



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

**PROPUESTA DE ACCION DE MEJORAS PARA EL CLIMA LABORAL
DE LA EMPRESA Y COMERCIALIZADORA DE MARISCO
FORTUNAMAR PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL DE SUS
COLABORADORES EN EL PERIODO 2020**

Autor: Johan Giovanni Lázaro

Tutor: Ing. Marlo López Perero

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de gráficos	ix
Índice de tablas	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
Objetivos general.....	3
Objetivos específicos.....	3
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	9
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
GLOSARIO DE TERMINOS.....	17

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	21
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	33
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	37
PLAN DE MEJORAS.....	49
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfico 1: Logo de Fortunamar	31
Gráfico 2: Organigrama Funcional de Fortunamar	31
Gráfico 3: Colaboradores de Fortunamar.....	32
Gráfico 4: Satisfacción de tu líder	38
Gráfico 5: Justicia / Imparcialidad	39
Gráfico 6: Reconocimiento	38
Gráfico 7: Confianza	39
Gráfico 8: Trabajo en equipo	38
Gráfico 9: Opinión para dar solución	39
Gráfico 10: Retroalimentación/Capacitación	38
Gráfico 11: Remuneración/valoración	39
Gráfico 12: Evaluaciones	38
Gráfico 13: Objetivos y valores	39
Gráfico 14: Herramientas de trabajo	38

Gráfico 15:	
Condiciones laborales	39
Gráfico 16:	
Satisfacción laboral	38
Gráfico 17:	
Pertenencia	39
Gráfico 18:	
Competencia	38

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas:
Tabla 1:	
Colaboradores de la empresa Fortunamar	40
Tabla 2:	
Población de la empresa Fortunamar	41
Tabla 3:	
Muestra a Microempresa a utilizar	42
Tabla 4:	
Técnicas e instrumentos de la investigación.	50
Tabla 5:	
Plan de mejora para el clima laboral de la empresa Fortunamar ...	51
Tabla 6:	
Árbol de problemas y objetivos para la empresa Fortunamar	52

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Ubicación del problema en un contexto.

El clima laboral es una estrategia para alcanzar los objetivos de una empresa, no sería posible lograrlo si antes no existe capital humano altamente capacitado y comprometido con sus funciones, con la empresa y sobre todo con el país, por lo cual toda organización debe ofrecer beneficios dentro del marco de ley transformándose esto en tareas de excelencia favorables para los colaboradores. (Chiavenato, 2017)

Se conoce que el clima laboral de la empresa juega un papel importante para un buen desempeño en las funciones de los colaboradores, por ende, es necesario plantear medios efectivos que ayuden a llegar a este objetivo.

Las organizaciones se diferencian por tener una personalidad y ambiente propio, esto permite direccionar la conducta de sus miembros. En cuanto al ambiente ideal dentro de la organización que ayude a sus colaboradores a alcanzar los objetivos debe ser creado por los líderes, ayudando en la parte psicológica y social a sus colaboradores.

En cuanto al colaborador sería beneficioso para un alza de sueldo, ascenso según su capacidad y objetivo, etc.

El desempeño laboral sirve para que el profesional demuestre su nivel de conocimiento, las habilidades que tiene, su experiencia, las actitudes frente a conflictos, sus principales motivaciones, sus rasgos de personalidad y sus valores que se conjugan para lograr los resultados establecidos, en relación con los requerimientos de la organización. En el desempeño laboral se evalúa la capacidad, habilidad y efectividad de cada empleado en el desarrollo de sus actividades en lapso de tiempo establecido por la jefatura o gerencia y luego se evalúa el potencial desarrollo del empleado (Lara, 2012, p. 38).

Básicamente cuando nos referimos al desempeño, hacemos referencia al servicio o trabajo que un colaborador realiza dentro de una empresa.

Por otra parte, el desempeño de basa a las tareas, los comportamientos, los resultados, las actividades, las conductas que alcanza las personas dentro de la empresa. Estos comportamientos y resultados son analizado para saber los rendimientos laborales de cada colaborador.

En cualquiera de los casos, es importante mencionar que hay que tener en cuenta muchos factores que impidan un buen desempeño laboral. Por ejemplo, aun haciendo un buen trabajo un colaborador, pueda que se presente problemas familiares que influya un bajo rendimiento en sus funciones.

1.1.2 Situación conflicto

“Fortunamar” es un negocio familiar dedicado a la actividad desde el 2010 ubicada en la ciudad de Guayaquil, la cual empaca y comercializa mariscos que cumplen con todas las normas sanitarias establecidas en el país, la empresa actualmente cuenta con 10 colaboradores de los cuales 1 corresponde a Gerencia, 4 al área de administración y 5 al área de operaciones, aunque esta estructurados como una pequeña empresa, el desempeño de sus colaboradores tiene muchas variantes por motivo de un mal clima laboral.

Descripción de la situación problema

En el ambiente se puede sentir una elevada tasa anterior por el impropio clima laboral dentro de la organización, lo que genera deficiencia desempeño laboral en la empresa empacadora y comercializadora de marisco Fortunamar de la ciudad de Guayaquil sector norte durante el año 2020, las manifestaciones observables son la insatisfacción del colaborador dada la baja productividad y el incremento de errores, esto es provocado por la ausencia de motivación, el bajo rendimiento laboral, lo que no cumple las metas establecidas. Además, se observa la mala calidad de vida en el colaborador, un elevado estrés laboral, y condiciones de ambiente de trabajo no adecuado, esto es provocado por barreras en la comunicación departamental no se tiene claro las funciones, lo que disminuye en incentivo de los colaboradores. Por último, la baja remuneración conlleva a la falta de recompensa por funciones no realizada e inconformidad en el salario por parte del colaborador, esto provocado por el reducido liderazgo que no permite trabajar en

equipo e impide la confianza que permite plantear estrategia, todo lo antes mencionado conduce al inadecuado clima laboral lo que genera deficiente desempeño laboral en la empresa empacadora y comercializadora de marisco Fortunamar de la ciudad de Guayaquil sector norte durante el año 2020.

1.1.3. Formulación del Problema.

¿Cómo incide el clima laboral de la empresa empacadora y comercializadora de marisco Fortunamar en el desempeño laboral de sus colaboradores durante el año 2020?

1.1.4. Delimitación del problema.

Campo: Clima laboral

Aspecto: Desempeño laboral

Área: Administración

Periodo: 2020

1.2. Variables de Investigación.

Variable Independiente: Clima laboral

Variable Dependiente: Desempeño laboral

1.3. Objetivos

Objetivo General

Proponer acciones para mejorar el clima laboral de los colaboradores de la empacadora y comercializadora de marisco Fortunamar de manera que se incremente el desempeño laboral de los mismos.

Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores.
- Diagnosticar el clima laboral de la empresa Fortunamar y su incidencia en el desempeño laboral actual colaboradores.
- Proponer acciones para mejorar el clima laboral de la empresa Fortunamar.

1.4. Justificación de la investigación

La propuesta presentada en esta investigación partirá del buen clima laboral que debe existir entre colaboradores en una empresa para el excelente desempeño de tareas y procesos, por lo cual es necesario que toda empresa evalúe periódicamente la comunicación y el apoyo que existe entre colaboradores dentro de la organización.

El buen clima laboral permitirá tanto al colaborador y empresa alcanzar muchos objetivos que les ayudará a obtener a la empresa mayor recursos, y estos recursos se transforman para el colaborador en mayores beneficios. Por lo cual hoy en día las empresas y los líderes deben de crear buenos canales de comunicación que permitan difundir claramente metas y objetivos por alcanzar.

Se conoce que actualmente se reconoce mucho el talento humano, el cual debe ser tanto eficaz y eficiente a la hora de gestionar cada tarea o proceso, esto solo se puede lograr poniendo importancia al mejoramiento del clima laboral. Mediante esta propuesta se llegará a tener un clima laboral óptimo, el cual genere un impacto positivo hacia los colaboradores, así permitirá mejorar el desempeño de la empresa empaquera y comercializadora de marisco Fortunamar.

Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia:

Al aplicar un plan de mejora en una empresa los colaboradores se sentirán conformes y comprometidos en generar un buen clima laboral, esto permitirá por ende un buen desempeño en todas las actividades que se propagan y a su vez esto permitirá el aumento de la producción de la empresa.

Relevancia Social:

El plan de mejora que se aplicará a los colaboradores tendrá un gran impacto social en el cual se fomentará el desarrollo, la responsabilidad y el compromiso, esto permitirá a crear un ambiente laboral saludable para los colaboradores permitiendo el mejoramiento de desempeño laboral.

Implicaciones Prácticas:

La actual investigación se ajustará también como una guía de plan que permita el mejoramiento regulado adecuadamente del clima laboral y que ayude a favorecer el

desarrollo de manera eficiente del desempeño comprometiendo a cada colaborador a un compromiso permanente.

Utilidad Metodológica:

Observando el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del plan para mejorar el ambiente laboral, se puede confirmar que el desempeño eficiente de los trabajadores depende de un ambiente laboral saludable, acompañado de un buen liderazgo.

Viabilidad de la Investigación

Viabilidad técnica

La investigación es fundamental porque brinda al colaborador las herramientas necesarias que permitan mejorar el clima laboral, esto ayudara a un mejor desempeño de las actividad o funciones asignadas en la empresa. Permitiendo la optimización de tiempo y recurso que a su vez es beneficioso para la empresa ya que podría implicar a mejora de calidad de producción ofrecidos a sus clientes. Para este punto es importante contar con la ayuda tanto del colaborador como del personal de recursos humanos.

Viabilidad económica

La investigación también es fundamental económicamente porque tiene como finalidad el mejoramiento del clima laborar lo cual implicaría aun perfeccionamiento de las actividades del colaborador, ayudando a mejorar la productividad lo cual sería muy beneficioso económicamente para la empresa por la rentabilidad y para el colaborador la obtención de recompensa económica por su buen desempeño.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Antecedentes históricos

2.1.1. A Nivel Internacional

A fines de los años treinta la definición del clima laboral fue iniciada a través de la hipótesis de Kurt Lewin. Estos conceptos les permiten a las personas acoplarse con el ambiente de su entorno dentro de la empresa, donde las personas pueden determinar lo que ocurre a su alrededor.

Escuela de la Gestalt. Es una corriente de la psicología moderna, surgida en Alemania a principios del siglo XX. Sus exponentes más reconocidos son los teóricos: Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967), Kurt Koffka (1887-1941) y Kurt Lewin (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones a partir de la década de 1910. Este enfoque se centra en la organización de la percepción (el todo es más que la suma de sus partes). En el interior de este acercamiento se relacionan cuatro principios importantes de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y
- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento
- c) Según esta escuela los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en
- d) función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado.

El enfoque de Gestal menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basado en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos. (...) Al respecto “Argirys (1957, citado en Marín, 2003 & Rodríguez, 2010) observa la centralización del poder de controlar, dirigir, planear y evaluar en manos de unos cuantos jefes; lo cual provocó que los subordinados se convirtieran en seres pasivos, con falta de responsabilidad y autocontrol. Al ver los resultados anteriores,

propuso una mayor independencia a los subordinados en cuanto a la toma de decisiones y crear una cultura organizacional más informal (Marín, 2003 y Rodríguez, 2010).”

De tal modo, la percepción dada en este entorno en particular influye de manera negativa en el comportamiento de un empleado, ya que lo convierte en una persona incapaz de tomar iniciativa en el desarrollo de actividades en su puesto de trabajo y de innovar y potenciar su desempeño al interior de la organización a la que pertenece disminuyendo la productividad de esta.

Escuela Funcionalista. Sus pioneros fueron Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (...), los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo. Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Para Bronislaw, el clima se presenta como integrado, funcional y coherente por lo tanto cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de estos.

Las organizaciones deben reflejar en sus estructuras, procesos, formas y políticas el hecho de que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional.

En la presente revisión, se partirá de las definiciones citadas en el estudio de Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en América latina específicamente tomando como ejemplo de Bogotá, Colombia, y de otros trabajos y libros consultados, los cuales permitieron identificar las diferentes definiciones y los autores más representativos en el estudio del clima organizacional. La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Cuando se refiere a características personales se está hablando por nombrar algunas, de la motivación, la satisfacción y las actitudes del

individuo que al ser unidas a la percepción que éste se hace de su mundo laboral al cual pertenece y a los procesos y la estructura organizacional de la empresa de la que forma parte, determinan en gran medida el comportamiento que el individuo tendrá en cuanto al rendimiento y productividad de la empresa se refiere.

Posteriormente, (Morse & Reimer , 1956) publicaron un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía. En este estudio analizaban la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Según los autores, bajo la influencia de un proceso no participativo la productividad se incrementaba en un 25%, mientras que en procesos participativos el incremento era tan sólo de un 20%, sin embargo, en los procesos no participativos se encontraban con una importante disminución de la lealtad, actitudes, interés y desarrollo del trabajo. Estos autores son muy explícitos sobre este punto. Esbozan la situación de tensión típica que se presenta al interior de un equipo de trabajo en donde la participación de ellos frente a la toma de decisiones es mínima, si bien incrementa la productividad en donde el beneficio es únicamente para la organización, la lealtad y el interés frente al desempeño laboral disminuye, consecuencia negativa tanto para la empresa como para el empleado, ya que este hecho genera grandes pérdidas a largo plazo viéndose afectada la eficacia de la organización, mientras que para el empleado su satisfacción disminuirá en razón de sus necesidades de logro y autorrealización.

En Ecuador, algunos estudios han hallado que los trabajadores exhiben conductas de insatisfacción respecto de ciertas particularidades de la organización, destacándose el clima laboral, y las relaciones entre el personal y la administración. Sus efectos inmediatos negativos son el desinterés y desmotivación.

“En Ecuador se conoce que los trabajadores padecen de estrés y frustración, muchas veces no son bien remunerados, el trato de los jefes no es el adecuado y no hay buena comunicación con el equipo de trabajo”. (Giménez, 2019)

Dichas situaciones influyen negativamente en el desarrollo armónico del trabajo y amenazan la salud de los trabajadores. Todo aquello se da a pesar de que la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 326, numeral 5, dice: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (2008). Es decir, la mayoría de las

empresas ecuatorianas violan un derecho constitucional y, sobre todo, humano (ONU, 2009). Como solución, Brancato & Juri (2011) proponen evaluar el clima organizacional, ya que de esta manera es posible determinar las fuentes de conflicto e insatisfacción y predecir problemas críticos como: ausentismo, alta rotación, desempeño ineficiente, entre otros.

En Ecuador, mediante una encuesta semestral o anual podemos medir el clima laboral, no existe momento ideal para realizar esta mediación.

Conforme (Arcin Adell & Espinosa Tello, 2017) “En el contexto ecuatoriano, sector guayaquileño. Todavía son muchas las organizaciones y empresas que consideran que el clima laboral como una herramienta de gestión, sin embargo, son pocas las empresas que la consideran medular para alcanzar los objetivos organizacionales”. (Pág. 66)

Actualmente en la ciudad de Guayaquil existen empresas que no cuentan con un clima laboral adecuado para sus colaboradores el motivo del problema se presenta por muchos factores uno de ellos corresponde a que no existe integraciones, métodos que permitan desarrollar sus habilidades con el fin de impulsar el buen desempeño laboral.

Antecedentes referenciales

Sánchez T. & Simón I. (2018) **Tema: “Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la empresa Bless wáter”**
Tesis de Administración de Empresas. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil.

Resumen:

La tesis propuesta para la empresa Bless Water, se enfoca en un plan que ayude el mejoramiento del clima laboral evitando el retraso de la producción del agua purificada y maximizando recursos, lo cual permita a sus colaboradores un desempeño más eficiente. Para esto se empleó técnicas de investigación de tipo descriptivos y explicativos en las cuales se hizo participar al azar 11 colaboradores mediante entrevista y la encuesta por medio de formulario y un cuestionario, en los resultados de dichas técnicas empleadas dio como resultado que el ambiente laboral no es el adecuado para los colaboradores, entre los puntos más notables se encontró la falta de liderazgo que impide la motivación hacia los colaboradores de la empresa Bless Water. Entre las recomendaciones que se

proponen es un plan y estrategia basado en reconocimientos, recompensas, etc. Entre las propuestas más relevantes consiste en una mejora salarial, y cumplir con días de integración el mismo que beneficiará la comunicación entre los colaboradores de dicha empresa.

Contribución:

La contribución de la tesis antes vista sirve como guía para el análisis de técnicas a emplear para la búsqueda de información que permita valorar el estado actual de la empresa Fortunamas con respecto al clima laboral vs el desempeño. Considerando que el tema antes propuesto tiene como objetivo el mejoramiento del ambiente laboral que permita la eficiencia del desempeño en los trabajadores de la empresa Bless Water dentro del periodo 2018.

Moreira M. (2019) **Tema: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la unidad de negocios CNEL EP Santa Elena, Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2017”** Tesis Administración de Empresas. Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas, La Libertad.

Resumen:

La siguiente tesis planteada para la unidad de negocios CNEL EP Santa Elena tiene como principal objetivo establecer la incidencia del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa. Aquí la teoría se basa al enfoque cualitativo, con una investigación descriptiva – correlacional, existiendo una dependencia entre la variable clima laboral y desempeño laboral, mostrando de esta manera indicadores que permiten concretar el objeto de estudio.

En los resultados se muestra que la motivación, la capacitación, la comunicación, etc. juegan un papel importante entre las variables antes mencionadas. Ya que esto permite el buen desempeño de un colaborador que permite a su vez un beneficio a la Unidad de Negocio CNEL EP Santa Elena.

Contribución:

La contribución de la anterior tesis ayudará a considerar las teorías que se deben aplicar para la búsqueda de información relevante que permita llegar a un análisis profundo de la situación conflicto de nuestra tesis. Ya que el autor también se enfoca en las incidencias que tiene el clima laboral con el desempeño dentro de la empresa CNEL ubicada en la provincia de Santa Elena.

Camacho M. & Villaroel A. (2019) **“El clima laboral y su relación con el desempeño del personal obrero contratado de la Municipalidad Distrital de Laredo 2018”** (Tesis Licenciatura en Administración) Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Resumen:

La intención del autor para esta tesis corresponde a establecer las relaciones existentes entre las variables clima laboral y desempeño del personal, en este caso obreros contratados por la Municipalidad Distrital de Laredo - 2018. El mismo que fue realizado en base a muestra poblacional, considerando al total de elementos de la población, por ser pequeño, empleando el enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y correlacional, transaccional o transversal, esto permitió precisar la relación de la variable clima laboral sobre la variable desempeño del colaborador, las mismas que fueron logradas al medir una muestra, en un tiempo determinado. Los resultados de esta investigación se encontraron y a su vez se llegó a la conclusión que existe una correlación muy importante entre la variable clima laboral y desempeño del obrero contratado de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2018.

Contribución:

En esta tesis la contribución consiste en utilizar enfoques cuantitativos el cual permite emplear la recolección y el análisis de información el mismo que como respuestas permite estudiar determinadas hipótesis. Ya que el autor de la investigación antes referida se basa al clima laboral y su relación con el desempeño cuyas variables juegan un papel importante en el entorno laboral dentro de la Municipal Distrital de Laredo.

2.5 DEFINICION DEL CLIMA LABORAL

“El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones” (Martínez, 2001, p. 4)

Existen múltiples definiciones de clima laboral. Entre las más relevantes se destacan:

- Las que indican el predominio de los factores organizacionales.
- Las centradas en el predominio de los factores individuales.
- Las que enfatizan la interacción persona-situación.

En primer lugar y partiendo de las características organizacionales, se halla una definición muy utilizada como la que citaremos a continuación.

- Distinguen a una organización de otras,
- Son relativamente duraderas en el tiempo,
- E influyen en la conducta de los individuos en las organizaciones (Brunet, 1997).

El clima desde las características organizacionales se caracteriza por estar presente en la realidad organizacional, se puede expresar a través de las percepciones, aunque se puede diferenciar de éstas.

Podemos indicar que la multitud de definiciones están muy relacionadas con las diferentes formas de medir el clima organizacional. Ante lo cual, los investigadores intentan cada día más poder clarificar los conceptos y las metodologías correctas para establecer mediciones del clima organizacional.

2.5.1 MEDICION DEL CLIMA LABORAL

La medición del clima se puede llevar a cabo a partir de diversos niveles, es decir, desde el individuo, desde el grupo o desde la organización. Así pues, consiste en establecer qué variables y contenidos deben medirse en el clima. Según los estudios realizados en el ámbito de la empresa, a escala global y descriptiva, se han concretado una serie de méritos que los individuos persiguen, y que podemos resumirlos a continuación:

- **Salud:** Aspectos relacionados con las condiciones higiénicas, médicas y condiciones ambientales del desempeño laboral.
- **Equidad:** Valoración de sentido de justicia e igualdad ante variables relacionadas con la discriminación sexual, roles profesionales, compensaciones económicas, promociones y ascensos, etc.
- **Seguridad:** Hace referencia a los accidentes laborales, seguridad en el empleo, etc.
- **Nivel de expresiones:** Sistemas y fuentes de comunicación, libertad de expresión, canales de información adecuar;
- **Nivel de ingresos:** El nivel retributivo y compensaciones específicas.
- **Calidad de actividades:** Se refiere a los elementos que hacen que se califique la actividad laboral tanto en su desarrollo como en su calidad. Aquí se incluyen indicadores como la autonomía, la participación, los sistemas de motivación, las relaciones con la jefatura, las relaciones con los compañeros, etc.
- **Nivel de formación:** nivel de programas de formación en la empresa.
- **Prestigio:** Hace referencia a la imagen de la organización, el grado de implicación e identificación.

2.2. Fundamentación Legal

Todas las actividades económicas productivas que se desarrollan en la Republica del Ecuador tienen que alinearse a lo que establece la Carta Magna o Constitución vigente 2008, además se debe considerar lo que está establecido en el plan nacional de desarrollo 2017 – 2021 como también las articulaciones del Código de Trabajo, Código de Comercio, Reformas del IESS, la Ley del Consumidor y demás leyes pertinentes al tema objeto de estudio.

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizara 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.

Constitución de la Republica del Ecuador [Const]. Art. 33. 20 octubre 2008 (Ecuador).

Art. 54.- las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsable civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Constitución de la Republica del Ecuador [Const]. Art. 54. 20 octubre 2008 (Ecuador).

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Constitución de la Republica del Ecuador [Const]. Art. 47. 20 octubre 2008 (Ecuador).

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Constitución de la Republica del Ecuador [Const]. Art. 320. 20 octubre 2008 (Ecuador).

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

Constitución de la Republica del Ecuador [Const]. Art. 326. 20 octubre 2008 (Ecuador).

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9.- Nos garantiza estar digno en todas sus formas fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación al trabajador para así las personas que elaboran y las que buscan trabajos con el objetivo de mejorar su desempeño, productividad y permanecía en el trabajo. También nos dice de implementar programas de enfoque en el mercado laboral para jóvenes ya sea a través del primer empleo, pasantías y la misma que requiere como experiencia profesional.

Plan Nacional del Buen Vivir. Obj 9. 2013-2017 (Ecuador)

Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

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.
3. Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.

Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores. Art. 5.-. 16 enero 2015 (Ecuador)

2.3. Variables de Investigación. Conceptualización

Variable independiente: Clima laboral.

El clima laboral se considera como un conjunto de atributos relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la empresa que puede ser deducido del modo en que una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente. En esta relación el individuo toma actitudes y se crea expectativas que describen la organización en sus características estáticas como en grado de autonomía. (Campbell, 1970, pág. 12)

Mediante la cita antes expuesta se puede decir que el clima laboral es uno de los elementos más importantes que una organización tiene dentro de su entorno, el cual es un factor o componente del día a día influye en la productividad dentro de una empresa.

La Dra. Alina (Pérez, 2016). Aporta directrices sobre el comportamiento de los individuos a lo largo de estos procesos de Clima organizacional expresando que:

El clima organizacional refleja facilidades o dificultades que presente el trabajador para aumentar o disminuir su productividad para de esta manera encontrar su punto de equilibrio (Pág.10)

Aquí se puede ver que el clima laboral es considerado una captura actual en una empresa, en el cual se podría manifestar las sugerencias, inquietudes y demás aspectos importantes y a su vez necesarios que permitan a los colaboradores una plena satisfacción laboral ayudando al mejoramiento del clima laboral y también al desempeño de labores o funciones.

En Ecuador, en la ciudad de Quito, los autores (Jiménez Hugo y Mosquera Ana , 2017) , de la Universidad del Pacífico propone el siguiente tema “**Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas.** “

En el análisis de esta tesis los autores se enfocan a la motivación de sus colaboradores con el fin de que pongan en práctica sus habilidades ayudando a mejorar el desempeño laboral, esto permite fomentar algo más importante que es el clima laboral.

Dentro del clima laboral existe dos puntos fundamentales que son tangibles o intangibles.

Tangibles: Estos se definen como cuantificables y medibles, ejemplo:

- La maquinaria, los colaboradores, las herramientas, la edificación, la materia prima, entre otros.
- Como buena recomendación se debe conocer que para el existo de las empresas es necesario el uso adecuado de estos tipos de componentes.

Intangibles: Este tipo de componente no es medible ni cuantificable, lo intangible se refiere mucho al existo de la empresa. Como, por ejemplo:

La capacitación de personal, los procesos a realizar, el incremento salarial, la oportunidad de crecimiento. Las cuales son presididas por el colaborador dentro de la empresa.

Variable dependiente: Desempeño.

El desempeño de los colaboradores es muy importante dentro de la empresa, el cual corresponde a las actitudes y aptitudes correspondientes a acciones que se requiere y que son consideradas fundamental para el cumplimiento de un objetivo o meta general dentro una organización.

La autora Ghiselli en (1998), menciona como el desempeño está influido por (4) componentes que son: la motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol, oportunidades para realizarse”.

- ✓ La motivación es impulso o estímulo que encamina a una persona a realizar una determinada acción.
- ✓ La habilidad es la aptitud, capacidad o destreza, con la que cuenta un individuo para realizar cualquier actividad.
- ✓ Los rasgos personales son elementos representativos, de la personalidad de una persona.
- ✓ La claridad es la nitidez con la que una persona puede hablar y expresar lo que piensa y lo que siente.
- ✓ La aceptación del rol hace referencia a las distintas situaciones que tiene un individuo para desempeñar su trabajo dentro de la empresa.
- ✓ Las oportunidades para realizarse se dan cuando el individuo sabe aprovechar cada una de las situaciones que se presentan dentro de la empresa, aprovechando así cada una de ellas.

2.4. Glosario de Términos

Ambiente: Es el conjunto de factores externos (atmosféricos, climáticos, hidrológicos, geológicos y biológicos) que actúan sobre un organismo, una población o una comunidad.

Administración: Es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

Actitudes: Es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona.

Aptitudes: Se llama aptitud a la habilidad que posee una persona, o cosa, para efectuar una determinada actividad.

Contrato: Llamado también convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa

Cuantificables: Es cuantificable cuando se puede medir en una unidad de peso, longitud, tiempo, etc.

Desempeño: Es el suceso que permite cumplir una obligación, ejecutar una acción, etc.

Derecho económico: Son el conjunto de principios y de reglas de diversas jerarquías, generalmente de un gran Derecho público, que inscritas en un orden público económico plasmado en la Constitución Política o carta fundamental, facultan al Estado para planear indicativa o imperativamente el desarrollo económico y social de un país y regular la cooperación humana en las actividades de creación, distribución, cambio y consumo de la riqueza generada por el sistema económico, así como indicar los lineamientos a los cuales se someterá la actividad privada.

Destreza: El término destreza alude a la capacidad que tiene una persona para realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente.

Enfoque: Es el punto de vista que se toma a la hora de realizar un análisis, una investigación, una teorización, etc.

Eficiente: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Eficaz: Que produce el efecto esperado, que va bien para determinada cosa.

Investigación: Es un proceso intelectual y experimental que comprende un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, con la finalidad de indagar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico.

Incidencia: Es la cantidad de casos nuevos de una enfermedad, un síntoma, muerte o lesión que se presenta durante un período de tiempo específico, como un año. La incidencia muestra la probabilidad de que una persona de una cierta población resulte afectada por dicha enfermedad.

Integridad: Se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, control emocional, respeto por sí mismo, puntualidad, lealtad, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en las acciones.

Intangibles: Es un adjetivo que se refiere a todo aquello que no puede percibirse claramente mediante los sentidos (en la literatura se hace especial énfasis en el tacto).

Laboral: Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

Motivación: Es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

Objetivo: Como objetivo se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones.

Organizacional: Es una creación social que implica la reunión de diversos individuos que deben ser, en la mayoría de los casos, superiores a uno.

Publicidad: Es una forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio, insertar una nueva marca o producto dentro del mercado de consumo, mejorar la imagen de una marca o reposicionar un producto o marca en la mente de un consumidor.

Retribuciones: Retribución, en economía y derecho al trabajo, es el salario o sueldo que se paga al trabajador en dinero o en especie por el empresario privado o público -el Estado- dependiendo de lo establecido contractualmente y dentro de las exigencias legales que el derecho laboral del país marque.

Responsable civil: Se define como la obligación de toda persona de pagar por los daños y perjuicios que cause en la persona o el patrimonio de otra. La responsabilidad civil es la obligación de pagar por los daños y perjuicios que se causen a una persona o a su patrimonio.

Responsable penal: Es la consecuencia jurídica derivada de la comisión de un hecho tipificado en una ley penal por un sujeto, y siempre que dicho hecho sea contrario al orden jurídico.

Sostenibilidad: Es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Trabajador: El término trabajador refiere a toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, o persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo.

Tangibles: Es un adjetivo utilizado para hacer referencia a todo lo que puede sentir con el tacto (u otro sentido), o que puede ser percibido con claridad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

Presentación de la Empresa

Nombre: Fortunamar

Fecha de constitución: 2010

Numero de RUC: 0928885953001

Dirección: Bastión Popular BLQ#1A,MZ#517,SOL#17

Teléfono: 0998385674

Representante Legal: Lcda. Diana Salas Romero

Objeto Social:

Empaquetar y comercializar mariscos en sus diferentes presentaciones a personas naturales y jurídicas.

Visión

Ser una microempresa líder de la ciudad de Guayaquil y sus alrededores en el área de mariscos ofreciendo una variedad de productos de calidad que supere las necesidades de los clientes.

Misión

Ofrecer los mejores productos del mar, brindando calidad y un excelente servicio enfocado a satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

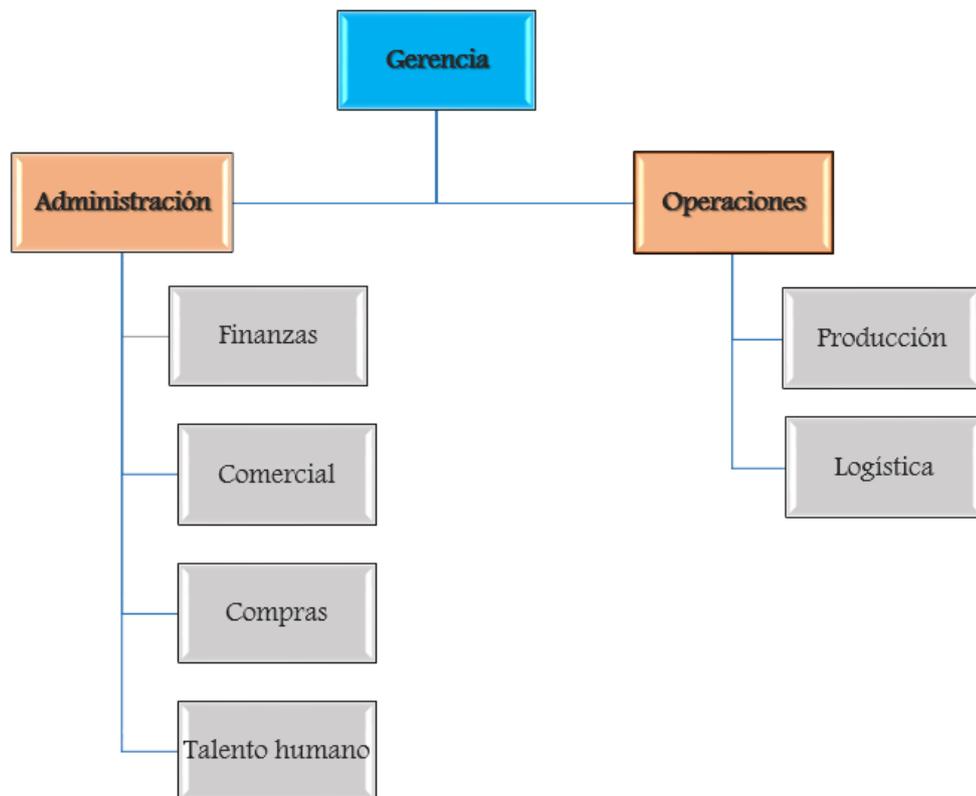
Gráfico 1. Logo de Fortunamar



Fuente: Empresa Fortunamar

Organigrama

Gráfico 2. Organigrama de Fortunamar



Fuente: Empresa Fortunamar

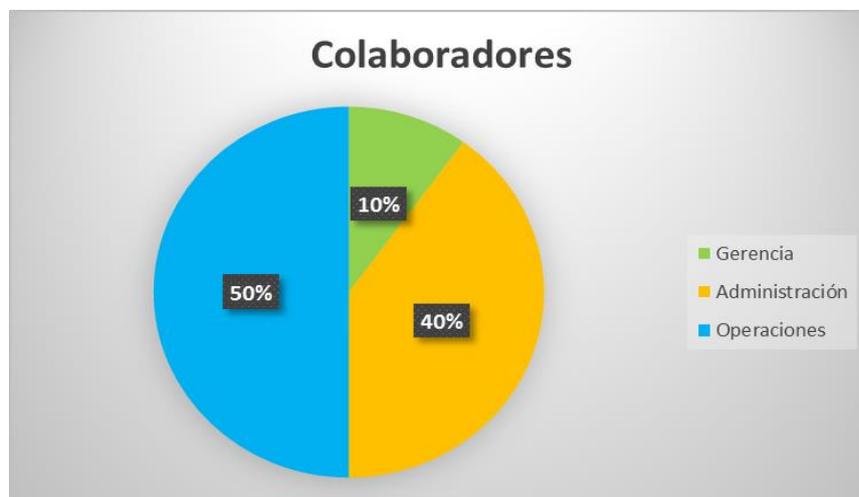
Plantilla trabajadores

Tabla 1. Colaboradores de Fortunamar

Cargo	Colaboradores
Gerencia	1
Administración	4
Operaciones	5
Total	10

Fuente: Empresa Fortunamar

Gráfico 3. Colaboradores de Fortunamar



Fuente: Empresa Fortunamar

Detalle de actividades de los colaboradores

Gerente General:

La gerencia es la encargada de dirigir, tramitar y coordinar de forma general una empresa, con el fin de adquirir los mejores beneficios y aumentar la utilidad productiva de la empresa.

Administración:

Es la encargada de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Operaciones:

Hace referencia al suceso y al resultado de operar (un verbo que describe la realización o ejecución sobre un organismo vivo múltiples actos curativos). La operación implica implantar, extraer, amputar, coser o restablecer órganos, partes corporales o tejidos.

Clientes:

El Rancho, Durán

Cohervi S.A., Milagro

Devies Corp., Milagro

Roxana Villacís, Milagro

Raquel Romero, Quito

Jazmín Romero, Sangolquí

Proveedores:

Hielos: Hiebloza

Cartones: Cartopel S.A.I.

Laminas espumaflex: Plastro S.A.

Fundas plásticas: PLASTLIT • Plásticos del Litoral S.A.

Competidores:

Mariscos Salas

Guadamud Seafood

Camarones Boderos

Principales productos o servicios: enteros y procesados

Pulpo

Concha

Pescado

Camarón

Mixtura de mariscos

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Descripción del proceso de producción: camarón cola

Recepción:

El camarón entero sin tratamiento llega a la planta en camiones y bins, luego se va bajando el producto que se encuentra en gavetas para ir verificando la temperatura de ingreso del producto que debe estar entre $4^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$, se mide el control organoléptico y calidad de una muestra representativa (2kg) del camarón, luego es registrado en el "registro de recepción de materia prima", si el lote excede los 80 ppm (parte por millón) se rechaza. A este procedimiento se debe agregar la parte previa a la recepción la misma que comprende la parte logística el mismo que se constituye en un elemento de costo unitario de producción, costo logístico que abarca la contratación del transporte terrestre y fluvial, materiales indirectos como el hielo, sacos, también se deberá agregar un indirecto llamado servicio de seguridad.

En este proceso de recepción se realiza el peso promedio de diez gavetas o dos bins para obtener el peso promedio en relación al total de gavetas o bins que está ingresando a la planta, esto debe ser el peso referencial el que se va a obtener al clasificar el camarón. En este proceso interviene personal de apoyo de planta el cual lo conforman cinco hombres los mismos que son trasladados en una tolva.

Lavado1:

El producto es lavado en la tolva con agua, hielo y cloro. La temperatura debe estar entre 2 y 4°C y una concentración de cloro de hasta 1,5 ppm para eliminar la suciedad. En este proceso el supervisor del área de lavado hace una requisición de materiales a bodega los cuales son hielo y cloro, en este proceso es necesario e importante que estos ingredientes que se solicitan siempre estén disponible con el fin de que el producto no se deteriore también en este proceso intervienen 4 personas las cuales son de apoyo de planta que son las encargadas de lavar el camarón para eliminar la suciedad del mismo, este proceso toma un tiempo de 30 minutos para luego ser pasado al proceso de selección.

Selección del Camarón:

En esta etapa se realiza la selección del camarón separando otras especies o materiales extraños que pudiesen estar presentes en este proceso intervienen las mismas personas que van a descabezar el camarón haciendo una previa selección y separando otras especies diferentes al camarón entre ellas pescadillo, langostas, jaibas e impurezas como basuras entre otros. Todas esas especies son pesadas con el fin de encontrar el peso neto del camarón.

Descabezado del Camarón:

El camarón entero es descabezado manualmente por un grupo de colaboradores entrenados, el camarón debe mantener una temperatura de $4^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$. además, en este proceso interviene personal entrenado y capacitado para descabezar el camarón de tal forma que este no incluya la corbata del camarón que no es otra cosa que un apéndice que nace de la cabeza del camarón el mismo que en gran cantidad al ser pesado afecta al costo unitario de producción. El costo unitario de la materia prima está determinado por el peso de la cola que en promedio representa el 66% a este valor se le deberá incluir la mano de obra por el descabezado el mismo que equivale a la diferencia de la cola es decir el 34% del peso para el pago de la mano de obra por descabezado.

Lavado2:

El producto es lavado en la tolva con agua, hielo y cloro. La temperatura debe estar entre 2°C y 4°C y una concentración de cloro de hasta 1,5 ppm para eliminar residuos presentes después del descabezado. Como segundo procedimiento los materiales indirectos que intervienen en este proceso es el hielo t el cloro los mismo que deben ser en las cantidades suficiente con el fin de mantener la calidad del producto, calidad que obliga al cambio constante del agua con el fin de evitar el riesgo de acción enzimáticas (machado del camarón) y la acción bacteriana (putrefacción).

Clasificación:

El producto se lo coloca en la tolva de la maquina clasificadora, la cual se encuentra con agua y hielo, la temperatura debe estar entre 0°C y 4°C . En esta etapa el camarón es clasificado en tallas según sea el lote que se esté procesando. En este paso se le

adiciona metabisulfito al 70- 80 ppm solo si el cliente lo requiere. En este proceso el camarón es llevado a la banda transportadora de la maquina clasificadora de camarón, la cual es operada por un calibrista, equipo que está compuesto por 3 niveles de bandas, clasificando primeramente los tamaños pequeños, el camarón restante pasaría al nivel mediano y por último a la talla grande, clasificándose en la primera los tamaños que van del 61 al 70; 71-80; 81-110. En la segunda banda estarán los camarones con tamaño que van del 36-40, 41-50 y 51-60 y los más grandes que serían de tamaño 16-20; 21-25; 26-30; 31-35. El camarón clasificado es seleccionado por 4 operarias las cuales están en la banda quienes procederán a seleccionar el camarón tanto para las exportaciones como el consumo nacional, esto significa que el camarón de exportación deberá ser de alta calidad y no así el camarón para el consumo nacional, este último es aquel que es resultante de ese clasificado donde identifican el camarón manchado, con melanosis, quebrado que constituye la venta local de camarón.

Rotulado etiquetado:

En esta etapa las cajas plastificadas de 5 libras llevan adherido una etiqueta especificando si el camarón contiene o no metabisulfito en caso de ser mayor a 10 ppm es necesario la declaración en el etiquetado. En esta etapa de producción el supervisor hace la requisición de materiales a bodega siguiendo la orden de producción en la cual consta la cantidad de libras por cajas y el respectivo etiquetado siguiendo los estándares requeridos por el cliente, en esta etapa interviene materia prima indirecta como son fundas, cajas etiquetas, estas cajetas están compuesto de un material de cartón impermeabilizado con parafina o cera o cajas de formato plástico que las protege de la humedad tanto exterior como interior evitando que el cartón se humedezca o se destrozé durante el manejo

Peso empaque:

En esta etapa el camarón es pesado y empacado debidamente por el personal en cajas plastificadas de 5 libras. En este proceso incurren en la mano de obra indirecta las cuales es conformado por un equipo de 3 personas en esta área, estas personas son las encargadas del empacado en las cajetas las cuales deben hacer una segunda clasificación de producto que no se encuentre troceado ni quebrado para cumplir los

estándares de calidad con los clientes del exterior. Las cajetas deben estar con la marca, lote de producción, peso las cuales sirven para seguir la trazabilidad del producto ya que este es un requerimiento del Instituto Nacional de Pesca.

Glaseo:

En esta etapa se adiciona agua de glaseo, la misma que debe estar entre 0 y 2°C y una concentración de cloro de hasta 1,5 ppm para su posterior etapa de congelación. En este proceso se introduce el camarón en las cajetas agregándole pequeñas cantidades de agua con el fin de evitar que el camarón se compacte uno a otro, proceso que evita el deterioro y por lo tanto la afectación en la rentabilidad del negocio.

Congelación:

El producto es colocado en coches estibadores, para luego ser llevados a los túneles de congelación. El producto se congela a -18°C hasta -24°C. Este proceso es la congelación previa del producto ya empacado en sus respectivas cajetas en este proceso intervienen 2 personas los cuales se encargan de llevar el producto del área de empaque a los túneles de congelación, el proceso de congelación de las cajetas tarda de 10 a 12 horas luego de la congelación se hace el respectivo tumbado de túnel que es la liquidación o el egreso de las cajetas ya congeladas para el siguiente paso que es el encartonado

Encartonado:

Una vez congelado, se procede al encartonado en masters, el cual consiste en colocar 10 cajas de 5 libras en cada master y se enzuncha el cartón. En este proceso el supervisor realiza requisición de materiales al departamento de bodega en los cuales solicita cartones llamados masters los cuales van a contener 10 cajas llamadas cajetas, zunchos plásticos, etiquetas para masters, las cuales contienen la descripción y cantidad de cajetas en el interior del mismo con fecha de elaboración Y fecha de caducidad del producto y en algunos casos los clientes requieren que se incluya en la etiqueta el país de origen. Esta labor es desarrollada por 6 personas que realizan el masterizado del producto y su posterior envío a las cámaras de almacenamiento

Almacenamiento:

Ya masterizado el producto es almacenado las cámaras de congelación las mismas que deben tener una temperatura de -18 a -24°C.

Embarque:

El producto se embarca en contenedores, el cual debe estar completamente limpio y sanitizado y tener instalado un termoking. La temperatura de embarque debe ser entre -18 a -20°C. Este es un proceso que se realiza manualmente en el cual el departamento de exportaciones solicita a la respectiva naviera un contenedor para la exportación del producto, este contenedor al momento de la llegada de la planta de empacadora ya debe de tener destino y cliente en el exterior

- Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros)
- Otros indicadores como productividad, rendimiento de equipos, de materiales, etc.

Tipos de Investigación

Cualitativa

La investigación cualitativa, conocida también con el nombre de metodología cualitativa, es un método de estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros, memorias, entre otros, con el propósito de indagar en su significado. (Significados.com, 2019)

Cuantitativa

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

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

(Malhotra, 2004) afirma “La población es la suma de todos los elementos que comparten algún conjunto común de características y que constituyen el universo para los propósitos del problema de la investigación de mercados” (pág. 335).

- **Población finita:** En una población finita resulta poco práctico o antieconómico observarla enteramente. Por este motivo es necesaria, en general, emplear una muestra, una parte de la población, e inferir, de su análisis, resultados que pertenezcan a toda la población.
- **Población Infinita:** La población infinita es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible.

La población que se va a utilizar en esta investigación es finita porque la conforman 10 personas.

Tabla 2. CUADRO DE POBLACION

ITEM	Informantes	Población
1	Gerente	1
2	Administradores	4
3	Operarios	5
TOTAL:		10

Fuente: Empresa Fortunamar

Tipo de muestreos:

Muestreo probabilístico Es una técnica de muestreo donde los individuos de la población son elegidos aleatoriamente y cada uno cuenta con la misma probabilidad positiva de ser elegidos aleatoriamente y cada uno cuenta con la misma probabilidad positiva de ser elegidos y formar parte de la muestra. (Vazquez, 2017)

Muestreo no probabilístico En este tipo de muestreo los elementos son elegidos a consideración del investigador. No se conoce la probabilidad con la que se puede seleccionar a cada individuo. Se utiliza cuando es imposible o muy difícil obtener la muestra por métodos de muestreo probabilístico.

Puntos para considerar en un muestreo:

- 1 Exprese cómo determinó el subconjunto de la población, a quiénes aplicará los instrumentos para la obtención de la información o datos empíricos.
- 2 Especifique los procedimientos de selección de la muestra si utilizó alguna fórmula y cuáles fueron los resultados.
- 3 Si no utilizó fórmulas para la obtención de la muestra, especificará el tipo de muestra probabilístico y no probabilística (Concepto y cita)
- 4 Se desarrollará una tabla de la siguiente manera:

Tabla 3. MUESTRA DE MICROEMPRESA A UTILIZAR

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente (entrevista)	1
2	Administrador (entrevista/ encuesta)	2
3	Operarios (encuesta)	4
TOTAL:		7

Fuente: Johan Lázaro

Para esta investigación se utilizará el muestreo no probabilístico, porque la población de la empresa es pequeña, por lo tanto, se podrá trabajar de manera más simple.

Métodos y técnicas de la investigación

Métodos

Métodos teóricos:

Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera sensoperceptual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

Método estadístico:

El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

Método análisis-síntesis:

Es un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (Análisis), y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad. (Síntesis).

Técnicas de investigación

Según Rodríguez Pañuelas (2008), las técnicas son medios empleados para adquirir y recolectar información, entre las que se destacan las entrevistas, las encuestas, la observación.

La Investigación presentada es Cualitativa ya que a través de la elaboración de la Ficha técnica de observación permitirá percibir el trabajo de los colaboradores y a su vez Cuantitativa ya que se obtendrá información al tabular las encuestas realizadas.

Tabla 4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Ítem	Técnicas	Instrumentos
1	Encuesta	Cuestionario
2	Entrevista	Formulario

Fuente: Johan Lázaro

Encuesta:

Malhotra (2004) establece “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. El método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica” (pág. 115 y 168).

La encuesta es una táctica muy utilizada en las investigaciones ya que ayuda a obtener información necesaria para el análisis de diferentes temáticas permitiéndonos una mayor eficacia y rapidez en el procedimiento.

Encuesta a los colaboradores

La encuesta esta realizada con quince preguntas, de las cuales se aceptará contestaciones cerradas de elección múltiple, pero encaminadas a la investigación, el contenido y el orden pertenecen a las situaciones del vivir diario dentro de la empresa.

SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()	
EDAD: 18 a 28 años () - 29 a 38 años () - 39 a 49 años () - mayor a 49 ()	
AREA:	
FECHA:	

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

No	ITEM	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
CLIMA LABORAL						
1	¿Estás satisfecho con el líder de tu equipo?					
2	¿Las decisiones que toma el líder son justas o imparciales?					
3	¿Has recibido alguna felicitación por parte de tu líder?					
4	¿Consideras que puedes confiar plenamente en tu líder?					
5	¿Los jefes o superiores trabajan en equipo con el resto de sus colaboradores?					
6	¿Se tiene la opinión de los colaboradores para dar solución a problemas o situaciones dentro de la empresa?					
7	¿Existe una buena retroalimentación entre las diferentes áreas y colaboradores de la empresa?					
8	¿Consideras que tu talento y habilidades son bien remuneradas o valoradas?					

DESEMPEÑO						
9	¿Se realizan periódicamente evaluaciones de desempeño?					
10	¿Conoces al 100% los objetivos y valores de la empresa?					
11	¿La empresa te dota de herramientas necesarias para hacer con eficacia tu trabajo?					
12	¿Las condiciones laborales son seguras?					
13	¿Eres feliz con tu empleo actual y el área en la que te desempeñas?					
14	¿Te sientes orgulloso de representar a la empresa?					
15	¿Tienes las habilidades de entender las necesidades de los clientes?					

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACION!

Entrevista:

(Navas, 2010) afirma “La entrevista a profundidad se convierte en actor de la investigación en tanto que es una persona típica dentro de su grupo de referencia o del colectivo objeto de la investigación” (pág. 37).

Platica sobre algún evento ocurrido entre dos o mas individuos, mediante preguntas formuladas el entrevistador da su versión de los hecho.

Formulario de Entrevista

Propósito: Conocer la opinión de los dos colaboradores de diferentes áreas tales como el Gerente y dos de los administradores con el fin de evaluar y obtener resultados relacionados sobre el clima laboral dentro de la compañía.

		FORTUNAMAR
		
		<i>... el mejor marisco</i>
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL Y AL ADMINISTRADOR (A) DE LA COMPAÑÍA FORTUNAMAR		
No	ITEM	
	CLIMA LABORAL	
1	¿Qué opina Ud. sobre el clima laboral entre departamentos de la empresa Fortunamar?	
	Gerente. - _____	
	Administrador.- _____	
2	¿Cómo siente Ud. en entorno laboral con sus subordinados / superior?	
	Gerente. - _____	
	Administrador.- _____	
3	¿Qué opina usted sobre las remuneraciones para el personal?	
	Gerente. - _____	
	Administrador.- _____	
4	¿Piensa Ud. que se deben realizar integraciones y motivaciones en la empresa, por qué?	
	Gerente. - _____	
	Administrador.- _____	

DESEMPEÑO	
1	¿Crees que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de tus trabajadores?
	Gerente. - _____
	Administrador. - _____

2	¿Ofreces a tus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?
	Gerente. - _____
	Administrador. - _____

3	¿Cree usted que la cultura organizacional afecte al desarrollo del desempeño de los colaboradores, por qué?
	Gerente. - _____
	Administrador. - _____

4	¿Ofreces suficiente autonomía a los trabajadores para que realicen sus tareas?
	Gerente. - _____
	Administrador. - _____

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis De las Encuestas

La presente investigación se efectúa con la finalidad de saber cómo incide el clima organizacional, en el desempeño laboral, de los colaboradores de la empresa Fortunamar, ubicada en la ciudad de Guayaquil, por lo cual se realizará unas encuestas dirigidas a los colaboradores lo que permitirá obtener datos directos, y se aplicará una entrevista al Gerente y a dos de los administradores encargados.

Objetivo:

Plantear un método de mejora del clima laboral para el buen desempeño de los colaboradores de la empresa Fortunamar, ubicada en la ciudad de Guayaquil, mediante la agrupación de información.

Encuesta

1.- ¿Estás satisfecho con el líder de tu equipo?

Gráfico 4. Satisfacción de tu líder



Elaborado por: Johan Lázaro

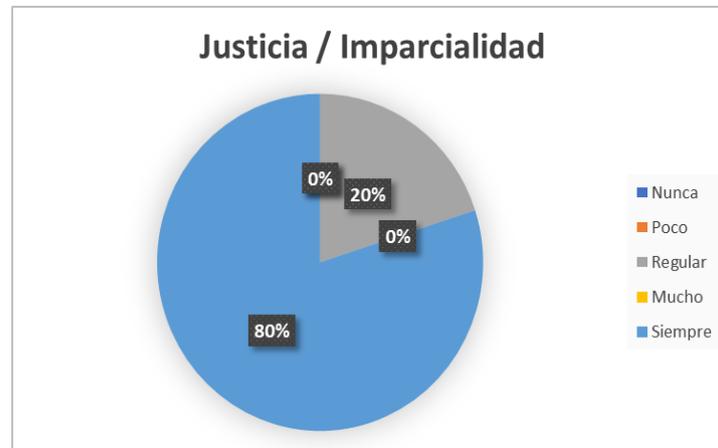
Análisis e interpretación:

En el gráfico 4, se visualiza que el 60% señala que siempre existe satisfacción con el líder de su equipo, en cuanto 20% indica que muchas veces existe satisfacción de igual el 20% confirma que regularmente se encuentra satisfecho. Mientras las opciones de poco y nunca se igualan a un 0%. En este punto podemos mejorar que la satisfacción con el líder

sea de un mayor porcentaje haciendo que el líder se involucre mas con sus colaboradores.

2.- ¿Las decisiones que toma el líder son justas o imparciales?

Gráfico 5. Justicia / Imparcialidad



Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el gráfico 5, se observa que el 80% señala que siempre las decisiones del líder son justas o imparciales, en cuanto 20% indica que regularmente lo es. Mientras otras opciones de mucho, poco y nunca no fueron seleccionadas por lo cual corresponden al 0%. En este punto no es tan significativo el tema de justicia e imparcialidad de parte del líder, pero podríamos hacer que el líder analice los momentos de cada toma de decisiones con el fin de mejorar el pensar del colaborador.

3.- ¿Has recibido alguna felicitación por parte de tu líder?

Gráfico 6. Reconocimiento



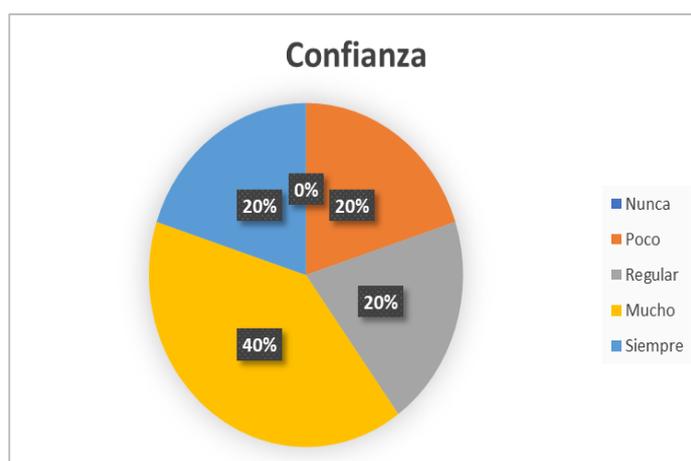
Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el gráfico 6, se visualiza que el 40% señala que siempre ha recibido de parte del líder un reconocimiento, en el 20% indica considera que muchas, regularmente y copas veces ha existido una felicitación de parte de líder hacia el empleado. Mientras la opción de nunca corresponde al 0%. Los reconocimientos son muy importantes para el colaborador por tal razón en este punto de visualiza que todos no están conformes, por lo cual se debería poner énfasis en el tema de reconocimiento, con el fin de minimizar la insatisfacción de parte del colaborador.

4.- ¿Consideras que puedes confiar plenamente en tu líder?

Gráfico 7. Confianza



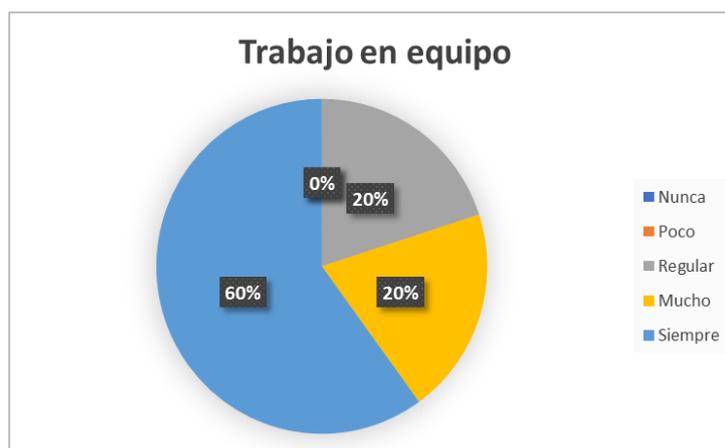
Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el grafico 7, se observa que el 60% señala que siempre existe satisfacción con el líder de su equipo, en cuanto 20% indica que muchas veces existe satisfacción de igual el 20% confirma que regularmente se encuentra satisfecho. Mientras las opciones de poco y nunca se igualan a un 0%. La palabra confianza juega un punto importante tanto para el clima laboral como para el desempeño por lo cual se deberá aplicar un plan que permita incentivar la confianza de los colaboradores hacia los líderes, esto puede darse con reuniones programadas lo cual permitirá maximizar este punto porcentual.

5.- ¿Los jefes o superiores trabajan en equipo con el resto de sus colaboradores?

Gráfico 8. Trabajo en equipo



Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el grafico 8, se visualiza que el 60% señala que siempre existe satisfacción con el líder de su equipo, en cuanto 20% indica que muchas veces existe satisfacción de igual el 20% confirma que regularmente se encuentra satisfecho. Mientras las opciones de poco y nunca se igualan a un 0%. En este punto como plan de mejora podemos realizar actividades que fomente el trabajo en equipo, ya que este tema se vincula directamente con el clima laboral.

6.- ¿Se tiene la opinión de los colaboradores para dar solución a problemas o situaciones dentro de la empresa?

Gráfico 9. Opinión para dar solución



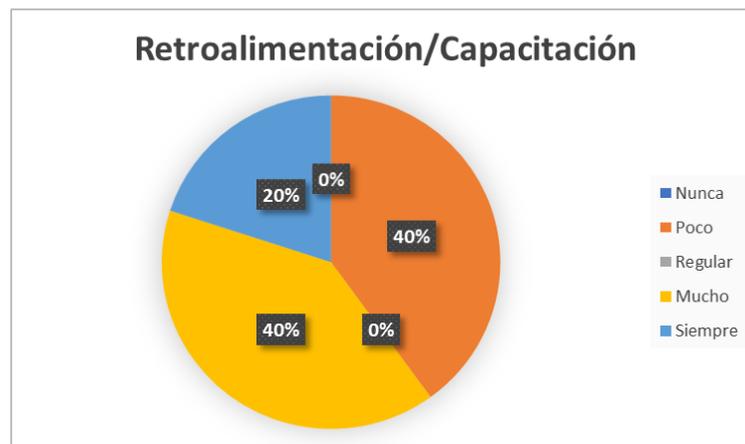
Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el gráfico 9, se observa que el 40% señala que siempre se puede dar opinión para la solución de un problema, en cuanto 20% indica que muchas veces, regularmente y pocas veces se da la oportunidad de opinar. Con respecto a la opción de nunca corresponde al 0%. Aquí se podría dando mayor participación a todos los colaboradores para que opinen en la resolución de un problema.

7.- ¿Existe una buena retroalimentación entre las diferentes áreas y colaboradores de la empresa?

Gráfico 10. Retroalimentación/Capacitación



Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el grafico 10, se visualiza que el 20% señalan que siempre se da la retroalimentación de las tareas realizadas, en cuanto el 40% señala que muchas y pocas veces existe retroalimentación de funciones realizadas por el colaborador. Mientras el 0% corresponden a las opciones regularmente y nunca. Con respecto a las contrataciones y capacitaciones al nuevo colaborador que ingrese a la empresa, en este punto deberá intervenir la parte administrativa.

8.- ¿Consideras que tu talento y habilidades son bien remuneradas o valoradas?

Gráfico 11. Remuneración/valoración



Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el grafico 11, se observa que en cada opción se presenta el mismo porcentaje 20% con respecto a la encuesta relacionado a la buena remuneración de acuerdo con el talento y habilidad del colaborador. Podríamos proponer como mejora la revisión de los sueldos con el fin de mejorar la brecha de satisfacción basándose a las habilidades de cada colaborador.

9.- ¿Se realizan periódicamente evaluaciones de desempeño?

Gráfico 12. Evaluaciones



Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el gráfico 12, se observa que el 40% considera que siempre existe evaluaciones de desempeño, en cuanto 20% indica que muchas, regularmente y pocas veces se da dichas evaluaciones. Con respecto a la opción de nunca corresponde al 0%. Aun que existe un porcentaje menor de colaboradores que consideran que son pocas veces evaluados, se podría planificar evaluaciones de conocimientos más frecuentes con el fin de hacerle seguimiento al desempeño de cada colaborador.

10.- ¿Conoces al 100% los objetivos y valores de la empresa?

Gráfico 13. Objetivos y valores



Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el gráfico 13, se observa que el 60% señala que siempre se tiene conocimiento por parte del colaborador los objetivos y valores de la empresa, en cuanto 40% indica que muchas veces existe dicho conocimiento. Mientras las opciones regular, poco y nunca se igualan a un 0%. Los objetivos y valores son muy importante para el rendimiento de la

empresa, por lo cual se deberá proponer maximizar este punto para que el colaborador se sienta más comprometido con la empresa.

11.- ¿La empresa te dota de herramientas necesarias para hacer con eficacia tu trabajo?

Gráfico 14. Herramientas de trabajo



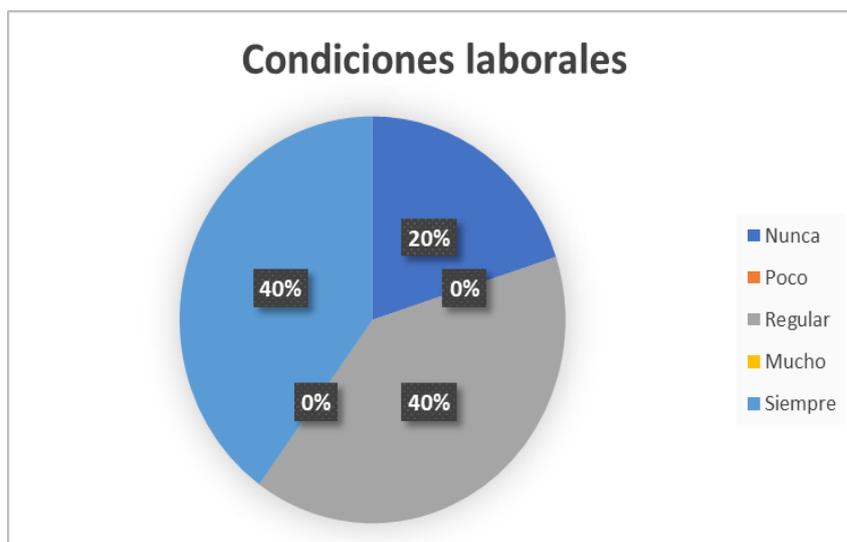
Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el gráfico 14, se visualiza que en cada opción se presenta el mismo porcentaje 20%, como se dio en el gráfico 16, en esta encuesta como plan de mejora se podría hacer un estudio de las necesidades a herramientas o equipos necesarios de trabajo de cada colaborador con el fin de mejorar su desempeño laboral.

12.- ¿Las condiciones laborales son seguras?

Gráfico 15. Condiciones laborales



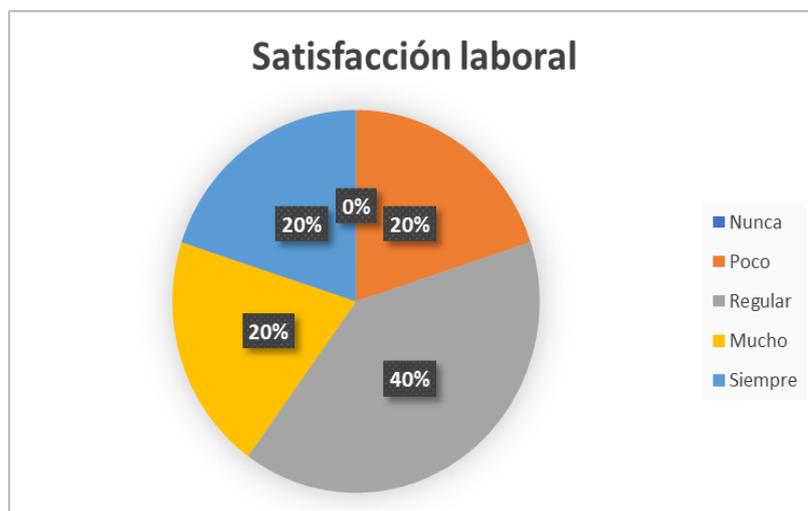
Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el grafico 15, se observa que el 40% señalan que siempre y regularmente las condiciones laborales son seguras, en cuanto el 20% señala que nunca existe seguridad en las funciones que se realiza. Mientras la opción poco corresponde al 0%. En este punto se deberá trabajar en la mejora de los porcentajes los cuales los colaboradores se sientan inconformes a las condiciones laborales.

13.- ¿Eres feliz con tu empleo actual y el área en la que te desempeñas?

Gráfico 16. Satisfacción laboral



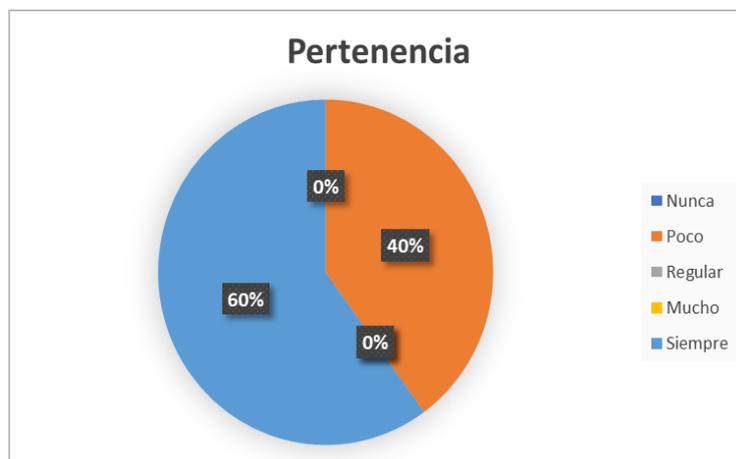
Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el grafico 16, se visualiza que el 20% señala que siempre, mucho y pocas veces siente el colaborador felicidad en la función y área en que se encuentra laborando, en cuanto el 40% señala satisfacción en la función y área que se encuentra. Mientras la opción nunca corresponde al 0%. En este punto podríamos hacer un estudio más profundo que nos permita mejorar la gran brecha que existe de parte del colaborador con la insatisfacción laboral, basado en las tareas diarias que desempeña el colaborador.

14.- ¿Te sientes orgulloso de representar a la empresa?

Gráfico 17. Pertenencia



Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el gráfico 17, se observa que el 60% señala que siempre el empleado se siente orgulloso de representar a la empresa, en cuanto 40% indica que pocas veces existe el orgullo de representar a la compañía. Mientras las opciones mucho, regular y nunca corresponden al 0%. La pertenencia juega un punto importante para el colaborador y la empresa por lo cual un plan de mejora sería realizar actividades de integración que permita fomentar la pertenencia de los colaboradores hacia la empresa.

15.- ¿Tienes las habilidades de entender las necesidades de los clientes?

Gráfico 18. Competencia



Elaborado por: Johan Lázaro

Análisis e interpretación:

En el gráfico 18, se visualiza que el 80% indica que siempre el colaborador tiene las habilidades de entender las necesidades de los clientes, en cuanto 20% indica que muchas veces se tiene esta habilidad. Mientras las otras opciones regular, poco y nunca no fueron seleccionadas por lo cual corresponden al 0%. Aquí podríamos proponer una capacitación como mejora para ayudar a los colaboradores a afianzar más sus conocimientos para una mejor atención hacia los clientes internos y externos.

Entrevista

La entrevista fue dirigida al Gerente General y a un administrador de la empresa Fortunamar.

1.- ¿Qué opina Ud. sobre el clima laboral entre departamentos de la empresa Fortunamar?

Gerente. – En base de mi observación diaria considero que hay colaboradores que por días se los siente y ve un poco aislado entre sí, entendemos que cada uno vive situaciones familiares o podríamos decir personales que podría ser el motivo de esta conducta independientemente en cada colaborador.

Administrador. – Como administrador considero que cada colaborador debe ser escuchado permanente por lo cual se recuerda a los supervisores de turno que evalúen permanentemente el estado emocional del colaborador, esto nos ayuda a mantener un clima laboral estable.

2.- ¿Cómo siente Ud. en entorno laboral con sus subordinados / superior?

Gerente. – En mi caso, me gusta escuchar al colaborador el cual depende mucho de mis instrucciones para que exista un entorno laboral agradable para todos quienes conforman la compañía.

Administrador. – Mi punto de vista a dar es que cada colaborador pone un granito de arena para que el entorno laboral sea en deseado por todos.

3.- ¿Qué opina usted sobre las remuneraciones para el personal?

Gerente. – Considero que normalmente todos los colaboradores sentirán un poco de inconformidad con respecto al salario, pero se trata de ser lo más equitativo considerando experiencia y nivel de estudio.

Administrador. – Es difícil tocar el tema ya que estamos en una pequeña empresa que trata de brindar un salario digno para cada colaborador.

4.- ¿Ofreces a tus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?

Gerente. – Se trata de dar un día o momento especial para estos reconocimientos por los logros alcanzados, no solo en las metas laborales realizadas, sino también en los logros académicos alcanzados.

Administrador. – Si, estos momentos especiales se los trata de realizar con frecuencia, lo cual ayuda que el colaborador se le dé el justo realce no solo de la compañía, sino también de sus compañeros.

5.- ¿Cree usted que el clima laboral afecte al desarrollo del desempeño de los colaboradores, por qué?

Gerente. – Considero que el clima laboral afecta de una u otra manera a las funciones realizadas por el colaborador ya que influye mucho las actitudes y conductas, a su vez considero que cuando los colaboradores realizan su trabajo eficientemente se cumple todas las expectativas de la empresa ya que su desempeño se realiza.

Administrador. - Si, por que depende mucho los valores aplicados por el colaborador los cuales son muy importantes los cuales son importante para la relación entre los demás compañeros de la empresa.

6.- ¿Ofreces suficiente autonomía a los trabajadores para que realicen sus tareas?

Gerente. – Claro, en un punto importante a realizar, ya que esto ayuda al colaborador a crecer laboralmente.

Administrador. – Si, la autonomía de tareas se da con la finalidad de mejorar el desempeño de cada colaborador.

Análisis de interpretación de entrevista realizada al Gerente y al Administrador.

Se puede interpretar gracias a la entrevista realizada al Gerente y al Administrador, que no cuentan con un plan que permita a corto tiempo mejorar el ambiente laboral, lo cual ayudaría a sus colaboradores realizar un mejor desempeño en sus funciones. Estos recursos podrían basarse mediante la comunicación efectiva, la retroalimentación a través de capacitación, incentivos por desempeños no necesariamente económicos sino afectivos, etc.

PLAN DE MEJORAS

Objetivo: Plan de mejora para el clima laboral de la empresa Fortunamar para el buen desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 5 Plan de mejora

¿Qué?	¿Por Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Mejorar el ambiente laboral	Porque existe disgustos entre los trabajadores y muchos retrasos en el proceso de producción	Elaborando un Plan para mejorar el ambiente laboral.	Un día al mes	El equipo que labora en la empresa y área administrativa	Dentro de las instalaciones	N. A
Mejorar el Desempeño laboral	Revisión de los manuales de funciones en el cual influyen los cargos creados recientemente que no se encuentra en la guía de la compañía	Reformar el proceso de evaluación del desempeño	Una semana	Gerente y Administrador	Dentro de las instalaciones	N. A
Realizar actividades, reconocimientos e incentivos para los colaboradores	Permitirá una mejor relación laboral e integración entre empleados y jefes de la empresa.	Publicando cada tres meses que según una evaluación ver los resultados de los empleados y reconocer su esfuerzo.	Trimestral	Gerente y Administrador	Dentro de las instalaciones	N. A
Capacitación para varias áreas	Reuniones sobre el tema del comportamiento interno, charlas sobre el clima laboral. Establecer capacitaciones grupales y presenciales fuera de la empresa. Profundizar el dominio de conocimientos y experiencia a un área determinada.	Mejorar el entorno laboral	Un día al mes	Persona Experta en capacitación	En la ciudad de Guayaquil	\$ 580.00

CONCLUSIONES

- ✓ Este proyecto se fundamentó con la información obtenida mediante la investigación lo cual permitió analizar y valorar los conceptos las variables del clima organizacional y el desempeño laboral.
- ✓ El diagnóstico del clima laboral y el desempeño se dio gracias a los métodos aplicados los cuales fueron la entrevista y la encuesta.
- ✓ Es muy importante elaborar el plan de mejora al clima laboral, esto no solo permitirá la buena relación entre colaboradores de la empresa sino también se reflejará un buen desempeño laboral de sus colaboradores.

RECOMENDACIONES

- ✓ Efectuar estudios permanentes sobre clima laboral y la relación que implica en el desempeño de sus colaboradores como fundamento para mejorar el clima laboral de la empresa, implementando estrategias que permitan su mejora.
- ✓ Implementar el plan de mejora propuesto para fortalecer el clima laboral de la empresa y su incidencia en el desempeño considerando la estrategia planteada.
- ✓ Emplear encuestas periódicas que permitan valorar comportamiento del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores, que permita la toma de decisiones acertadas.

BIBLIOGRAFÍA

Angel, B. C. (2016). Comunicación Efectiva y su Influencia en el desempeño Laboral. En B. C. Angel, comunicación Efectiva y su Influencia en el desempeño Laboral (pág. 11).

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador . Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Ayala, G. (28 de marzo de 2015). Ambiente Laboral. ABC Ambiente Laboral.

Calle, A. (2015). Implementación del Plan de mejora de Clima y Cultura Organizacional en el Ministerio del Interior. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4633/1/111118.pdf>

Chiavenato, I. (2009). GESTION DEL TALENTO HUMANO : McGraw-Hill. México.

García., J. (2017). Mejora del Clima laboral del área de Operadores de Grúas Gottwald. En J. García, Mejora del Clima laboral del área de Operadores de Grúas Gottwald (pág. 9). Guayaquil: Ecuador.

Gestiopolis. (2019). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/muestreoprobabilistico-y-no-probabilistico/>

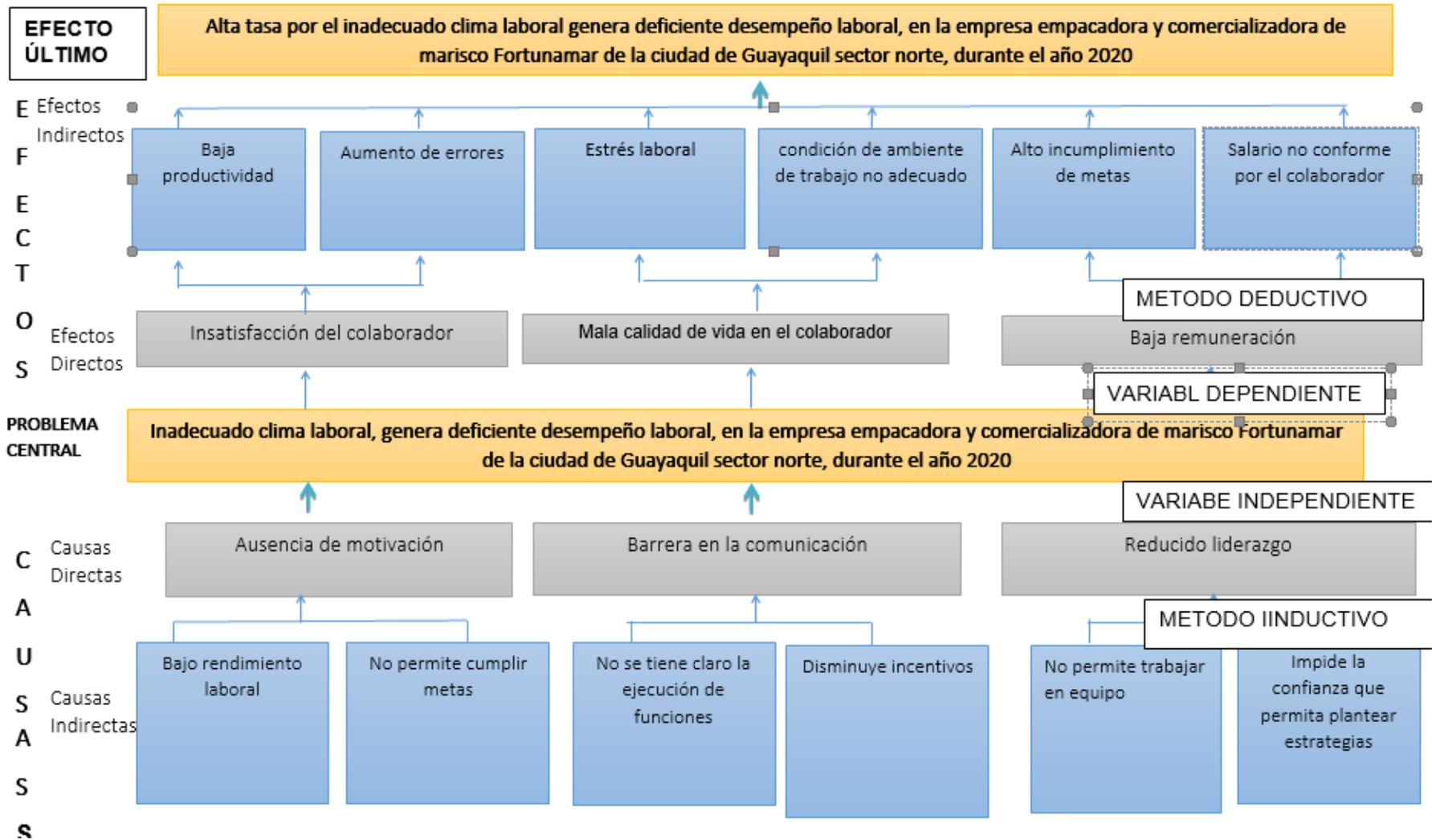
Naciones Unidas. (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" de Ecuador. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plannacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>

Prado, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional. En J. F. Prado, Clima y ambiente organizacional (pág. 49). Mexico: El manual Moderno.

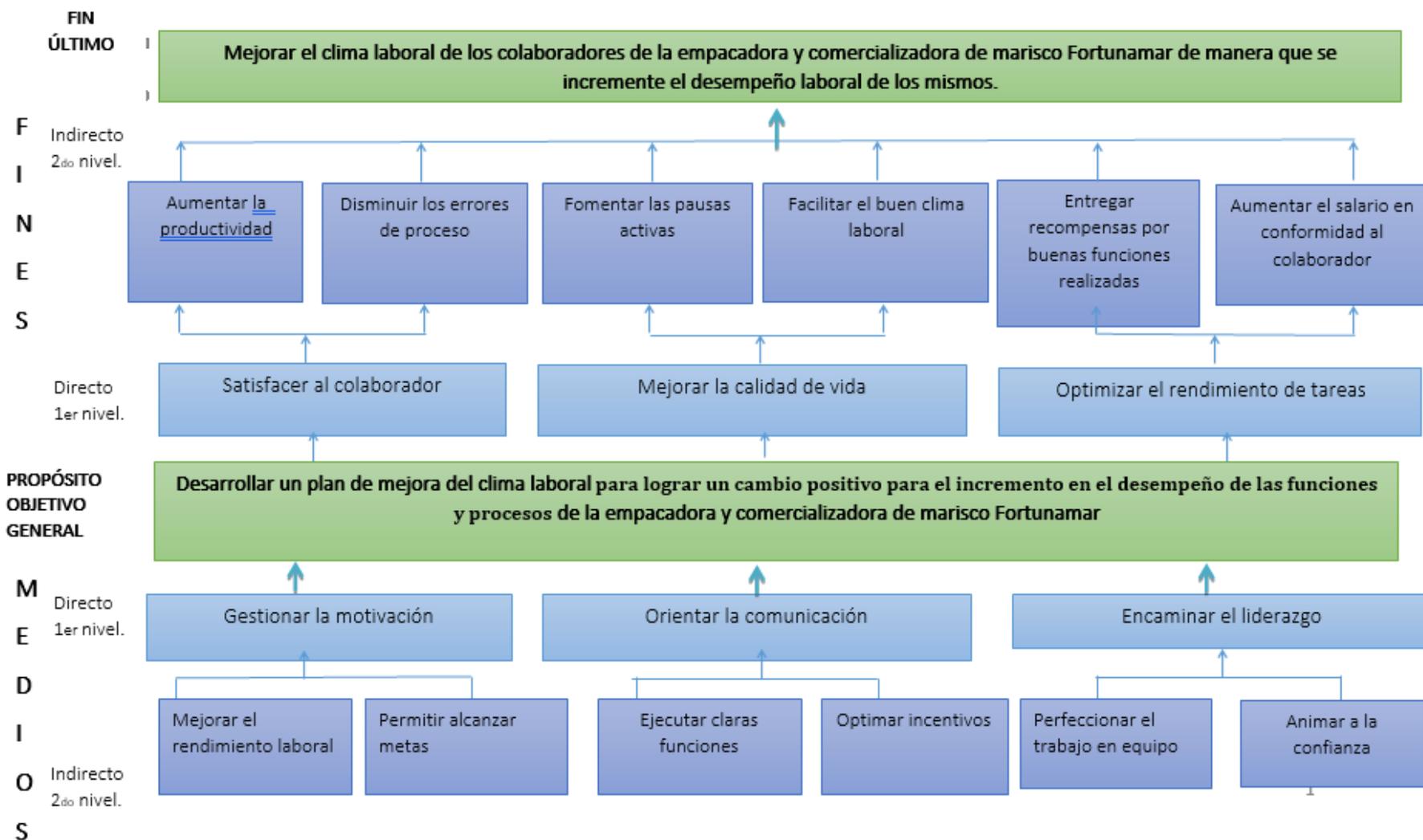
Zambrano, M. (2007). El aumento de la productividad y la mejora del nivel de vida. Obtenido de <https://www.ucasal.edu.ar/htm/ingenieria/cuadernos/archivos/2-p84-Zambrano.pdf>

Zambrano, N. (2015). Universidad Católica De Santiago de Guayaquil.
Obtenido de
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4091/1/T-UCSGPOS-MAE-88.pdf>

ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)



Anexos

Gráfico 1. Logo de Fortunamar

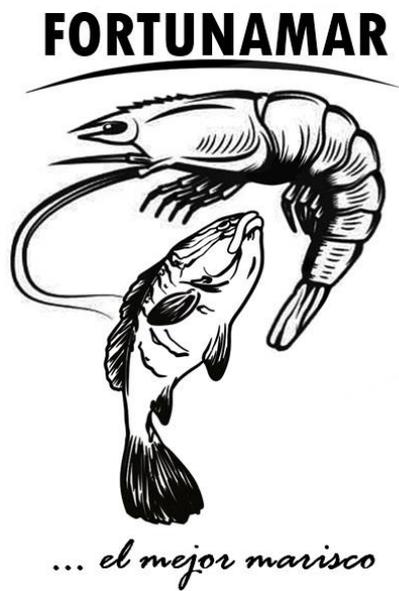
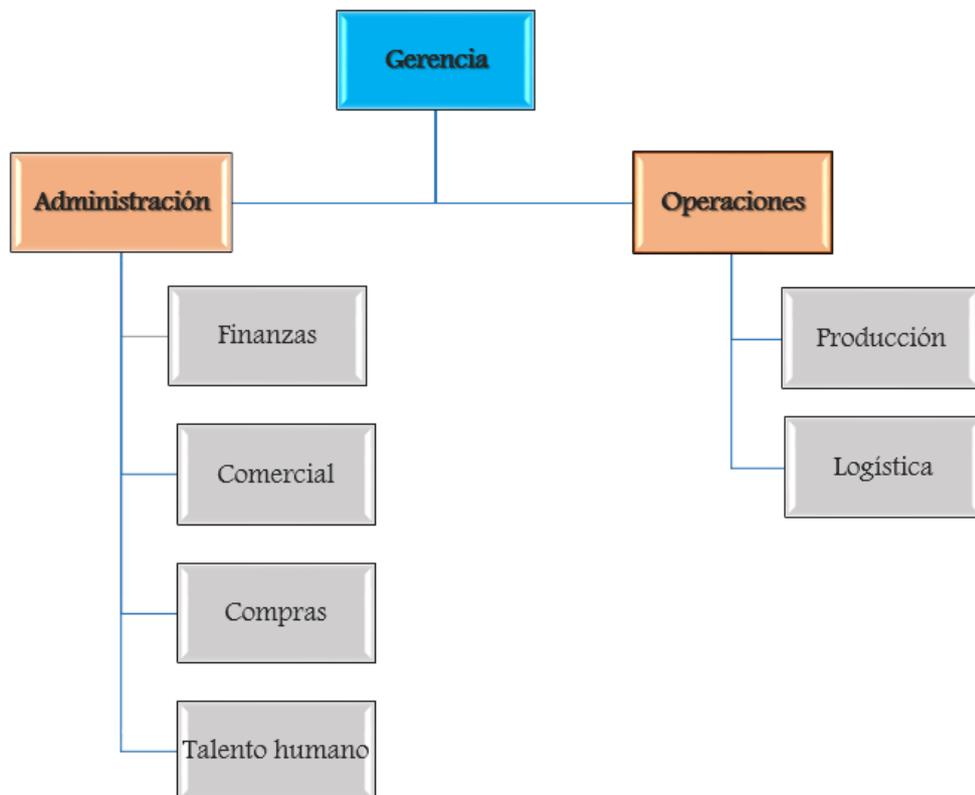


Gráfico 2. Organigrama de Fortunamar



Encuesta a los trabajadores

SEXO:	MASCULINO () FEMENINO ()	
EDAD:	18 a 28 años () - 29 a 38 años () - 39 a 49 años () - mayor a 49 ()	
AREA:	_____	
FECHA:	_____	

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

No	ITEM	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
CLIMA LABORAL						
1	¿Estás satisfecho con el líder de tu equipo?					
2	¿Las decisiones que toma el líder son justas o imparciales?					
3	¿Has recibido alguna felicitación por parte de tu líder?					
4	¿Consideras que puedes confiar plenamente en tu líder?					
5	¿Los jefes o superiores trabajan en equipo con el resto de sus colaboradores?					
6	¿Se tiene la opinión de los colaboradores para dar solución a problemas o situaciones dentro de la empresa?					
7	¿Existe una buena retroalimentación entre las diferentes áreas y colaboradores de la empresa?					
8	¿Consideras que tu talento y habilidades son bien remuneradas o valoradas?					
DESEMPEÑO						
9	¿Se realizan periódicamente evaluaciones de desempeño?					
10	¿Conoces al 100% los objetivos y valores de la empresa?					
11	¿La empresa te dota de herramientas necesarias para hacer con eficacia tu trabajo?					
12	¿Las condiciones laborales son seguras?					
13	¿Eres feliz con tu empleo actual y el área en la que te desempeñas?					
14	¿Te sientes orgulloso de representar a la empresa?					
15	¿Tienes las habilidades de entender las necesidades de los clientes?					

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACION!

Entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL Y AL ADMINISTRADOR (A) DE LA
COMPAÑÍA FORTUNAMAR



No	ITEM
	CLIMA LABORAL
1	¿Qué opina Ud. sobre el clima laboral entre departamentos de la empresa Fortunamar?
	Gerente. - _____ _____
	Administrador. - _____ _____
2	¿Cómo siente Ud. en entorno laboral con sus subordinados / superior?
	Gerente. - _____ _____
	Administrador. - _____ _____
3	¿Qué opina usted sobre las remuneraciones para el personal?
	Gerente. - _____ _____
	Administrador. - _____ _____
4	¿Piensa Ud. que se deben realizar integraciones y motivaciones en la empresa, por qué?
	Gerente. - _____ _____
	Administrador. - _____ _____

DESEMPEÑO	
1	¿Crees que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de tus trabajadores?
	Gerente. - _____
	Administrador.- _____

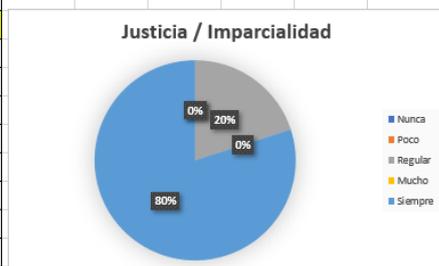
2	¿Ofreces a tus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?
	Gerente. - _____
	Administrador.- _____

3	¿Cree usted que la cultura organizacional afecte al desarrollo del desempeño de los colaboradores, por qué?
	Gerente. - _____
	Administrador.- _____

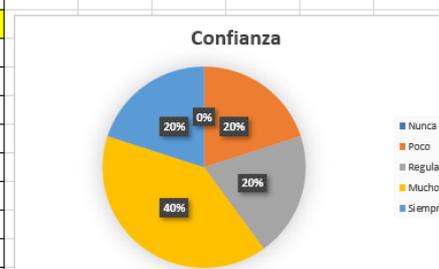
4	¿Ofreces suficiente autonomía a los trabajadores para que realicen sus tareas?
	Gerente. - _____
	Administrador.- _____

RESULTADOS PROCENTUAL DE LA ENCUESTA

No	ITEM				
CLIMA LABORAL					
1	¿Estás satisfecho con el líder de tu equipo?	Satisfacción de tu líder			
	Opciones	Cantidad	Porcentaje		
	Nunca	0	0%		
	Poco	0	0%		
	Regular	1	20%		
	Mucho	1	20%		
	Siempre	3	60%		
	Total	5	100%		
2	¿Las decisiones que toma el líder son justas o imparciales?	Justicia / Imparcialidad			
	Opciones	Cantidad	Porcentaje		
	Nunca	0	0%		
	Poco	0	0%		
	Regular	1	20%		
	Mucho	0	0%		
	Siempre	4	80%		
	Total	5	100%		



3	¿Has recibido alguna felicitación por parte de tu líder?	Reconocimiento			
	Opciones	Cantidad	Porcentaje		
	Nunca	0	0%		
	Poco	1	20%		
	Regular	1	20%		
	Mucho	1	20%		
	Siempre	2	40%		
	Total	5	100%		
4	¿Consideras que puedes confiar plenamente en tu líder?	Confianza			
	Opciones	Cantidad	Porcentaje		
	Nunca	0	0%		
	Poco	1	20%		
	Regular	1	20%		
	Mucho	2	40%		
	Siempre	1	20%		
	Total	5	100%		



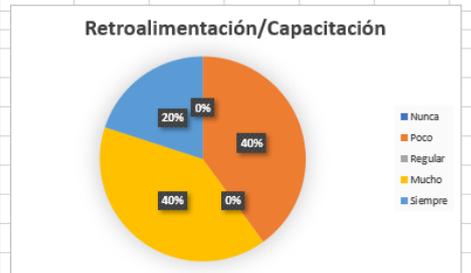
5		Trabajo en equipo	
¿Los jefes o superiores trabajan en equipo con el resto de sus colaboradores?			
Opciones	Cantidad	Porcentaje	
Nunca	0	0%	
Poco	0	0%	
Regular	1	20%	
Mucho	1	20%	
Siempre	3	60%	
Total	5	100%	



6		Opinión para dar solución	
¿Se tiene la opinión de los colaboradores para dar solución a problemas o situaciones dentro de la empresa?			
Opciones	Cantidad	Porcentaje	
Nunca	0	0%	
Poco	1	20%	
Regular	1	20%	
Mucho	1	20%	
Siempre	2	40%	
Total	5	100%	



7		Retroalimentación/Capacitación	
¿Existe una buena retroalimentación entre las diferentes áreas y colaboradores de la empresa?			
Opciones	Cantidad	Porcentaje	
Nunca	0	0%	
Poco	2	40%	
Regular	0	0%	
Mucho	2	40%	
Siempre	1	20%	
Total	5	100%	



8		Remuneración/valoración	
¿Consideras que tu talento y habilidades son bien remuneradas o valoradas?			
Opciones	Cantidad	Porcentaje	
Nunca	1	20%	
Poco	1	20%	
Regular	1	20%	
Mucho	1	20%	
Siempre	1	20%	
Total	5	100%	



DESEMPEÑO			
9	¿Se realizan periódicamente evaluaciones de desempeño?	Evaluaciones	
	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Nunca	0	0%
	Poco	1	20%
	Regular	1	20%
	Mucho	1	20%
	Siempre	2	40%
	Total	5	100%
10	¿Conoces al 100% los objetivos y valores de la empresa?	Objetivos y valores	
	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Nunca	0	0%
	Poco	0	0%
	Regular	0	0%
	Mucho	2	40%
	Siempre	3	60%
	Total	5	100%



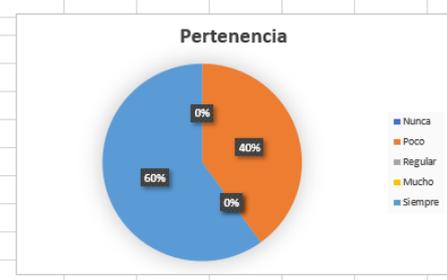
11	¿La empresa te dota de herramientas necesarias para hacer con eficacia tu trabajo?	Herramientas de trabajo	
	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Nunca	1	20%
	Poco	1	20%
	Regular	1	20%
	Mucho	1	20%
	Siempre	1	20%
	Total	5	100%
12	¿Las condiciones laborales son seguras?	Condiciones laborales	
	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Nunca	1	20%
	Poco	0	0%
	Regular	2	40%
	Mucho	0	0%
	Siempre	2	40%
	Total	5	100%



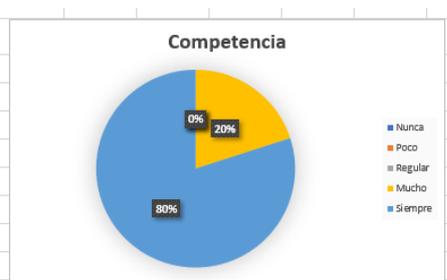
13	¿Eres feliz con tu empleo actual y el área en la que te desempeñas?	Satisfacción laboral	
Opciones	Cantidad	Porcentaje	
Nunca	0	0%	
Poco	1	20%	
Regular	2	40%	
Mucho	1	20%	
Siempre	1	20%	
Total	5	100%	



14	¿Te sientes orgulloso de representar a la empresa?	Pertinencia	
Opciones	Cantidad	Porcentaje	
Nunca	0	0%	
Poco	2	40%	
Regular	0	0%	
Mucho	0	0%	
Siempre	3	60%	
Total	5	100%	



15	¿Tienes las habilidades de entender las necesidades de los clientes?	Competencia	
Opciones	Cantidad	Porcentaje	
Nunca	0	0%	
Poco	0	0%	
Regular	0	0%	
Mucho	1	20%	
Siempre	4	80%	
Total	5	100%	



¡GRACIAS POR TU PARTICIPACION!