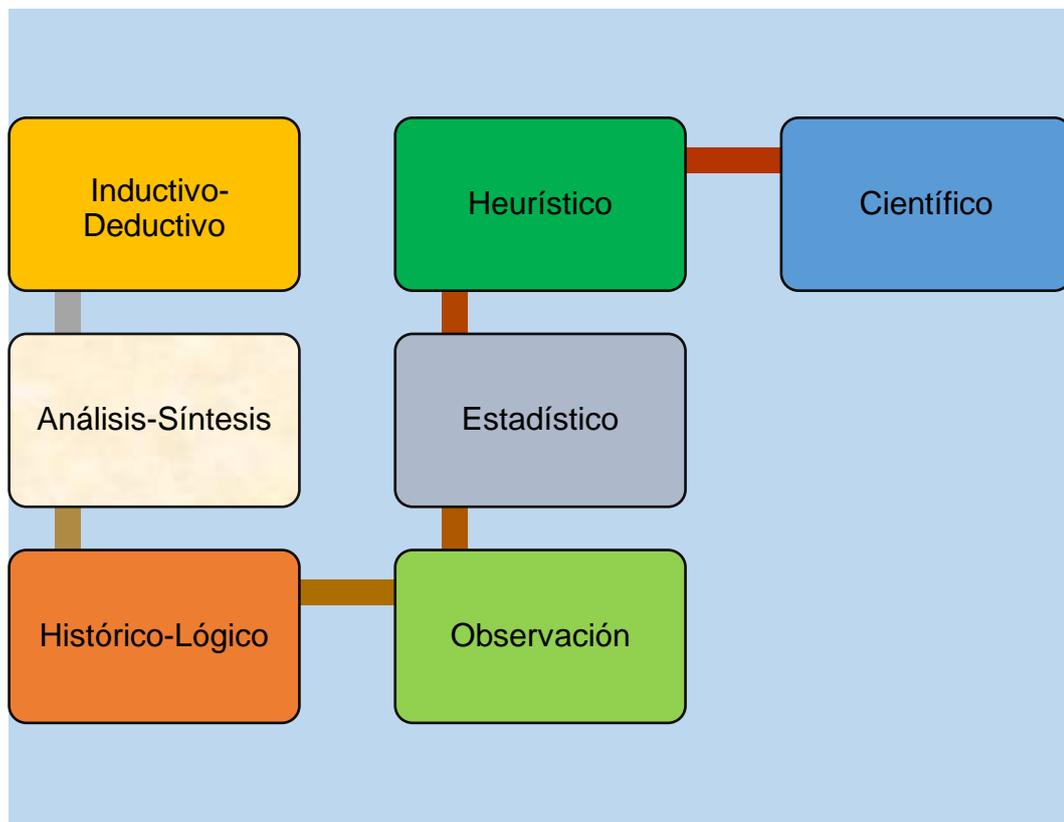
(Pérez.R, 2012) Manifiesta: **“La muestra debe caracterizarse por ser representativa de la población. La muestra es una pequeña parte de la población estudiada.”**

La muestra es una sub-parte de la población o grupo de personas en que dividen para trabajar de acuerdo a un campo específico, con ese pequeño grupo se obtiene información más enriquecida en la investigación.

Métodos y Técnicas de Investigación

Gráfico 5.

Métodos



Elaborado por: Antepara Quintero María José

En la presente investigación se va a utilizar el método de observación porque me va a permitir ver y analizar en el campo de trabajo las situaciones que presenta la empresa, los factores que inciden en el entorno de los colaboradores y el grado de productividad, motivación y comunicación que existe entre los involucrados, en conjunto con el método estadístico que me sirve para determinar en cuestión de cifras reales los porcentajes de respuestas que respondan los colaboradores encuestados, además utilizaré el método análisis-síntesis para informar y dar una respuesta que englobe de manera general las cifras representadas en los gráficos.

Cuadro 4. Técnicas

| Técnicas | Instrumentos |
|-------------------------|----------------------|
| Observación Encuesta | Guía Cuestionario |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Observación

La observación es una técnica en la investigación e implica ver, analizar y comprender detalladamente los sucesos que ocurren en un determinado espacio para describir, explicar y presentar un resultado justificativo.

En otras palabras observación implica utilizar los sentidos y percibir la manera de actuar y trabajar en un entorno laboral.

La encuesta

(Behar.D, 2008) **“Las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio.”(p.62)**

La encuesta sirve para obtener información sobre una serie de preguntas que abordan temas importantes, una vez concluida la encuesta contabilizar los resultados, realizar mediante gráficos-análisis y presentar un resultado definitivo.

Procedimiento de la Investigación

En el presente proyecto se establece la aplicación de la técnica de encuesta que permitirá formular preguntas cerradas abordando diferentes aspectos sobre la variable independiente de investigación clima laboral aplicada a la variable dependiente el área de Talento Humano en la compañía Operador Logístico Opelo .S.A

1. La investigadora debe tener claro las técnicas y métodos de investigación que se aplicarán a los involucrados.
2. Formular y preparar las diez preguntas correspondientes a la encuesta que deben procurar el siguiente orden: Presentación, instructivo, cuestionario y despedida.
3. Identificar el número de colaboradores para la impresión de cuestionarios de preguntas a llevar a la compañía.
4. La investigadora debe presentarse en la compañía con carnet estudiantil o alguna identificación que represente la Institución de Educación Superior a la que pertenece e indicar al gerente que se procederá a encuestar al personal y proceder a evaluar a cada individuo del área que desea obtener información.
5. Reunir a los colaboradores a encuestar y la investigadora debe presentarse e indicar las instrucciones del cuestionario.

6. Tomar los datos respectivos al realizar la encuesta mientras se toman fotografías de respaldo para los anexos del proyecto de tesis.
7. Agradecer a cada uno de los colaboradores por su tiempo y disposición en la colaboración y desarrollo de este proyecto.
8. Contabilizar los datos e información de los cuestionarios de preguntas.
9. Agradecer al gerente por la ayuda brindada y por permitir llevar a cabo la investigación en conjunto con sus colaboradores.
10. Realizar la tabulación en Excel mediante gráficos de pastel y el análisis correspondiente a la pregunta planteada del cuestionario.
11. Presentar el informe correspondiente en el proyecto de grado, consultar con el tutor docente en las tutorías y realizar las correcciones correspondientes.
12. Emitir sugerencias y recomendaciones para la empresa y los colaboradores y obtener la aprobación de todos los involucrados especialmente del presidente de la compañía.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las Técnicas e Instrumentos

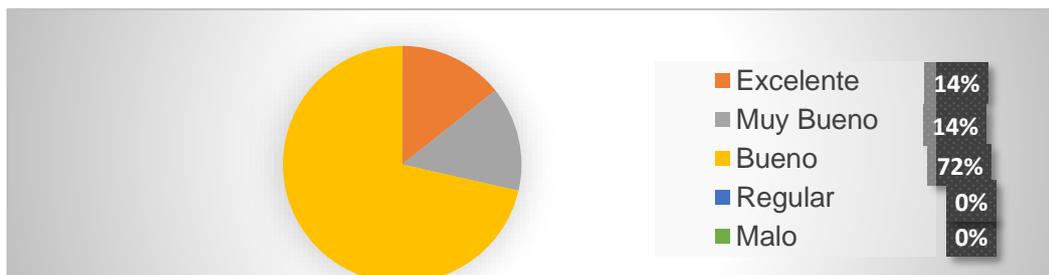
Encuesta

1. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre sus compañeros de trabajo?

| Cuadro 5. Comunicación | | |
|------------------------|----------|-------------|
| Alternativas | Cantidad | Porcentaje |
| Excelente | 1 | 14% |
| Muy Bueno | 1 | 14% |
| Bueno | 5 | 72% |
| Regular | - | - |
| Malo | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Gráfico 6 Comunicación



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

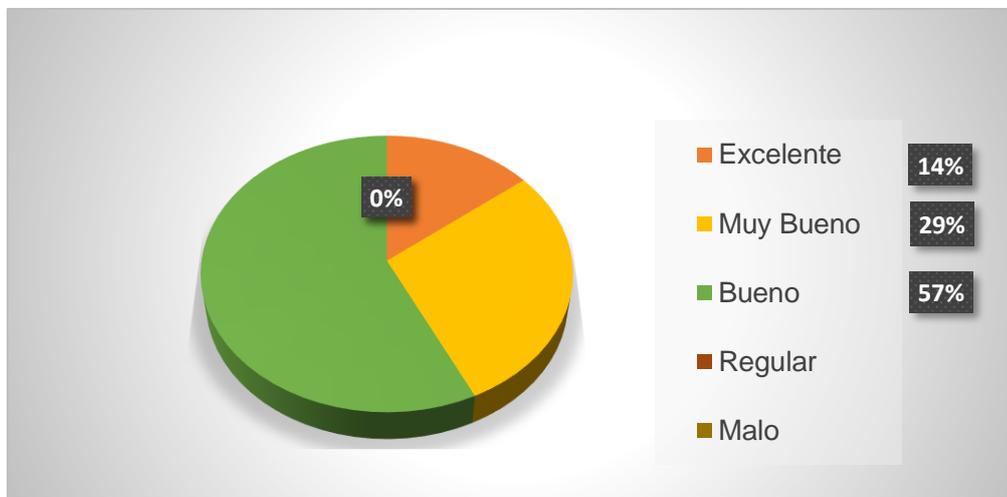
Los encuestados manifestaron que la comunicación entre compañeros de trabajo es 14% excelente, 14% muy bueno y 72% bueno, esto quiere decir que presenta un nivel aceptable de comunicación e información entre las partes pero que requiere una medida de integración para involucrar e integrar a los involucrados de las diferentes áreas de la empresa.

2. Cómo percibe el ambiente en que labora?

| Cuadro 6. Ambiente laboral | | |
|----------------------------|----------|-------------|
| Alternativas | Cantidad | Porcentaje |
| Excelente | 1 | 14% |
| Muy Bueno | 2 | 29% |
| Bueno | 4 | 57% |
| Regular | - | - |
| Malo | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Gráfico 7. Ambiente laboral



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

La gran parte de los colaboradores indicaron que el ambiente laboral es 57% bueno, mientras que un 29% expresó muy bueno y un 14% excelente. Con los resultados obtenidos se demuestra que el ambiente de trabajo es sólido para laboral conforme a las actividades asignadas tanto para los trabajadores como para los clientes.

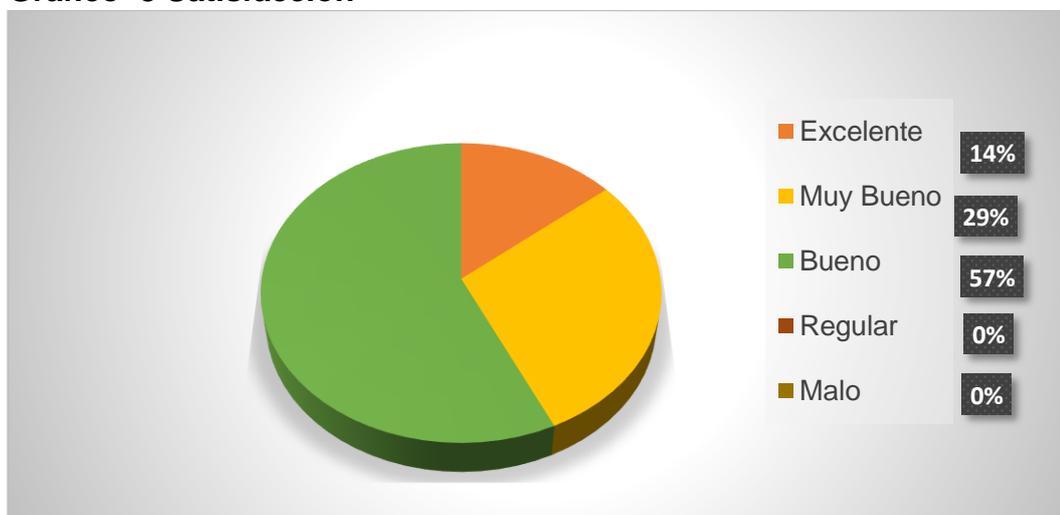
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted siente al formar parte de la compañía?

Cuadro 7. Satisfacción

| Alternativas | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|-------------|
| Excelente | 1 | 14% |
| Muy Bueno | 2 | 29% |
| Buen | 4 | 57% |
| Regular | - | - |
| Malo | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Gráfico 8 Satisfacción



Elaborado por: Antepara Quintero María José

Análisis:

La mayor parte de los colaboradores respondieron acerca de su nivel de satisfacción al formar parte de la compañía 57% Bueno, 29% Muy Bueno y un pequeño porcentaje excelente con un 14%, estos resultados indican que la compañía debería buscar estrategias que propongan resultados positivos tanto a nivel empresarial como a nivel personal, es decir satisfaciendo las necesidades de los trabajadores trae consigo el aumento de eficiencia y eficacia en sus labores.

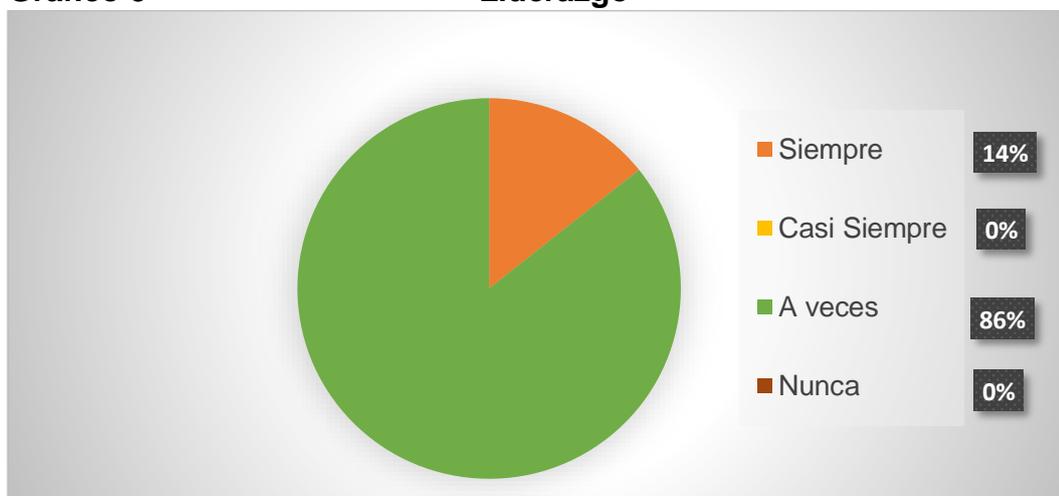
4. ¿Existe liderazgo y correcta toma de decisiones por parte de la gerencia?

Cuadro 8. Liderazgo

| Alternativas | Cantidad | Porcentajes |
|--------------|----------|-------------|
| Siempre | 1 | 14% |
| Casi siempre | - | - |
| A veces | 6 | 86% |
| Nunca | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Gráfico 9 Liderazgo



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

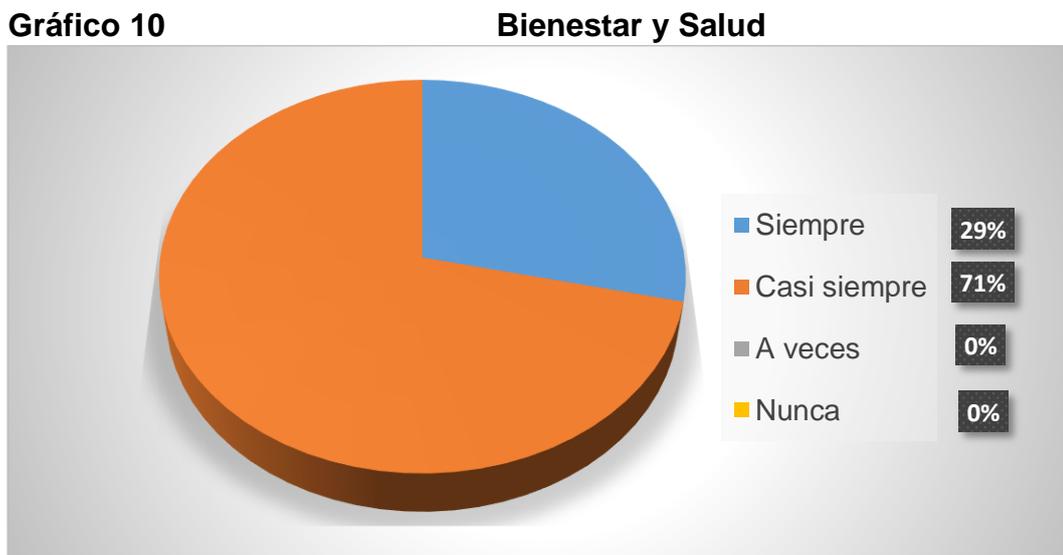
El 86% de los encuestados manifestaron que: A veces existe liderazgo y correcta toma de decisiones mientras que un 14% presentó un resultado de siempre, con la representación gráfica se puede evidenciar que la gerencia no está llevando a cabo una adecuada organización y ejecución de labores y que el gerente no proyecta una visión de las consecuencias que pueda presentarse por no tomar en cuenta las opiniones de los integrantes de la empresa, razón por la que existe inconformidades e insatisfacciones de parte de los colaboradores.

5. ¿Considera que la compañía se preocupa por el bienestar y salud de los colaboradores?

Cuadro 9. Bienestar y Salud

| Alternativas | Cantidad | Porcentajes |
|--------------|----------|-------------|
| Siempre | 2 | 29% |
| Casi siempre | 5 | 71% |
| A veces | - | - |
| Nunca | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

Los encuestados manifestaron los siguientes resultados: Siempre 29% mientras que predominó con una cantidad mayor casi siempre con 71%. Esto significa que la compañía y el empleador tienen deficiencia en el interés de preocuparse por la salud, riesgos laborales, condiciones de infraestructura como aire acondicionado, extintores, puntos de encuentro en caso de sismos y medidas de evacuación en caso de emergencias.

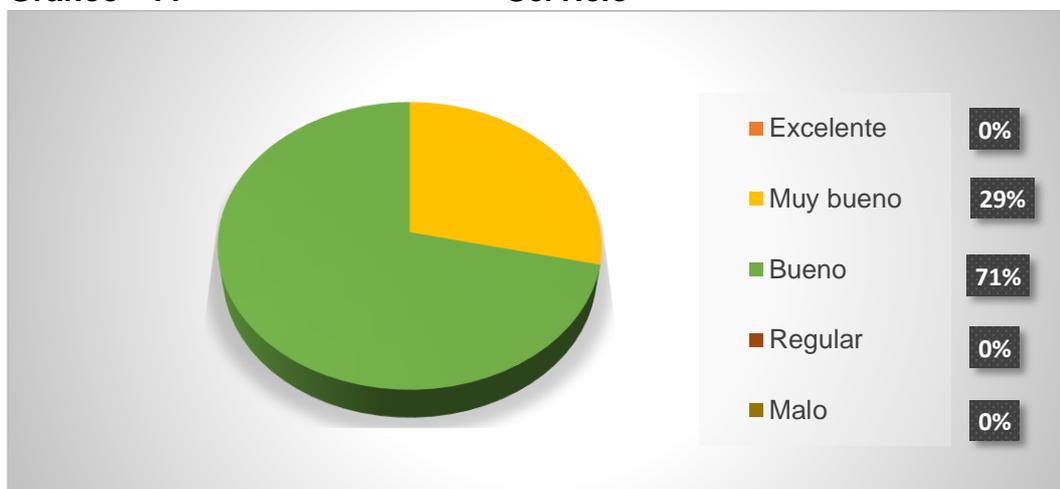
6. Califique según su criterio el servicio que brindan a sus clientes.

Cuadro 10. Servicio

| Alternativas | Cantidad | Porcentajes |
|--------------|----------|-------------|
| Excelente | - | - |
| Muy Bueno | 2 | 29% |
| Bueno | 5 | 71% |
| Regular | - | - |
| Malo | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Gráfico 11 Servicio



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

La información que manifestaron los colaboradores acerca del servicio que brindan fue: Muy bueno con 29% y Bueno con un 71%, significando que el servicio que brindan es estable pero que requiere de que el gerente establezca capacitaciones para sus colaboradores respecto al tema de atención al clientes y herramientas para trabajo eficaces y así mejorar la calificación de bueno a excelente.

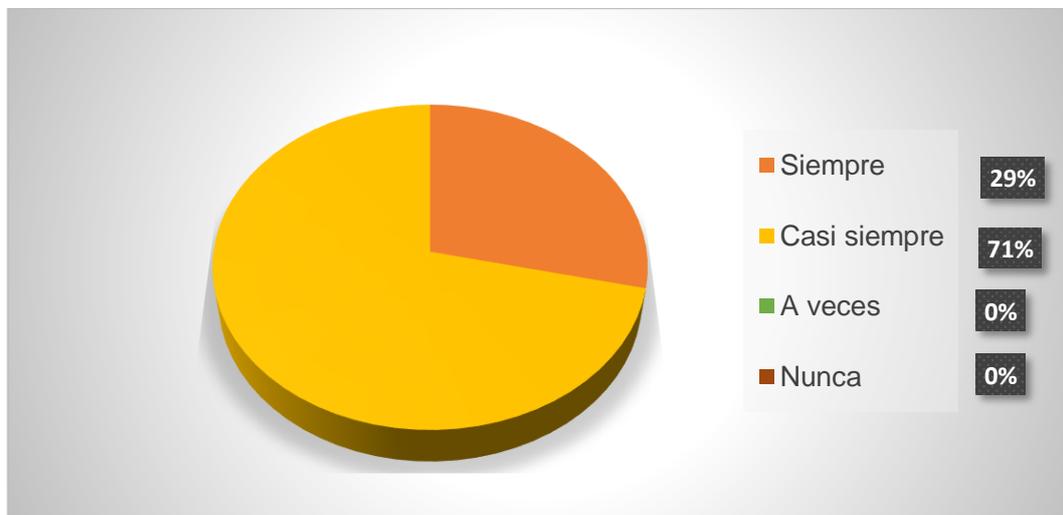
7. ¿Existe responsabilidad, ética y profesionalismo en el equipo de trabajo al realizar las actividades asignadas?

Cuadro 11. Responsabilidad y Profesionalismo

| Alternativas | Cantidad | Porcentajes |
|--------------|----------|-------------|
| Siempre | 2 | 29% |
| Casi siempre | 5 | 71% |
| A veces | - | - |
| Nunca | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Gráfico 12 Responsabilidad y Profesionalismo



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

La mayor parte de los encuestados consideran que Casi siempre con 71% existe responsabilidad, ética y profesionalismo al trabajar, mientras que siempre presenta un 29%, es decir que los trabajadores casi siempre realizan sus actividades con vocación e interés de cumplir con sus responsabilidades para su reputación como profesional y con la empresa y sus superiores y que frente a la actitud que presentan se sienten desmotivados.

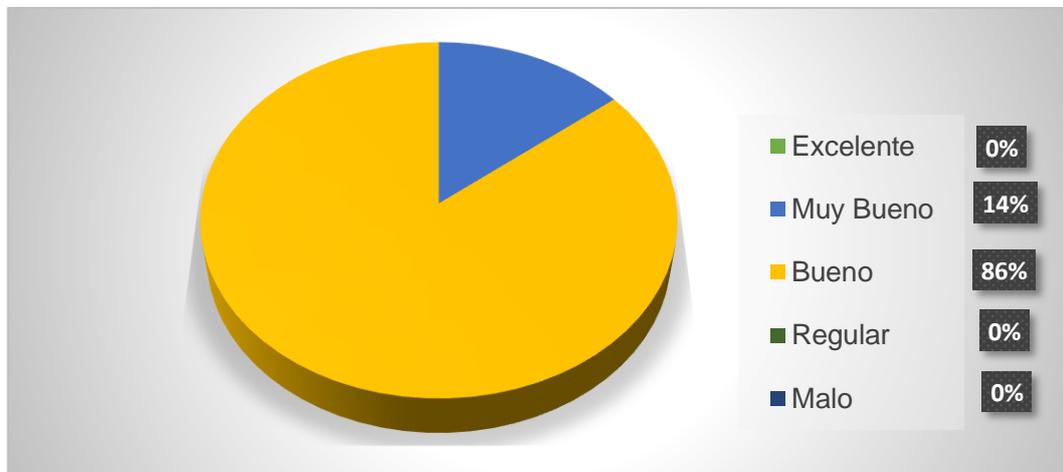
8. Califique según su criterio la productividad de la empresa conforme al transcurso de los años.

Cuadro 12. Productividad

| Alternativas | Cantidad | Porcentajes |
|--------------|----------|-------------|
| Excelente | - | - |
| Muy Bueno | 1 | 14% |
| Bueno | 6 | 86% |
| Regular | - | - |
| Malo | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Gráfico 13 Productividad



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

Los trabajadores respondieron que a lo largo de los años la empresa se ha mantenido produciendo con normalidad con un 86% Bueno y 14% muy bueno, es decir que según el criterio personal de los trabajadores la producción es buena pero que requiere de énfasis en supervisión para ofrecer al mercado mejor calidad para la demanda de clientes.

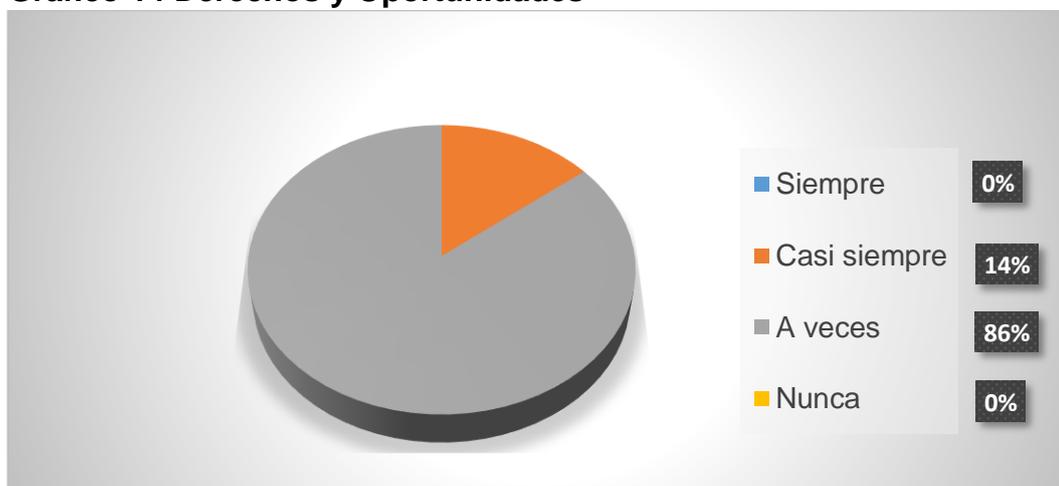
9. ¿Existe parcialidad e igualdad de derechos y oportunidades para todos los integrantes de la compañía?

Cuadro 13. Derechos y Oportunidades

| Alternativas | Cantidad | Porcentajes |
|--------------|----------|-------------|
| Siempre | - | - |
| Casi siempre | 1 | 14% |
| A veces | 6 | 86% |
| Nunca | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Gráfico 14 Derechos y Oportunidades



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

El 86% de los encuestados expresaron que a veces existe igualdad de derechos y oportunidades para los colaboradores, mientras que Casi siempre con un 14%, señalando que no se respeta en su mayoría las opiniones e ideas de los colaboradores, los días no recuperables cuando es feriado y las mismas oportunidades y beneficios para todos los integrantes de la compañía.

10. ¿Usted se siente motivado al recibir un reconocimiento por el esfuerzo de sus labores?

Cuadro 14. Motivación

| Alternativas | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|-------------|
| Siempre | - | - |
| Casi siempre | 3 | 43% |
| A veces | 4 | 57% |
| Nunca | - | - |
| Total | 7 | 100% |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.



Elaborado por: Antepara Quintero María José.

Análisis:

Para finalizar la encuesta se preguntó a los empleados si se sienten motivados al recibir un reconocimiento por su esfuerzo laboral y ellos respondieron que: A veces 57% y Casi siempre 43%, lo que respecta que los colaboradores esperan que el empleador reconozca el esfuerzo, las ganas de superación personal y la actitud frente al trabajo.

Plan de Mejora

| Objetivo: Mejorar el clima laboral que incide en la compañía. | | | | | |
|--|--|--|---|--|--------------------------------------|
| Meta: | Todos los colaboradores en un ambiente agradable de trabajo. | | | | |
| Responsable: | Antepara Quintero María José. | | | | |
| ¿QUÉ? | ¿POR QUÉ? | ¿CÓMO? | ¿CUÁNDO? | ¿QUIÉNES? | ¿DÓNDE? |
| Mejoramiento del Clima laboral en la Compañía Operador Logístico Opelo S.A | Desagradables relaciones laborales, colaboradores no integrados. | Elaborando un plan de capacitación sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Toma de decisiones. • Derechos. • Oportunidades laborales. | Cuatro días en cuatro semanas. Los días 6-13-20-27 de febrero del 2018. Desde: 14:00 pm Hasta: 17:00 pm. | Investigadora, gerente y colaboradores del área de Talento Humano. | En las instalaciones de la compañía. |

Elaborado por: Antepara Quintero María José.

PLAN DE CAPACITACIÓN

| TEMAS | SUBTEMAS/ACTIVIDADES | TIEMPO | RESPONSABLE |
|--|--|---|------------------------------|
| DIA 1 LIDERAZGO | <ul style="list-style-type: none"> • Taller individual de identificación de Tipos de liderazgo. • Debate sobre como asumir los riesgos. • Exposición sobre Dirección y Trabajo en equipo. | <ul style="list-style-type: none"> • 14:00-15:00 • 15:00-16:00 • 16:00-17:00 | María José Antepara Quintero |
| DIA 2 TOMA DE DECISIONES | Exposición sobre: <ul style="list-style-type: none"> • El miedo al cambio • Proceso y evaluación de toma de decisiones. • Aplicación de la decisión. | <ul style="list-style-type: none"> • 14:00-15:00 • 15:00-16:00 • 16:00-17:00 | Ing. Álex Morocho Yambay. |
| DÍA 3 DERECHOS LABORALES | <ul style="list-style-type: none"> • Manual de principales códigos laborales. • Taller grupal sobre Estudios de Contratos de trabajo. • Exposición sobre remuneraciones, jornada de trabajo y vacaciones y feriados. | <ul style="list-style-type: none"> • 14:00-15:00 • 15:00-16:00 • 16:00-17:00 | Ing. Álex Morocho Yambay. |
| DIA 4 OPORTUNIDADES LABORALES | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar las mismas oportunidades a todos de realizar horas extras, sin exclusión. • Incentivos y reconocimientos de esfuerzos laborales. • Ascender a un mejor cargo de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • 14:00-15:00 • 15:00-16:00 • 16:00-17:00 | María José Antepara Quintero |

Elaborado por: Antepara Quintero María José

CONCLUSIONES

- Existen situaciones de conflicto por organización y puntualidad en entregas de mercadería.
- El empleador es deficiente en preocuparse por temas de salud y bienestar de sus empleados así como también en medidas de prevención y riesgos laborales.
- La mayoría de los empleados no se encuentran motivados por no recibir un reconocimiento por su esfuerzo laboral.
- Los empleados se encuentran insatisfechos porque no se respeta sus opiniones y derechos.
- Existen empleados que no se encuentran integrados en trabajar y comunicarse.
- Existen trabajadores que no tienen interés por cumplir su trabajo con responsabilidad y profesionalismo.

RECOMENDACIONES

- Los colaboradores deben informar las situaciones, avances o cualquier otra índole a su jefe inmediato.
- Realizar pausas activas para que el ambiente de trabajo sea más agradable y saludable.
- Evaluación y motivación a los empleados con el fin de mejorar la productividad de la empresa.
- Establecimiento de una cultura de trabajo con reglas e igualdad de oportunidades para todos los integrantes de la compañía.
- Realizar retiros de convivencia, viajes o paseos al menos una vez al año para propiciar una integración de los trabajadores y con ello la comunicación entre los involucrados.
- Propiciar el compañerismo, valores e interés de aumentar conocimientos y experiencias para un trabajo eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado.K. (2015). *Estudios de factores que inciden en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda.* Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Ascendo. (2016). *LinkedIn Corporation*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/ascendo/estudio-de-clima-laboral-en-amrica-latina-20142015-63625614>
- Behar.D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom 2008.
- Bell.R; Espín.M; Espín.E. (Abril de 2015). Tendencias de la Gestión de Talento Humano en el Sector Público. *ECOCIENCIA*, 2(2), 1-14.
- Castillo.R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Castro.L. (2017). *Propuesta de mejora para fomentar un clima laboral favorable para la satisfacción de los clientes de la Academia Predador Training Center*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Chiavenato.I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato.I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.
- Enríquez.M; Calderón.J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM*, 131-143.
- García.J. (2017). *Mejora del Clima laboral del área de Operadores de Grúas Gottwald y Portico, en los resultados de la productividad del trabajo*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.

- Gitman.L, & Zutter.C. (2012). *Principios de administración financiera* (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación de México.
- Hernández.R; Fernández.C; Baptista.M. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Iglesias.A; Sánchez.Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457.
- Mejía.A; Bravo.M; Montoya.A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Scielo*, 34(1), 2-11.
- Moreno.E. (17 de Agosto de 2013). *Metodología de la Investigación pautas para hacer tesis*. Obtenido de ¿Qué es la Población en una Investigación?: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Munch.L; García.J. (2014). *Fundamentos de Administración* (10a. ed. ed.). México: Trillas.
- Pérez.R. (22 de Febrero de 2012). *Metodología de la Investigación. La investigación como responsabilidad profesional*. Obtenido de Blogspot: <http://metinvc.blogspot.com/2012/02/t5b-proyecto-de-investigacion.html>
- Pilaloo.C. (2017). *Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del personal de la compañía Asociación familiar de bienes raíces (AFABIR S.A)*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Polanco.Y. (2013). El proceso de administración de recursos humanos. Un enfoque hacia los expatriados. *redalyc.org*, XXVIII(67), 81-91.
- Prieto.P. (2013). *Gestión del Talento Humano como estrategia para retención del personal*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=NH60fdB>

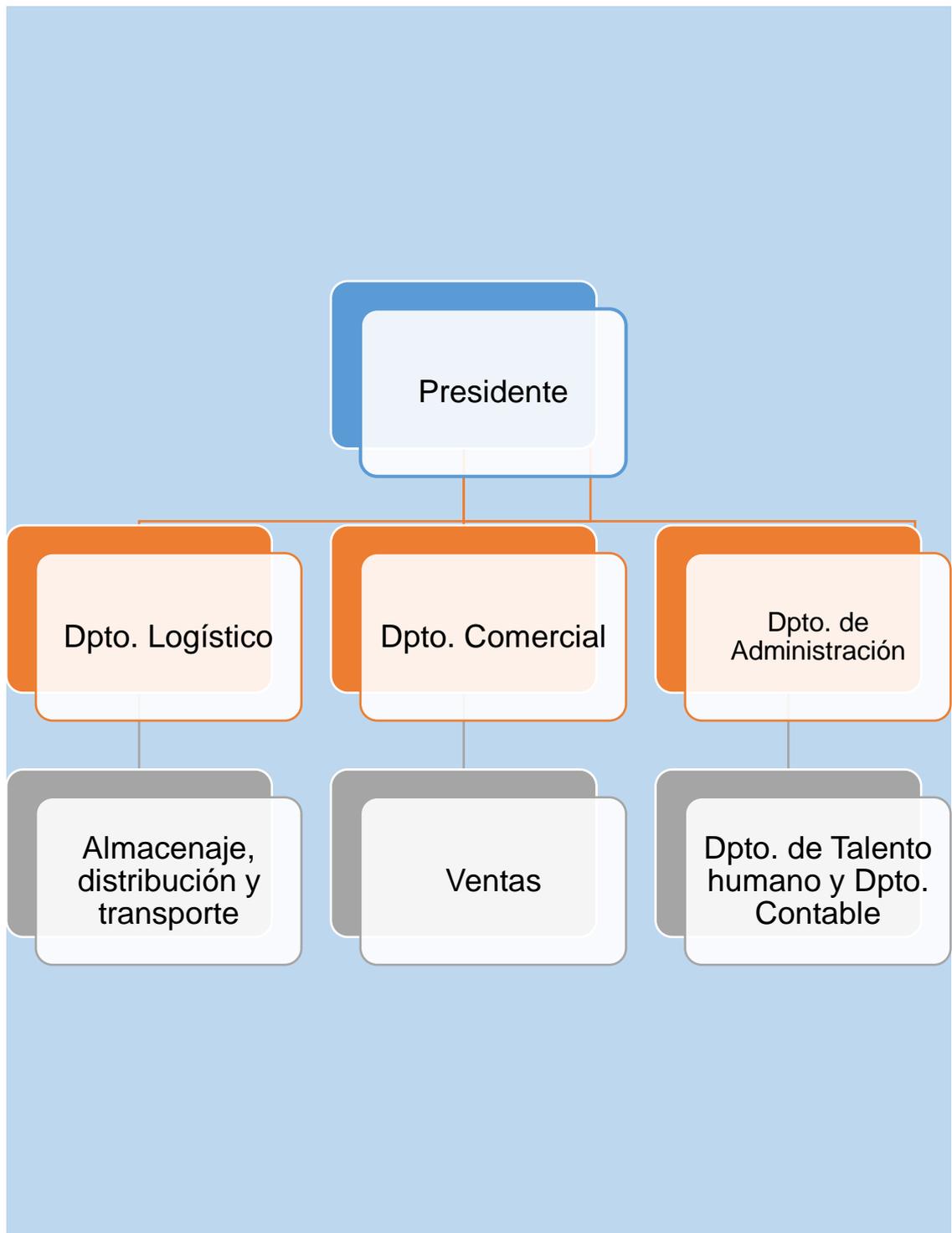
- Rojas.B. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral de los trabajadores, en la empresa El Sol S.A, de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Salas.R. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistem Nacional de Salud de Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(2), 163-165.
- Segredo.A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Subauste.R. (2013). *Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete 2013- San Vicente de Cañete*. Cañete: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Vallejo.L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.
- Vásquez.C. (23 de 10 de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas: <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Williams.L. (2013). *Estudio Diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Zans.A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de Autorización de la empresa.



Anexo 2. Organigrama de la Empresa.



Anexo 3. Logotipo de la Empresa.



Anexo 4. Cronograma.

CRONOGRAMA

| N° | Actividades/Tiempo | 2018 | | | |
|----|--|---------|---|---|---|
| | | Febrero | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Capacitación N°1 Tema Liderazgo | | | | |
| 2 | Capacitación N°2 Tema Toma de decisiones | | | | |
| 3 | Capacitación N°3 Tema Derechos | | | | |
| 4 | Capacitación N°4 Tema Oportunidades laborales. | | | | |

Elaborado por: Antepara Quintero María José

Anexo 5. Presupuesto.

PRESUPUESTO

Objetivo: Mejorar el clima laboral que incide en la compañía.

Lugar: Instalaciones de la compañía.

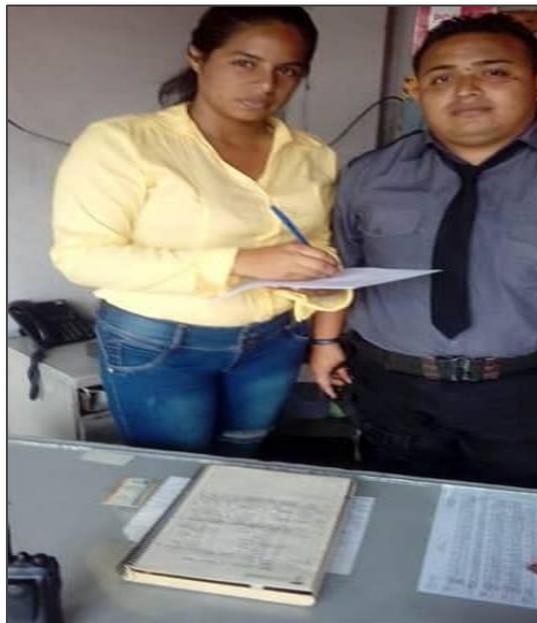
Fecha: 6-13-20-27 de Febrero del 2018

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | COSTO HORA UNIDAD | COSTO TOTAL |
|---|--|-------------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Contrato de facilidades de las capacitaciones.• Refrigerios y bocaditos.• Certificados.• Materiales. | <ul style="list-style-type: none">• María José Antepara. | \$ 25,00 | \$300,00 |
| | <ul style="list-style-type: none">• Ricardo Antepara. | \$ 3,00 | \$64,00 |
| | <ul style="list-style-type: none">• Ing. Álvaro Morales. | \$7,00 | \$7,00 |
| | | \$20,00 | \$20,00 |
| | <ul style="list-style-type: none">• María José Antepara. | | |
| | TOTAL | \$55,00 | \$391,00 |

Anexo 6. Fotos.



Realizando la encuesta a un trabajador de la compañía
Operador Logístico Opelo S.A



Encuestando al Guardia de Seguridad de la empresa.



Realizando las capacitaciones a los colaboradores de la empresa.



Transporte de la compañía Operador Logístico Opelo S.A

PRESENTACIÓN

Buenos días.

Mi nombre es María José Antepara, soy estudiante de sexto nivel de la carrera Tecnología en Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano y actualmente me encuentro desarrollando el proyecto de grado con la técnica de la encuesta el cual solicito responda a continuación de manera anónima.

Fecha:

Ciudad:

Dirección:

Sexo:

Masculino

Femenino

Objetivo:

Determinar los factores que inciden en el clima laboral de la compañía.

INSTRUCCIONES

- Solo puede utilizar bolígrafos color negro o azul, no otros colores.
- Puede contestar únicamente con un visto “✓” o una “x” en los casilleros en blanco.
- Es válido una sola respuesta, no dos ni más.
- No existen respuestas buenas ni malas, solo opiniones.
- Usted puede contestar las preguntas hasta una duración máxima de 30 minutos a partir de la entrega del cuestionario.
- Si tiene alguna inquietud no dude en preguntar a la investigadora.
- La información que se obtenga al finalizar el cuestionario de preguntas serán utilizadas únicamente con fines académicos para la investigadora.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre sus compañeros de trabajo?

Excelente Muy Bueno Bueno
 Regular Malo

2. ¿Cómo percibe el ambiente en que labora?

Excelente Muy Bueno Bueno
Regular Malo

3. ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted siente al formar parte de la compañía?

Excelente Muy Bueno Bueno
 Regular Malo

4. ¿Existe liderazgo y correcta toma de decisiones por parte de la gerencia?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

5. ¿Considera que la compañía se preocupa por el bienestar y salud de sus colaboradores?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

6. Califique según su criterio el servicio que brindan a sus clientes.

Exc e Muy no Bu R r
Malo

7. **¿Existe responsabilidad, ética y profesionalismo en el equipo de trabajo al realizar las actividades asignadas?**

Siempre siempre veces nunca

8. **Califique según su criterio la productividad de la empresa conforme al transcurso de los años.**

Excelente Muy Bueno Bueno Regular
 Malo

9. **¿Existe parcialidad e igualdad de derechos y oportunidades para todos los integrantes de la compañía?**

Siempre Casi siempre A veces
 Nunca

10. **¿Usted se siente motivado al recibir un reconocimiento económico por el esfuerzo de sus labores?**

Siempre Casi siempre A veces
 Nunca

La encuesta ha finalizado.

Muchas gracias por su participación.

María José Antepara Quintero

C.I. 0951614684

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Roberto delgado Quera

Nombres y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

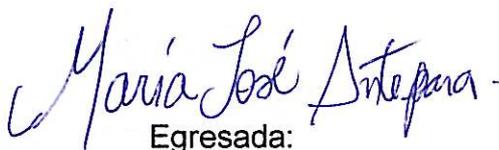
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

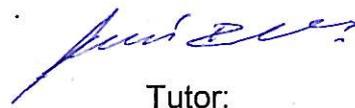
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN TALENTO HUMANO DEL OPERADOR LOGÍSTICO OPELO S.A UBICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERÍODO 2017”** y problema de investigación: **¿Cómo influye el Clima laboral en el área de Talento Humano del Operador Logístico Opelo S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil período 2017?**, presentado por Antepara Quintero María José como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresada:

Antepara Quintero Maria José


Tutor:

PhD Simón Alberto IllescasPrieto