



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÍA

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

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS AL CLIMA
LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA
COMPAÑÍA XANDERS S.A.**

Autor:

Arreaga Suárez Cristhian Armando

Tutora:

Delgado Vera Silvia Cecilia

Guayaquil – Ecuador

2018

DEDICATORIA

En primer lugar dedico infinitamente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y darme la oportunidad de vivir y estar guiándome en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus valores, sus consejos y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, con mucho afecto les dedico este proyecto.

Arreaga Suárez Cristhian Armando

AGRADECIMIENTO

De manera muy especial agradezco a Dios por darme la salud, e inteligencia para afrontar las adversidades en el camino de la vida, firmemente puedo decir que sin Él no soy nada.

A todos los docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, que de una u otra manera han aportado a lo largo de la carrera, depositando su compromiso para conseguir nuevos conocimientos, fortaleciendo de manera oportuna en mi formación ética y profesional.

A mi tutora Silvia Delgado Vera por ofrecerme la confianza y ayuda profesional direccionándome en el conocimiento para el desarrollo del presente proyecto, con mucho cariño mi más sentido agradecimiento.

A mis padres quienes fueron los que me impulsaron en la continuidad de mis estudios, llenándome de motivación en aquellos momentos difíciles brindándome su apoyo de manera incondicional, a mis hermanos que de muchas maneras me impulsaron en la continuidad de mis estudios, para ellos mi total agradecimiento.

Arreaga Suárez Cristhian Armando



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS AL CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA COMPAÑÍA XANDERS S.A.**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar el clima laboral para elevar los niveles de productividad, en el departamento de ventas de la compañía Xanders S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil en el período 2018?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

Arreaga Suárez Cristhian Armando

Tutora:

Delgado Vera Silvia Cecilia.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Arreaga Suárez Cristhian Armando en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral en el departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.**, de la modalidad de 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*.

Cristhian Arreaga Suárez

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS
PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema

“Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral en el departamento de ventas de la compañía Xanders s.a. en el período 2018”

Autor: Arreaga Suárez Crithian Armando

Tutora: Delgado Vera Silvia Cecilia

RESUMEN

El clima laboral es muy importante en las organizaciones, el presente proyecto de investigación Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral en el departamento de ventas de la compañía Xanders s.a. en el período 2018, tiene como objetivo principal diseñar un plan de mejoras al clima laboral para elevar los niveles de productividad de los trabajadores del departamento de ventas de la compañía, dentro del trabajo se estudian dos variables, para tener una clara definición de la investigación las cuales son; la productividad y el clima laboral, las técnicas que se aplicaron fueron un taller de capacitación y la encuesta realizada a una muestra de 20 colaboradores, en las que se establece el auto conocimiento de la empresa, debido a que las características de sus procesos crean un determinado clima, que no es el óptimo y que tiene influencia sobre la motivación de los empleados de la compañía e inciden en su comportamiento.

Clima Laboral

Productividad

Motivación

Liderazgo



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema

“Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral en el departamento de ventas de la compañía Xanders s.a. en el período 2018”

Autor: Arreaga Suárez Cristhian Armando

Tutora: Delgado Vera Silvia Cecilia

Abstract

The work environment is very important in the organizations, the present research project Proposal of a plan of improvements to the work climate in the sales department of the company Xanders S.A. in the 2018 period, the main objective is to design a plan to improve the work climate to raise the productivity levels of the employees of the company's sales department. Within the work, two variables are studied in order to have a clear definition of there search which are; the productivity and the work climate, the techniques that were applied were a training workshop and the survey carried out to a sample of 20 collaborators, in which the self-knowledge of the company is established, because he characteristics of its processes create a determined labor climate, which is not optimal and which influences the motivation of the company's employees and affects their behavior.

Working
enviorenment

Productivity

Motivation

Leadership

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN	vii
Abstract	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del Problema.....	4
Formulación de problema.....	4
Variables de la investigación.....	4
Evaluación del problema.....	5
Objetivos de la investigación	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	7
Justificación de la investigación	7
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
Antecedentes históricos	10
Antecedentes referenciales	13
El clima laboral desde un punto de vista internacional	16
Fundamentación Legal	25
Definiciones conceptuales	34
CAPÍTULO III	37
METODOLOGÍA	37
Caracterización de la empresa	37
Objeto Social	37
Misión	38
Visión.....	38
Nuestros Valores.....	38
Gráfico 1. Estructura organizativa de la compañía	39
Cuadro 1. Categorización ocupacional de los colaboradores	40
Cuadro 2. Clientes, proveedores, línea de distribución y competidores principales	41
Análisis económicos financieros de la compañía.....	43
Cuadro 3. Comparativo de ventas expresado en dólares	43
Gráfico 2. Análisis comparativo de ventas	44
Diseño de la investigación.....	44
Tipos de investigación.....	48
Cuadro 4. Tipos de Investigación	48
Población.....	49
Cuadro 5. Población de la compañía Xanders S.A.....	50
Muestra.....	50
Cuadro 6. Muestra	51
CAPÍTULO IV	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	56
Encuesta realizada a los vendedores del departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.	57
PLAN DE MEJORAS	74
Cuadro 7. Plan de mejoras	74

CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
Anexo 1. Presentación del Taller de capacitación	82
Anexo 2. Encuesta realizada al departamento de ventas.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1. Estructura organizativa de la compañía.....	39
Gráfico 2. Análisis comparativo de ventas.....	44
Cuadro 1. Categorización ocupacional de los colaboradores.....	40
Cuadro 2. Clientes, proveedores, líneas de distribución y competidores.....	41
Cuadro 3. Comparativo de ventas expresado en dólares.....	43
Cuadro 4. Tipos de investigación.....	48
Cuadro 5. Población de la compañía Xanders S.A.....	50
Cuadro 6. Muestra.....	51
Cuadro 7. Plan de Mejoras.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1. Antigüedad.....	57
Tabla 2. Clima laboral.....	58
Tabla 3. Compañerismo.....	59
Tabla 4. Responsabilidades y funciones.....	61
Tabla 5. Remuneraciones.....	62
Tabla 6. Desempeño.....	64
Tabla 7. Compromiso.....	65
Tabla 8. Oportunidades.....	66
Tabla 9. Comunicación interna.....	68
Tabla 10. Apoyo de gerentes.....	69
Tabla 11. Jornada de trabajo.....	71
Tabla 12. Retroalimentación.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1. Antigüedad.....	57
Figura 2. Clima laboral.....	59
Figura 3. Compañerismo.....	60
Figura 4. Responsabilidades y funciones.....	61
Figura 5. Remuneraciones.....	63
Figura 6. Desempeño.....	64
Figura 7. Compromiso.....	65
Figura 8. Oportunidades.....	67
Figura 9. Comunicación interna.....	68
Figura 10. Apoyo de gerentes.....	70
Figura 11. Jornada de trabajo.....	71
Figura 12. Retroalimentación.....	72

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El clima laboral es un componente muy importante dentro del sector empresarial, el mismo que se desarrolla dentro de un ambiente organizacional, y se transmite en la jornada de trabajo diaria, de igual manera se relaciona con las percepciones que se combinan mediante las actividades, prácticas e interacciones entre los colaboradores de una organización, lo que permite instituir normas y criterios para la mejora continua del ambiente de trabajo.

Las empresas hoy en día requieren de análisis, estadísticas, procedimientos y estrategias para desarrollar todas sus actividades de la manera más efectiva, se debe tener muy claro que uno de los pilares esenciales para toda organización es destacar con la capacidad de liderazgo de sus gerentes, la cual influye de manera positiva o negativa en la productividad de sus colaboradores, ya que es determinada por muchos factores sean estos; tecnológicos, financieros o metodológicos, pero se ha comprobado la que tiene mayor impacto resulta de la influencia en los procesos humanos.

La relación que exista entre los gerentes y sus colaboradores es la clave principal que determina el clima organizacional, cuando los colaboradores se sientan compensados con su jornada laboral, la productividad mejora, dando como resultado mayores beneficios económicos para ambas partes, bajo estos aspectos el clima laboral llega a ser un factor diferencial en las empresas, tanto en su competitividad y productividad, resultando un efectivo clima de trabajo permitiendo cumplir con sus objetivos, lo que involucra un mejor desempeño entre los colaboradores, ya que contribuyen al logro de los objetivos proyectados por la gerencia.

En la actualidad los dueños de las empresas visualizan tener mayores ingresos al pasar de los días, solicitando a sus colaboradores que sean más productivos siendo este su principal compromiso, pero sin velar por los requerimientos y necesidades de los empleados, dando como resultado un déficit nivel productivo.

En la compañía Xanders S.A., en los últimos meses existe malestar entre los colaboradores, debido al estilo de liderazgo de los directivos que muestran una mala ejecución en la gestión de tareas y la toma de decisiones precisamente en el departamento de ventas, lo que afecta de una u otra manera al bajo rendimiento de los empleados que se evidencian directamente en los niveles de productividad.

Dado que predominan factores negativos, de parte de los gerentes hacia el departamento de ventas, específicamente a sus vendedores, que tienen un bajo rendimiento debido a la presión que ejecutan sus jefes para incrementar las ventas diarias, sin embargo la fuerza de ventas tiene diferentes percepciones y estas son: la competencia entre ellos, basados en el interés individual, desenfocándose del trabajo en equipo, la falta de compromiso, la

desmotivación, resistencia al cambio, el pesimismo, son las principales características que se destacan en esta área.

Situación conflicto

El trabajo de investigación se realizó en la compañía Xanders S.A., establecida en la ciudad de Guayaquil, dedicada a la distribución y comercialización de productos varios, debido a la facilidad de la información se escogió al departamento de ventas, por ser la parte más vulnerable de toda la compañía, donde los colaboradores asignados a esta área se encuentran inconformes con el ambiente laboral, lo que implica a simple vista un baja productividad en sus actividades, entre las cuales se destacan: repetidos casos de ausentismos, despidos intempestivos y alta rotación de personal, conductas desafiantes, extensos horarios laborales, bajo rendimiento, frecuentes faltas al reglamento interno.

Sumándose así el poco interés de los jefes inmediatos por la mejora del entorno laboral y la toma de acciones que incentiven a los colaboradores a desarrollar un sentido de compromiso para la compañía, de tal manera que sus acciones establezcan bases sólidas para enfrentar los problemas presentados, si continúan mostrándose estos problemas en la compañía Xanders S.A., no se conseguirá mejorar su clima laboral, dando como consecuencias situaciones críticas en aspectos financieros y económicos que ponen en riesgo su estabilidad dentro del mercado que se desarrolla.

Los gerentes son los encargados de realizar la planeación como aspecto principal de una organización, la misma que conllevan procesos que son los encargados de conceptualizar a las organizaciones en su futuro, que incluyen

bases para la toma de decisiones, apoyada en la proyección de acciones a través de un plan direccionado al largo plazo que establece y delimita; objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos con sus respectivas normas de operación.

Delimitación del Problema

Campo.- Departamento de Ventas

Área.- Clima Laboral

Aspectos.- Productividad

País.- Ecuador

Provincia.- Guayas

Tiempo.- Año 2018

Formulación de problema

¿Cómo mejorar el clima laboral para elevar los niveles de productividad, en el departamento de ventas de laCompañía Xanders S.A, ubicada en Guayaquil en el período 2018?

Variables de la investigación

Variable Dependiente.- Productividad

Variable Independiente.- Clima laboral.

Evaluación del problema

Entre los aspectos con los cuales se lleva a cabo este estudio sobre la propuesta al plan de mejoras a los colaboradores del departamento de ventas son los siguientes:

Delimitado.-El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el departamento de ventas de la compañía Xanders S.A. y se dirige al campo de trabajo, donde examinaremos el clima laboral y el desempeño de los colaboradores, que tiene como finalidad obtener un mejor ambiente de trabajo.

Evidente. – Cabe destacar que en el departamento de ventas, es muy notorio que los gerentes no cuentan con la planeación adecuada para que los colaboradores puedan cumplir y desempeñar sus funciones, ya que no disponen de una dirección y estrategias idóneas.

Claro.–Una vez analizado y estudiado el problema, se identificó los objetivos, donde se detalla lo que se intenta adquirir y lograr una vez culminado el presente proyecto, se tiene muy claro que el propósito es mejorar el clima laboral del área de ventas de la compañía Xanders S.A., expresándolo de manera clara en el presente trabajo investigativo.

Relevante. -Estetrabajo tiene mucha relevancia en cuanto al ambiente académico,se busca entender una realidad establecida en teorías sociales, que sostienen el diagnóstico del problema y mediante a esta investigación explorar la solución que se presenta en las empresas, así mismo, contribuir a mejorar el clima laboral entre los colaboradores llevándolos a efectuar sus actividades de manera efectiva, con la finalidad de obtener un resultado óptimo y bienestar social para ambas partes.

Original. – El tema del presente trabajo ha sido estudiado hace cierto tiempo, pero no a profundidad ya que hoy en día no se plantea mucho en el ambiente laboral de una organización.

Factible. – Es alcanzable porque existe la voluntad de parte de los colaboradores para su realización en mejorar el clima laboral del departamento de ventas y al mismo tiempo elevar la productividad de los trabajadores, los cuales serán los más beneficiados dentro de la organización.

Objetivos de la investigación

Este trabajo investigativo está dirigido a los colaboradores del departamento de ventas de la compañía Xanders S.A., quienes demuestran incomodidad en el ámbito de trabajo, para lo cual se definen los siguientes objetivos:

Objetivo general

Diseñar un plan de mejoras al clima laboral para elevar los niveles de productividad de los trabajadores del departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados al clima laboral y las incidencias que tienen sobre la productividad de los trabajadores.
- Diagnosticar el clima laboral actual del departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.
- Proponer mejoras al clima laboral del departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.

Justificación de la investigación

La importancia de ejecutar una valoración del clima laboral se establece en el auto conocimiento de la compañía Xanders S.A., esto se debe a que las características de los procesos en la empresa crean un determinado clima laboral, que no es el idóneo y que tiene influencia sobre la motivación de los colaboradores de la compañía e inciden en su comportamiento, actualmente las empresas ecuatorianas han efectuado políticas de responsabilidad corporativa, no obstante todas no enfocan estos proyectos a las necesidades de sus colaboradores.

El presente trabajo de investigación es desarrollado con la intención de realizar una propuesta estratégica sostenida en un enfoque de derechos que influyan de forma positiva en la calidad de vida de los colaboradores, debido a que en los últimos meses se refleja un bajo rendimiento en la productividad de los empleados de la compañía Xanders S.A., al mismo tiempo se propone definir los factores del clima laboral que influyen en el desempeño del entorno de

trabajo de los colaboradores que impactan significativamente en su productividad, en el sentido de pertenencia, en la comunicación, en el liderazgo y esencialmente en la satisfacción laboral, a través de un estudio que permita proponer opciones de mejora consideradas como juicio integral, mediante el feedback de los resultados, que favorecerá a tomar decisiones para su pronta atención.

Mejorar el clima laboral tiene un impacto socio-económico positivo para la compañía, ya que estimula a los trabajadores a ser competentes entre sí, consiguiendo mejores resultados financieros, reiterando que en un ambiente de trabajo favorable tiene como efecto altos niveles de productividad, siendo este el indicador fundamental para el mejor desempeño de sus colaboradores.

El clima laboral de la compañía Xanders S.A., en el departamento de ventas merece especial atención por ser un factor que viabiliza el correcto proceso de las actividades en la organización, por tal razón, el presente trabajo de investigación, es creado con el fin de mejorar el entorno laboral, de tal manera que los colaboradores se sientan motivados al momento de brindar sus servicios. El estudio del clima laboral en la compañía se fundamenta en la comprobación de factores que influyen en el comportamiento de sus colaboradores, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

Este proyecto de investigación ayudará a la empresa a mantener la motivación y el compromiso constante entre sus colaboradores, fomentando de esta manera un ambiente de compañerismo para facilitar el trabajo, obteniendo así un excelente clima de trabajo, y un efecto positivo en el desempeño de sus funciones. Se establece que al lograr un equilibrio del clima laboral los servidores trabajan de una manera más eficaz, procurando brindar un mejor servicio al cliente externo, reflejando una mejor imagen a la organización.

Por otra parte tomando en cuenta que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que este tenga de la organización y de sí mismo, se considera crear estabilidad entre los dos grupos de referencia (gerentes y colaboradores) para la mejora del clima laboral dentro de la organización.

El fin de este estudio pretende iniciar el rumbo hacia una mejora continua en la organización, al establecer un compromiso de reflexión integral ante las situaciones laborales en las que se desenvuelve el personal, teniendo en cuenta el hecho de que el buen clima laboral es un factor que incide en la eficiencia del desarrollo organizacional.

La relevancia social se establecerá en base a orientaciones motivacionales que se proyecten en el aprendizaje y el desempeño, para evitar así los conflictos que actualmente suceden en el departamento, ya que afectan a la economía y a la imagen de la compañía, de tal forma estos conocimientos adquiridos serán para el beneficio propio y compartirlos al mismo tiempo con las personas del entorno sean estos estudiantes, investigadores, empresas, etc.

En la utilidad metodológica se propone un estudio del clima laboral de la organización, que superen los acontecimientos y lograr una plan de mejoras que consolide una estructura motivadora para integrar al personal, la misma que servirá para aportar a empresas con similares situaciones.

En el valor práctico del presente estudio se desenvolverá en el departamento de ventas de la empresa Xanders S.A., donde se analizará cómo la falta de motivación afecta en el desarrollo de las actividades del personal de la fuerza de ventas de la compañía Xanders S.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

El estudio del clima laboral es de vital importancia para una organización, debido al papel que desempeñan los colaboradores que componen una empresa, este influye en el comportamiento que va en función de la interacción, del ambiente y de la persona.

Para conocer cómo se evolucionó el clima laboral es necesario realizar un breve recorrido desde sus orígenes, permitiéndonos observar su desarrollo a lo largo de la historia destacando sus avances más notables.

Según (Brunet, 2005) la definición de clima laboral tuvo origen en la psicología industrial en el año de 1960 por Gellerman, no hay aún una aprobación generalizada en cuanto al significado del término, muchas son las definiciones que existen al respecto sobre el clima laboral, una de las más reconocidas es la de (Dessler, 1993), quien formando varios conceptos define como el

resultado de las percepciones que la persona tiene de la organización para la que trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, consideración, apoyo y apertura.

Otro autor muy relevante es (McGregor, 1997), en su libro “El lado humano de la empresa”, el cuál propone con la Teoría de Maslow una forma nueva de mirar a la persona en el trabajo industrial, modifica el concepto de Frederick Taylor del hombre en la empresa, y presenta un nuevo enfoque que hace referencia en destacar el potencial humano, como finalidad básica para elevar el desempeño en las personas de la organización.

Indica también que los líderes de una organización son los que aportan en crear el clima laboral, en la cual los colaboradores realizan sus tareas que se encuentran en función de su forma de administrar, y el concepto que ellos tengan acerca de sus colaboradores.

Diversas definiciones del clima laboral existen en las organizaciones entre las orientaciones teóricas se distinguen tres tipos de perspectivas:

La perspectiva realista, esta considera al clima laboral como un atributo de la organización, de forma objetiva e independientemente de las percepciones de sus colaboradores.

La perspectiva fenomenológica, destaca al clima laboral como un atributo de las persona, poniendo énfasis en los aspectos individuales y subjetivos.

Y por último la perspectiva interaccionista, es donde los dos enfoques anteriores se integran, siendo el resultado de las características objetivas de la organización y de lo que perciben sus colaboradores en la que refleja la interacción de factores de tipo objetivos y subjetivos (Bordas Martínez, 2016).

Por otro lado en la década de los ochenta se empezó a relacionar la calidad de vida en el trabajo, como influye en la salud mental y en la relación familiar de los colaboradores, analizando esta situación es muy preocupante ya que el

trabajador se desarrolla en un contexto de desgaste continuo, una década después en los años noventa se comenzó también a observar, una evolución hacia otro tipo en el que el capital humano destaca su constante desarrollo mediante estrategias de formación, llevando así un equilibrio de vida entre lo familiar y laboral.

A fin de entender el concepto de clima laboral necesario destacar las siguientes dimensiones:

El clima laboral se encuentra referido a las características del medio ambiente de trabajo, las mismas que son percibidas de manera directa o indirecta por los colaboradores que ejecutan el entorno de trabajo.

Es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se transforman en el comportamiento individual y tienen consecuencia para la organización en términos de productividad, satisfacción laboral, rotación ya que son relativamente permanentes en el tiempo, y marcan diferencia en los departamentos de una organización, y a su vez entre organizaciones.

Además proporciona una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos, permitiendo realizar cambios planificados tanto en actitudes y conductas de los colaboradores, como en su estructura organizacional.

Motivación laboral

El origen aproximado de la motivación laboral, se establece en el continente europeo alrededor del año 1700, cuando hubo una transformación en los talleres primitivos convirtiéndolos en fábricas modernas de aquella época, en donde cientos de trabajadores que operaban las máquinas, no coordinaban sus actividades con los artesanos es el momento cuando surgen

complicaciones, el desinterés del trabajo, la mala comunicación entre ellos, resultando efectos negativos en el rendimiento de la productividad, los conflictos, la desmotivación, la falta de coordinación en las tareas son los elementos principales de este entorno, es donde en ese momento se empieza a reflexionar sobre la importancia del ambiente de trabajo, y se emplean los métodos para lograr conocer los factores de la mediación entre los intereses patronales y las diferentes necesidades o expectativas en la toma de decisiones y la buena comunicación con el personal.

La palabra motivación es derivada del vocablo latino “moveré” que significa mover; se puede definir la palabra motivación como el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.

Antecedentes referenciales

En el año de 1939 se empiezan a desarrollar observaciones al clima laboral en las organizaciones, a partir de los trabajos de investigación realizados por White, Lewin y Lippitt, donde se crean estudios de campo en los procesos sociales, cuyos participantes fueron niños en un campamento de verano, en sus resultados encontraron que el comportamiento grupal de cada individuo, no obedece a sus características personales, sino también depende del ambiente o clima social en que se desenvuelven, esta conducta es apreciada por cada individuo, tomando en consideración que una buena parte de ese clima se relaciona con los estilos de liderazgo, que se manejaran en cada uno de los caso (Bordas Martínez, 2016).

Años después, Morse y Reimer en el año de 1956 hicieron una publicación de un estudio en cuatro divisiones de una empresa grande, que analizaba el dominio que tiene la contribución de sus colaboradores para tomar decisiones, detectando que en los casos de no participación, se originaba mayor lealtad y

sentido de pertenencia en la ejecución de sus actividades de trabajo por parte de los colaboradores, en el año de 1961, Rensis Likert sigue la misma línea al crear algunos estudios sobre el clima laboral, dando mayor énfasis en el recurso humano de la organización, concluye que las situaciones y el clima desarrollado en el puesto de trabajo, en función de los diferentes estilos de liderazgos, impactan de manera consecuente sobre el comportamiento de los colaboradores y por ende en la productividad de la compañía.

En el año de 1976 publica su obra junto a Jane Gibson Likert, en la cual crea su teoría sobre los cuatro sistemas de clima laboral y su impacto sobre los resultados en la organización, en el año de 1976 Likert plantea que existen dos grandes tipos de clima organizacional, y estos a su vez se subdividen en sistemas que a continuación se detallan:

1.- Sistema Autoritarismo

Clima de tipo autoritario: este tipo de clima se identifica por ser explotador, la falta de confianza de parte de la dirección hacia los empleados es su principal característica. Los altos mandos son los que toman todas las decisiones y trazan los objetivos para la compañía, los colaboradores ejercen sus funciones donde el miedo, las amenazas y la inseguridad son sus ejes principales, creando un ambiente hostil dando como consecuencia la falta de comunicación entre los directivos hacia los empleados.

2.-Sistema Autoritarismo paternalista

Clima de tipo autoritarismo paternalista: por el contrario este tipo de clima es determinado, cuando los jefes tienen un tipo de confianza muy flexible hacia sus colaboradores, muchas de las decisiones son tomadas en los escalones inferiores de la organización, es decir si son escuchadas las opiniones de los colaboradores. En efecto las recompensas y uno que otro castigo son algunos

de los métodos que se producen por excelencia, con el fin de mantener la motivación entre los colaboradores, con este tipo de clima la dirección juega mucho con las necesidades sociales existentes en sus colaboradores, dando la impresión de trabajar en un ambiente seguro y organizado.

3.- Sistema consultivo

Clima de tipo participativo: en este tipo de clima la dirección se maneja en un ambiente de mucha confianza y participación hacia los colaboradores, las decisiones son tomadas en los mandos altos pero es permitido que los empleados también opinen y tomen decisiones al respecto entre los niveles inferiores de la organización, por lo general la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los ocasionales castigos o cualquier otra situación de carácter mayor se los utiliza para la motivación de los colaboradores, también la satisfacción de sus necesidades y estimaciones son abordadas con frecuencia. Es aquí donde se presenta un ambiente muy dinámico en la cual el logro de los objetivos es su principal característica.

4.- Sistema de participación grupal

Clima de tipo participativo: los procesos en la toma de decisiones están repartidos en toda la organización, todos sus niveles se encuentran integrados, la dirección posee mayor confianza hacia sus colaboradores, su manera de comunicarse es de forma lateral, es decir, sin barreras todo esto influye de manera positiva en los colaboradores dando mayor motivación en el grupo, el compromiso y respuesta por la mejora continua van de la mano, en este tipo de clima se dan mayores lazos de amistad y confianza entre los superiores y colaboradores, con el fin de alcanzar los objetivos trazados por la organización que son realizados estratégicamente.

Los cuatro sistemas anteriormente expuestos por Likert, trae consigo muchas fórmulas para administrar una empresa, el señala que cuanto más cerca se encuentre del sistema cuatro, mayores serán las probabilidades de que existan altos niveles de productividad, su rentabilidad será mayor y por ende las relaciones laborales serán las más idóneas, por el contrario si una empresa se encuentra más cerca al primer sistema, tendrá mayor probabilidad de ser ineficiente, sus relaciones laborales entre los colaboradores serán pésimas, dando como efecto problemas de crisis financieras, en este estudio Likert propone de manera progresiva evolucionar hacia el sistema número cuatro (Bordas Martínez, 2016).

La distinción entre las percepciones y las experiencias organizacionales ponen el punto de diferencia entre el clima laboral y en la satisfacción laboral de los colaboradores, entre las cuales radican la autonomía, la cooperación y apoyo, el reconocimiento, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo, todos estos factores determinan el clima laboral en una organización.

El clima laboral desde un punto de vista internacional

A partir del siglo XXI, desde un panorama internacional con el desarrollo de la tecnología, las empresas abren sus puertas a un mundo globalizado, ya que existe mayor competencia, y en grandes compañías es un tema que tiene mucha relevancia, como efecto de la globalización se da la intercomunicación entre los diferentes países, que permiten las negociaciones de nuevos productos y servicios para tener mayor acceso a nivel mundial y también nacional, para esto es necesario realizar cambios constantes, logrando rentabilidad dentro del mercado.

Para lograrlo es necesario que las empresas busquen la eficiencia en un mundo globalizado, los procesos de innovación deben ser motivados mediante incentivos, los administradores son los que producen el clima en las empresas y de ellos dependerá la buena comunicación interna para estar alineados con los objetivos de la compañía.

En Latinoamérica principalmente en Argentina, es un país donde no tiene más de diez años hablar del tema de clima laboral en las empresas, debido a que habían pocas empresas que cumplían con este deber, a partir de la gestión, sin embargo las empresas multinacionales son las que respondían a parámetros internacionales y cumplían con el deber del clima, en realidad eran pocas las empresas que trabajaban en lo que es el clima de la cultura, de diez años hacia acá vieron la importancia de sobre estos temas y empiezan a estar más vinculados en aspectos propios del negocio.

En los últimos cinco años se empieza a ver mayor interés sobre el tema y la importancia del clima laboral que tiene en una organización, tanto en las empresas nacionales como en las locales, se enfocan en proporcionar la importancia del tema de servicio al cliente y su relacionamiento, este resultado es inmediatamente reflejado en los niveles de productividad.

Por otra parte una encuesta elaborada en América por Trabajando.com muestra el Índice de Felicidad Organizacional (IFO), indica que solo el 35% de los peruanos se sienten contentos en su trabajo, mientras que el otro 65% de los trabajadores están descontentos con sus empleos, con una muestra de 7581 personas.

Al ser consultados sobre si sus jefes promueven el equilibrio entre su vida profesional y laboral, el 27.4% de los trabajadores peruanos dijo estar en desacuerdo con esta afirmación, mientras que el 21.8% sí estaba de acuerdo, otro 28.5% consideró que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo

anterior, el 15.7% estaba muy en desacuerdo y el 6.7% muy de acuerdo (RPP Noticias, 2016).

Hoy en día abordar estos temas en las empresas sobre clima laboral es de mucha gestión, ya que el procesos empieza desde los directorios de las empresas, analizando el porqué de su importancia, teniendo un claro diagnóstico, comprenderlo, pensar en las acciones asociadas y proporcionar un rumbo en función de la estrategia del negocio ya que se reflejan resultados óptimos para la organización, esto demandara contratar profesionales especializados en el tema para su desarrollo.

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

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

Como resultado los empleados no están orientados hacia el objetivo de la empresa cada uno va por su lado sin existir un trabajo en equipo donde se enfatice la unión, que tengan iniciativa y sean capaces de innovar porque están percibiendo un ambiente de trabajo amenazante y la tensión existente donde el empleado teme a equivocarse o que sus superiores no respalde sus

ideas, lo cual inhibe su comportamiento innovador y no están recibiendo un entrenamiento especial para la ejecución de sus tareas dentro de la empresa. En nuestro país empresas como Mc Donald's, Kimberly, Fybeca, Corporación Salud, Pacificard, son ejemplos de compañías en las que apuntan a un buen clima laboral, estos datos son proporcionados por Great Place to Work Institute, esta compañía es reconocida a nivel mundial en temas de investigación, asesoría y capacitación, especializándose en la valoración y transformación del clima laboral y la cultura organizacional dentro de las compañías; ayudándolas a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo, a través del desarrollo de culturas de alta confianza.

Comportamiento organizacional

La conducta dentro de la empresa se origina gracias a la comunicación, este factor de vital importancia puede separar o unir a los miembros de una organización de acuerdo en el sentido y las percepciones que se desenvuelvan dentro del ambiente de trabajo.

El comportamiento organizacional se orienta en tres áreas que a continuación se detallan:

Comportamiento individual.- Se basa en participaciones de la psicología, esta área contiene aspectos como las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación del individuo.

Comportamiento grupal.- Los grupos son creados para vincular a un conjunto de personas en el abarcan; normas, roles, creaciones de equipos, el liderazgo, como también el conflicto, con la finalidad de desarrollar ciertas actividades dentro de la organización.

La finalidad del comportamiento organizacional es explicar y predecir el comportamiento, así también como influir en él. Es muy importante que los gerentes posean la capacidad de explicar por qué ciertos colaboradores presentan un comportamiento diferente con relación a los demás, predecir cómo se manifestarán ante diversas acciones y decisiones, e influir en su conducta. (Robbins & Coulter, 2014).

Dentro de los comportamientos más específicos en el departamento de ventas de la compañía Xanders S.A., podemos destacar; la productividad de los colaboradores, el ausentismo, la alta rotación del personal, su comportamiento organizacional, la insatisfacción laboral, y los comportamientos indisciplinados dentro del área.

Productividad

Según (Diccionario de la Lengua) la palabra productividad significa la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, la relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Analizando la palabra productividad esta se fragmenta en términos de producción y actividad, lo que interpreta por mucho tiempo que es la actividad productiva de una empresa.

La productividad desde una visión empresarial entre la actividad productiva y los medios ya sean estos humanos, tecnológicos e infraestructuras, es de necesidad conseguirla; existen diversos tipos de productividad y factores de impacto diversos, siendo en el ambiente de trabajo el más importante para desarrollarlo.

Según (Nuñez, 2007), la definición de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diferentes los conceptos que se destacan, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constante, estos son la producción, el hombre y el dinero a través de procurar interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en que necesariamente intervienen los medios de trabajo en relación directa para dar lugar al proceso de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo OIT, los productos son fabricados como resultados de la integración de cuatro elementos principales; tierra, capital, trabajo y organización es la producción a medida de la productividad. Todas las organizaciones buscan la importancia en sus resultados, una de las principales metas es de ser las más productivas. Ya que se mide en términos de insumos y productos económicos, pero también los productos e insumos humanos y sociales son importantes, esta puede emplearse como medida de desempeño en la que dependen del óptimo aprovechamiento de los recursos utilizados, es decir logrando un trabajo en equipo dentro de la organización.

Tipos de productividad

Productividad de procesos.- Es lo más eficaz en todo tipo de recursos, ya sean estos; tecnológicos, físicos, herramientas de gestión y lo más destacado es el talento humano.

Productividad de innovación.- En términos de innovación es de mucha importancia ya que son necesarias acciones de monitoreo del entorno, el conocimiento de la evolución de las tendencias, y estar al tanto de las nuevas tecnologías.

Productividad del conocimiento.- Las organizaciones deben tener presente conocimientos de calidad, y aspectos relacionados a la empresa en el ámbito tecnológico, procesos de organización y métodos para el mejoramiento de la calidad.

Factores de impacto de la productividad

Factores externos.- Son todos aquellos que están fuera del control de la empresa como la competencia, la demanda potencial, o las distintas normativas y legislaciones gubernamentales que dirige.

Factores internos.- Se refiere todo a los procesos de fabricación, organización de los circuitos de producción, cuestiones administrativas y fiscalidad y un aspecto básico en la gestión de los recursos humanos.

La productividad es un concepto que se ha hecho presente en el estudio de muchos economistas y que se ha creado historialmente. Así, para Sumanth la primera vez que se hizo referencia a este concepto fue en 1766 en la obra de Quesnay, economista francés, pionero del pensamiento económico, quien afirmó que “la regla de conducta fundamental es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga”. Este diseño está relacionado con el utilitarismo y está presente en los antecedentes que proyectan a la productividad y competitividad (Quesnay, 1846).

Muchas son las definiciones que existen a este concepto, al pasar del tiempo surgen cambios, no obstante, la productividad es un indicador en el cual manifiesta la utilización eficiente de los recursos para producir bienes y

servicios, entonces la productividad se da entre la relación de la utilización de recursos y productos obtenidos, en la que indica su eficiencia con lo cual los recursos humanos, capital, conocimientos, son utilizados para producir bienes y servicios en el mercado.

En la actualidad existen diversos factores que influyen en la productividad que afectan el comportamiento entre ellos podemos mencionar; las inversiones, la razón capital/trabajo, la investigación y el desarrollo científico tecnológico, las leyes y normas del gobierno, las características de los equipos y maquinarias los costos de energía, etc.

El autor de esta investigación considera que la productividad es el eje principal para ser eficaces en los negocios, al utilizar los mismos recursos o produciendo los bienes y servicios generando mayor rentabilidad a la empresa.

Satisfacción laboral

Es referida a la actitud en general que tiene un individuo con respecto a su trabajo, si una persona tiene un alto nivel de satisfacción dentro de la organización, su orientación hacia los resultados será positiva, de lo contrario si se encuentra insatisfecho dentro del mismo, demostrará una actitud negativa, es decir cuando los colaboradores hablan de las actitudes, por lo general hacen referencia a su satisfacción laboral.

La capacitación y la empresa

La capacitación en las empresas hoy en día demanda muchos desafíos para los dueños de compañías y es este reto con el que se hace referencia a las siguientes interrogantes

¿Acaso nos interesa auténticamente el fenómeno de la educación y la capacitación del personal?

¿Estamos conscientes de que, para contar con un personal efectivo, actualizado, motivado y desarrollado, necesitamos educarlo?

¿Es nuestro objetivo principal la perfección y superación del hombre como tal, y por ende, el bien de la empresa y de la sociedad?

¿Cuánto personal estamos capacitando y que calidad estamos alcanzando?

Al parecer estas preguntas no son tan fáciles de responder, entrañan un profundo, sincero compromiso de favorecer al bien de la persona, al desarrollar su productividad y por tanto al bien común de la sociedad. Toda compañía está sujeta a sinfín de circunstancias que pueden solucionarse a través de la capacitación. (Siliceo Aguilar, 2004)

“La capacitación consiste en una actividad planteada y basada en necesidades reales de una organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. (Siliceo Aguilar, 2004)

Actualmente dentro de las circunstancias que se vive en el mundo, nuestro comportamiento se modifica y nos enfrenta permanentemente a situaciones de ajustes, adaptación, transformación y desarrollo, la capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe admitirse por todos los miembros de la organización como un apoyo para lograr el mejoramiento continuo en los resultados, así también para facilitar el cambio y el crecimiento individual y por ende del avance constante de la compañía.

Fundamentación Legal

La presente tesis se respalda mediante las leyes de la Constitución de la República del Ecuador, y el Plan Nacional del Buen Vivir.

La Constitución Política de la República del Ecuador

Art. 3.- Dispone que es deber ser primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna al efectivo goce de los derechos constitucionales y consagrados en los instrumentos internacionales en particular, la de social entre otros, y planificar el desarrollo nacional erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

Sección octava

Trabajo y seguridad social

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

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

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluyen a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividad para el auto sustento en el campo, en toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentren en situación de desempleo.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y de los consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado brindará su respaldo a los daños y perjuicios ocasionados por las negligencias o descuidos de personas que están en cargos públicos, por brindar insatisfacción a los consumidores.

Art.54.- Las personas lo entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables 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.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir instituciones asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y las defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Nos establece que las personas pueden promover los derechos y defender.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1.- Mejorar la calidad y la esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

2.- Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3.- Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión de poder público.

4.- Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades y acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, al aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5.- Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6.- Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7.- Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, doméstica, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

El Estado promoverá un régimen laboral mediante el

Art.333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. Con la finalidad que funcione en armonía con las necesidades del ciudadano humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera esencial proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá a manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar,

conforme a las condiciones generales del sistema y la ley (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

Plan Nacional del buen Vivir

Objetivo 9

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.

Al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía Polanyi, (1980). El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la Republica establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

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. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador especialmente como empleador de última instancia, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho, de la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que

históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación, amparándose en la Constitución de la Republica, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustentó y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustentó, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral (Ecuador Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017).

Código de Trabajo

Art.42.- Obligaciones del empleador

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

15.-Atender los reclamos de los trabajadores.

Art. 45.- Obligaciones del empleador

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

Variables de la investigación

Variable Dependiente

Productividad

La Productividad es la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros de tal manera que se logren los objetivos organizacionales, se mejore la calidad en los productos y servicio al cliente, fomentando el desarrollo de los colaboradores, de esta manera retribuyendo beneficios económicos, ecológicos y morales a la colectividad.

Incluye a la eficacia como concepto importante, es decir el resultado de los objetivos organizacionales, pues no sirve de nada la eficiencia, sino se logra la misión de la empresa, la efectividad es el resultado cuando se suma la eficacia y la eficiencia partiendo de esto cuando se obtienen los objetivos proyectados en la empresa.

Instituir que la productividad se alta, implica en el desarrollo de los colaboradores, lo que resulta atender la calidad de vida en el trabajo, desde una perspectiva sumamente integral y amplia, en donde las remuneraciones son suficientes y justas, la capacitación es en realidad la formación personal, sus tareas son diversas y principalmente la dirección es justa humana y respetuosa. (Carlos, 1999).

La productividad es una medida económica en que calcula cuantos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado, llámese sean estos: trabajador, capital, tiempo, costes, durante un período de tiempo, un ejemplo de esto cuanto produce un colaborador al mes o cuanto produce una maquinaria. (economipedia, 2018)

Variable Independiente

Clima laboral

La definición de clima laboral integra un conjunto de características objetivas y subjetivas que se dan en una organización, que permanecen en el tiempo e identificables que la configuran y las distinguen de otras empresas, lo que permite definir sus aspectos cruciales que manifiestan sus colectivos profesionales y personas individuales.

Entre sus enfoques más relevantes se puede mencionar dos directrices:

1.- Pone el peso en factores organizacionales, es decir la visión más objetiva entre sus características que predominan son; que el clima es externo a la persona, también que el clima rodea a la persona, pero es diferente de las percepciones, y por último que el clima se da en la realidad organizacional.

2.- Pone el peso en factores individuales o psicológicos, es decir la visión más subjetiva, el clima está formado por las percepciones, actitudes e interacciones entre los individuos que integran la organización. (Gan & Gasper, 2007).

El clima laboral es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones y de las percepciones que los individuos posean dentro de una organización, al mismo tiempo el clima laboral tiene permanece, a pesar de experimentar cambios por situaciones puntuales.

Esto significa que se pueda contar con cierta estabilidad en el clima de una organización con cambios progresivos, dicha estabilidad puede sufrir perturbaciones derivada que afectan de manera relevante los acontecimientos organizacionales.

Definiciones conceptuales

Rol: Patrones conductuales que se espera observar en el ocupante de un lugar determinado dentro de una unidad social.

Normas: Expectativas o estándares aceptados y compartidos por los miembros de un grupo.

Conflicto: **Percepción** de diferencias irreconciliables que da lugar a interferencia u oposición.

Equipos de trabajo: Grupos cuyos miembros trabajan intensamente en el cumplimiento de un objetivo en común específico utilizando su sinergia positiva, su responsabilidad individual y mutua, y sus habilidades complementarias.

Habilidades relevantes: Los equipos eficaces están conformados por individuos competentes que cuentan con habilidades técnicas e interpersonales necesarias para lograr los objetivos deseados y al mismo tiempo trabajar adecuadamente como grupo.

Buena comunicación: Los equipos de trabajo se caracterizan por tener una comunicación efectiva, ya sea verbal y no verbal, sus miembros transmiten mensajes entre sí de forma que permite su comprensión clara y sencilla. Por otro lado, la retroalimentación contribuye a guiar a los integrantes del equipo y corrige los malos entendidos dando como resultado alto rendimiento grupal, y la capacidad de compartir ideas y pensamientos de manera rápida y eficazmente.

Ausentismo: Hábito de no hacer acto de presencia en el lugar de trabajo.

Rotación de personal: Abandono permanente, voluntaria o involuntariamente del puesto que se ocupa en una organización.

Satisfacción laboral: Actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña.

Participación laboral: Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de autoestima.

Compromiso organizacional: Es cuando un colaborador se siente identificado con la organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma.

Personalidad: Combinación única de patrones emocionales, conductuales y de pensamientos que afecta la manera de reaccionar de las personas ante ciertas situaciones o su interacción con sus semejantes.

Resiliencia: Capacidad del individuo para sobreponer a la adversidad y convertirla en oportunidad.

Emociones: Sentimientos intensos que algo o alguien despiertan en el individuo.

Percepción: Proceso mediante el cual damos significado a nuestro entorno, organizando e interpretando las impresiones sensoriales.

Lenguaje corporal: Gestos, expresiones faciales y movimientos corporales que transmiten significados.

Motivación: Procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo.

Líder: Individuo que puede influir en los demás y que tiene autoridad administrativa.

Liderazgo: Proceso de influir en un grupo para que alcancen sus metas.

Actitudes: Declaraciones evaluativas, favorables o desfavorables, que se emiten respecto de objetos, personas o acontecimientos. (Robbins & Coulter, 2014).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Caracterización de la empresa

La compañía Xanders S.A., se dedica a la distribución y comercialización de productos varios en consumo masivo, se encuentra establecida en la ciudad de Guayaquil y fue creada en el año de 1990, llevando así de manera responsable y eficiente todos sus procesos, brindando a sus consumidores productos de excelente calidad al menor precio, para de este modo mantener fuertes relaciones con sus proveedores y clientes en general, cuenta con un centro de distribución donde se atienden las necesidades de sus clientes, sumado a sus veintiocho años de experiencia, permitiéndole operar adecuadamente todos sus productos de diferentes categorías en temperatura ambiente y refrigerado.

Objeto Social

El deber de nuestra actividad implica en el bienestar de las necesidades de nuestros clientes. Por este motivo creemos en la inversión a largo plazo para reducir el riesgo en nuestro centro de distribución, el compromiso con la defensa de los recursos del medio ambiente, y el desempeño de todas las normas que regulan el desarrollo de la comunidad.

Misión

Somos una empresa distribuidora de bienes de consumo masivo, con productos de calidad certificada, caracterizada por la excelencia en el servicio, cumpliendo con los tiempos de entrega y disponibilidad del producto; garantizando la plena satisfacción de nuestros clientes, generando desarrollo e interés en el país.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado con productos de excelente calidad a precios competitivos, comercializando productos de consumo alimenticio entre otros, de esta manera fortalecer nuestro canal de distribución a nivel nacional.

Nuestros Valores

- Honestidad
- Responsabilidad
- Servicio
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Pro actividad

Gráfico 1. Estructura organizativa de la compañía



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Cuadro 1. Categorización ocupacional de los colaboradores

Gerencia General	Ing. Carlos Menoscal Arzube
Departamento Administrativo	Ing. Roberto Meza Arévalo
Contabilidad	C.P.A Luis Plaza Mascotte
Crédito y cobranzas	Ing. Domenica Saab
Talento Humano	Jonathan Roales
Área Comercial	Ing. Martha Méndez
Departamento de Compras	Ing. Ana Dumes Ortega
Análisis y Presupuestos	Ing. Andrés Espinoza Carriel
Mercadeo y Promociones	Ing. Denisse Malave Alcívar
Jefatura de Ventas	Ing. Gary Grijalba Astudillo
Departamento de Operaciones Logísticas	Ing. José Vera Torres
Almacenamiento	Anthony Macías
Facturación	Walter Blanco
Despacho	Fernando Romero

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Cuadro 2. Clientes, proveedores, línea de distribución y competidores principales

Clientes	Proveedores	Línea de distribución	Competidores
Tiendas Tradicionales	N.I.R.S.A.	Mariscos, enlatados y bebidas	Disanahisa
Mercados Populares	Nestlé	Cafés solubles, leche en polvo, galletas, condimentos en general.	Dipor S.A.
Restaurantes	La Fabril	Aceites, margarinas, jabones de tocador, desinfectantes, ambientales.	Distribuidora Almabi
Hoteles	Pronaca	Productos cárnicos(pollo, pavo, cerdo) Embutidos, alimento para mascotas.	Distribuidora Alsodi
	Moderna Alimentos	Repostería en general.	Distribuidora Posso Cueva
	Arca Continental	Gaseosas y bebidas energizantes.	

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Descripción del proceso de estudio en el lugar de trabajo

La compañía Xanders S.A., se encuentra situada en la ciudad de Guayaquil, y se dedica a la distribución y comercialización de productos varios en consumo masivo, el presente proyecto de investigación se llevó a cabo dentro de la compañía, específicamente en el departamento de ventas, por ser la parte más sensible, donde los colaboradores de esta área se encuentran descontentos con el clima laboral que los rodea, lo que implica una baja productividad en sus actividades, y entre otras características que se evidencian desde el año anterior se destacan: casos de ausentismos, despidos intempestivos, alta rotación de personal, conductas desafiantes entre compañeros, extensos horarios de trabajo, bajo rendimiento, faltas al reglamento interno.

Las causales anteriormente dichas son originadas por el desinterés de los jefes inmediatos, ya que en la actualidad solo se preocupan por el interés propio y elevar las ventas e ingresos de los mismos, pero no toman acciones para mejorar el clima laboral e incentivar a los colaboradores del departamento y al mismo tiempo desarrollar un sentido de pertenencia hacia la compañía, de tal manera que sus acciones establezcan bases sólidas para enfrentar los problemas establecidos. Es donde se formula la siguiente pregunta:

¿Cómo mejorar el clima laboral para elevar los niveles de productividad, en el departamento de ventas de la compañía Xanders S.A, periodo 2018?

Es muy importante en primer lugar ejecutar una valoración del clima laboral para establecer el auto conocimiento y realizar un diagnóstico de la compañía Xanders S.A., debido a que las características en sus procesos la empresa crea un determinado ambiente laboral ocasionado por los gerentes, ya que no

es el idóneo y este influye sobre la motivación de los colaboradores de la compañía e inciden en su comportamiento.

El presente trabajo de investigación es desarrollado con la intención de realizar una propuesta estratégica sostenida hacia un enfoque de derechos que influyan de forma positiva en la calidad de vida de los colaboradores, y al mismo tiempo se propone definir los factores del clima laboral que influyen en el desempeño de los mismos, ya que impactan en su productividad, a través de un estudio realizado en una encuesta que permita realizar una retroalimentación de las situaciones en el departamento de ventas, y de esta, manera proponer opciones de mejora, mediante la retroalimentación de los resultados, se procederá a la toma de decisiones con la finalidad de iniciar una mejora continua dentro de la organización.

Análisis económicos financieros de la compañía

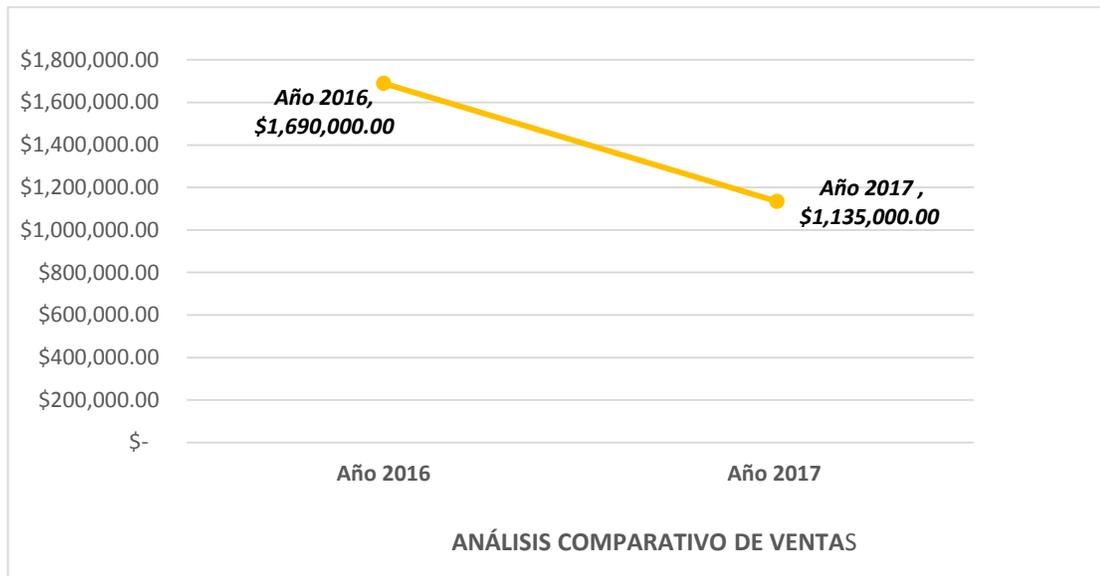
Cuadro 3. Comparativo de ventas expresado en dólares

Resultados de periodos anteriores de la compañía			
Año 2016	Año 2017	Deferencia	%Crecimiento 2016 vs 2017
\$ 1.690.000,00	\$1.135.000,00	\$ 554.990,00	49%

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Gráfico 2. Análisis comparativo de ventas



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

En el gráfico anterior se muestra la comparación en ventas totales del año 2016 versus el año 2017, dando como resultado el decrecimiento de un 49% en ventas, lo que afecta de manera considerable a la compañía.

Diseño de la investigación

La investigación es definida mediante procesos sistemáticos y empíricos que se originan en el estudio de un fenómeno, como tal es referido al proceso de naturaleza intelectual y experimental, persigue la finalidad de indagar un tema, así como de aumentar el conocimiento ya sea de interés científico, humanístico o tecnológico.

Es necesario recoger y analizar la información de los datos que faciliten la comprensión y logros de los objetivos del presente proyecto de investigación,

tomando en consideración información relevante sobre el caso de estudio, enfocándose en el clima laboral del departamento de ventas, y como este incide en los niveles de productividad para la compañía Xanders S.A., con los factores que se prescriban.

En el presente trabajo de investigación está orientado hacia los métodos cualitativo y cuantitativo, para su proceso de estudio

Investigación Cualitativa

En la investigación cualitativa el diccionario nos dice que es el adjetivo utilizado para referirse a cualidad o cualidades, ya que transmite la esencia de la persona o de cosas, independientemente de que esta esencia sea endógena o exógena y se refiere a las diferencias que hacen que las personas sean estos consumidores, por simplificar, y las cosas los productos, los mercados, las organizaciones, hablan de lo que les caracteriza y marcan diferencia de aquello que les distingue y les otorga una personalidad propia.

La investigación cualitativa es la comprensión de las interacciones que se dan en la realidad y de los mecanismos que intervienen en ella, para llegar a este conocimiento son muchos los métodos que utiliza el investigador los propios de esta metodología pero en casi todos ellos adquiere una importancia, dado que la mayoría de los datos los recopila con técnicas verbales. (Báez, 2007)

Según (Hernandez, Fernández, & Baptista , 2006) la investigación de tipo cualitativa provee profundidad de datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, así también de experiencias únicas.

Investigación Cuantitativa

Según (Hernandez, Fernández, & Baptista , 2006) la investigación cuantitativa “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con bases en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Según (Palella & Martins , 2012) dice que la investigación cuantitativa demanda el uso de instrumentos de medición y comprobación, que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos.

Método

El método se refiere al conjunto de estrategias y herramientas que se utilizan para llegar a un objetivo preciso, representa generalmente un medio instrumental por el cual se utilizan las obras que cotidianamente se hacen.

Cualquier proceso de la vida requiere de un método para que funcione, etimológicamente la palabra nos indica que proviene de un grafema Griego que significa Vía, demostrando que es un camino obligatorio para realizar cualquier acto.

“Método es el conjunto de procedimientos que sigue en las ciencias para hallar la verdad”. (Palella & Martins , 2012).

Aplicando los métodos se obtendrá implantar la solución, que proporcione mejores posibilidades para mejorar el clima laboral dentro del departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.

Método deductivo

Sobre el método deductivo según (Palella & Martins , 2012) indica que “van de lo general a lo particular y se caracterizan porque contienen un análisis”.

El trabajo de investigación en su estudio se emplea el método deductivo porque se toma conocimientos generales, que hacen referencia a la falta de motivación del personal de ventas de la compañía Xanders S.A., y se analiza las causales del mismo objeto de estudio después del diagnóstico, para proponer un plan de mejoras viable hacia el departamento de ventas, en el que proporcione elevar los niveles de productividad.

Método inductivo

Es aquel método científico que alcanza conclusiones generales iniciando desde las hipótesis o antecedentes en particular, suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así poder llegar a una resolución o conclusión general sobre estos.

El método inductivo según (Behar, 2008) indica que “Crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones.

Tipos de investigación

A continuación se detallan los tipos de investigación aplicados en el presente trabajo de investigación: descriptiva, explicativa y correlacional.

Cuadro 4. Tipos de Investigación

<i>Descriptiva</i>	<i>Explicativa</i>	<i>Correlacional</i>
Representa el contexto de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se traten de analizar, pretender plantear lo más notable de un hecho o situación defendiendo su análisis, estudia las características y expone la hipótesis de manera clara.	Detalla el problema observado y trata de explicar sus causas en diversos tipos de estudio que producen la situación analizada, del porque y para qué del objeto del estudio; con la finalidad de ampliar el “¿Qué?” de la investigación explorativa, y el “¿Cómo?” de la investigación descriptiva.	Examina cual es la relación entre el aspecto cognitivo y el aspecto emocional para la deserción a un nivel mayor de depresión existe un menor rendimiento cognitivo por tanto la deserción.

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población en su uso más habitual hace referencia al grupo de individuos, objetos que viven en un determinado lugar, que pueden analizarse a partir de la estadística y características comunes en el lugar y momento adecuado gracias a la obtención de muestreos. (Pérez Porto & Merino, Definición de, 2012).

La investigación una vez efectuada, se tomará en cuenta las particularidades al escoger la población bajo un proceso de estudio dentro del departamento de ventas en la compañía Xanders S.A., dentro de sus características esta población es que decae de manera continua en la realización de sus actividades diarias, debido al desinterés de los gerentes, ya que en la actualidad no desempeñan entornos laborables que motiven a su personal, de este modo elevar sus niveles de productividad.

La compañía Xanders S.A., se encuentra conformada por un total de 120 empleados, entre los cuales 25 son administrativos y 95 operativos, la población a ser estudiada está determinada por el departamento de ventas, integrados por el gerente del área comercial, jefe de ventas y los vendedores de la compañía.

Cuadro 5. Población de la compañía Xanders S.A.

Ítems	Población	Total
1	Gerente del Área Comercial	1
2	Jefe del departamento de ventas	1
3	Vendedores	45
	Total	47

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Muestra

La muestra es el subconjunto de los individuos de una población estadística, las mismas que permiten inferir en las propiedades del total del conjunto. (Pérez Porto & Merino, definición.de, 2009).

Muestreo Probabilístico

La presente tesis utiliza el muestreo probabilístico porque realizaremos una encuesta al personal que corresponde a las áreas investigadas.

El muestreo probabilístico se basan en el principio de equiprobabilidad, ya que cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra. (Gestiopolis).

Cuadro 6. Muestra

<i>Ítems</i>	<i>Estrato</i>	<i>Muestra</i>
1	Gerente del Área Comercial	1
2	Jefe del departamento de ventas	1
3	Vendedores	20
Total		22

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Técnicas de investigación

Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado, cada tipo de investigación establecerá sus herramientas o medios que serán administrados durante su proceso de ejecución. (Behar, 2008).

La observación

Esta técnica radica en observar detenidamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, la observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, ya que en ella el investigador obtiene el mayor número de datos, dentro de la observación existen dos clases la científica y observación no científica, su diferencia radica en la intencionalidad. En la observación científica consiste en observar un objetivo claro, definido y preciso, es cuando el investigador sabe con claridad lo que quiere hacer lo que implica prepararse adecuadamente el investigador.

En cambio en la observación no científica resulta observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto sin anticipada preparación.

Pasos de la observación

- Determinar el objeto, situación, caso que se va a observar.
- Determinar los objetivos de la observación.
- Observar cuidadosa y críticamente.
- Registrar los datos observados.
- Analizar e interpretar los datos.
- Elaborar conclusiones.
- Elaborar el informe de observación.

La Encuesta

La encuesta es un método que se realiza mediante técnicas de interrogación, de esta, manera procura conocer aspectos relativos a los grupos tanto como para entender, como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta es necesario esclarecer .que es un proceso de investigación, el recurso que auxilia para conocer nuestro objeto de estudio. (García Córdoba, 2004)

Según (Behar, 2008) señala que la información es recogida usando instrucciones estandarizadas de manera que cada persona se le realizan las mismas preguntas de igual manera, su propósito no es describir a los individuos, es decir son escogidos al azar, ya que son parte de una muestra.

El objetivo de la encuesta es obtener información relativa a las características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos, cuando esta es realizada mediante la aplicación del cuestionario se puede obtener información demográfica (datos con respecto a la edad, sexo, estado civil, profesión, salarios, número de hijos, etc.) opiniones y conocimientos de los sujetos respecto a un asunto, situación, tema o personas.

El trabajo de investigación presente se realizará mediante una encuesta, para la recolección de datos y evaluar los síntomas que presentan los vendedores del área de ventas de la compañía Xanders S.A., para realizar el plan de mejoras que eleve de manera significativa los niveles de productividad de los colaboradores de la compañía, la encuesta que se efectuará al departamento de ventas será totalmente anónima para evitar represalias por parte de los gerentes, esta encuesta se encuentra detallada en el anexo número dos del presente trabajo de investigación.

El cuestionario

El cuestionario es un sistema de preguntas racionales ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible que de manera general responden por escrito la persona interrogada, sin necesidad del encuestador.

Además permite la recopilación de datos que provienen de fuentes primarias, o sea de personas que contienen la información que resulta de interés, las preguntas se definen por los temas que aborda la encuesta, de esta forma se dirige a la introspección de la persona y se logra uniformidad en la calidad y cantidad de la información recopilada. (García Córdoba, 2004).

La creación de un cuestionario dentro de sus principales objetivos tenemos:

- Traducir con preguntas precisas, el planteamiento del problema.
- Obtener información pertinente a los propósitos de la encuesta que se lleve a cabo.
- Ejecutar el proceso de investigación.
- Diseñar un recurso que favorezca, motive y genere la cooperación entre el encuestador y el encuestado.
- Proporcionar calidad en la información obtenida.

Ventajas de un cuestionario

El cuestionario como herramienta de la investigación entre sus destacadas cualidades se define las siguientes:

Para el investigador:

- Su aplicación no requiere de un investigador calificado.
- Abarca un área geográfica más extensa.
- Ofrece uniformidad de una aplicación a otra.
- Requiere de menos tiempo y personal para su aplicación.
- Compara resultados.

Para el encuestado:

- Favorece el anonimato y la privacidad.
- No existe obligación de contestarlo.
- Puede considerar sus respuestas.
- Toma el tiempo y los momentos adecuados
- Recurre a sus archivos y documentos para contestar.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La propuesta del presente trabajo de investigación da origen a la implementación de un plan motivacional dirigido a la fuerza de ventas de la empresa, en que los administradores y vendedores se capacitarán en la importancia del tema del clima laboral, se realiza una encuesta totalmente anónima para asegurar la confiabilidad en los resultados, para luego efectuar el diagnóstico, cabe destacar que esta encuesta se evalúan aspectos principales como: el ambiente de trabajo, la carga horaria de trabajo, la relación entre jefes y compañeros, salarios, etc., la encuesta se realizó tomando una muestra de veinte colaboradores que pertenecen al área comercial del centro de distribución de la compañía Xanders S.A, así de esta manera obtener información relevante e identificar las falencias que se presentan en el departamento.

**Encuesta realizada a los vendedores del departamento de ventas de la
compañía Xanders S.A.**

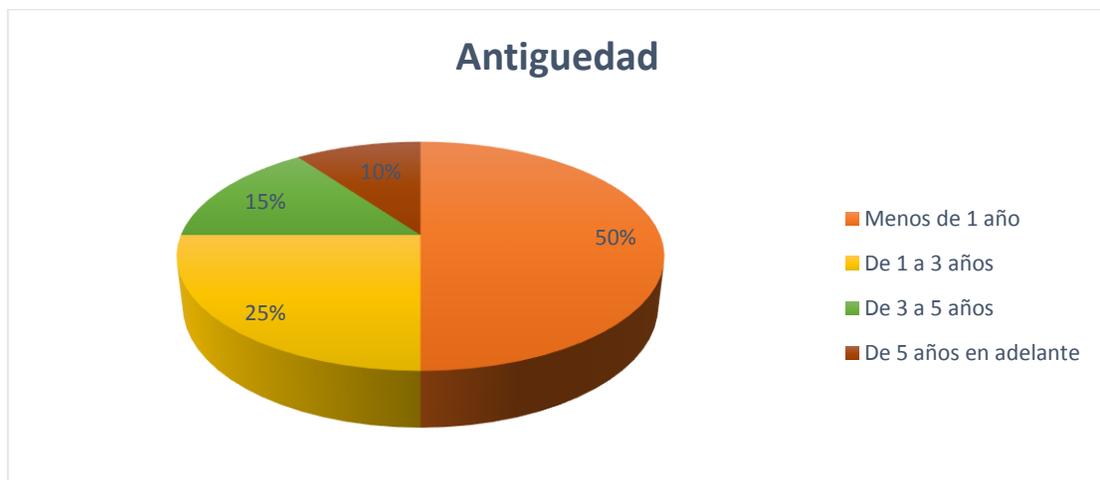
**1.- ¿Cuál es el tiempo de antigüedad que tiene prestando servicios en la
compañía Xanders S.A.?**

Tabla 1. Antigüedad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Menos de 1 año	10	50%
De 1 a 3 años	5	25%
De 3 a 5 años	3	15%
De 5 años en adelante	2	10%
Total	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 1. Antigüedad



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e Interpretación

El 50% de los encuestados que laboran en el departamento tienen menos de un año en la empresa, esto visualiza una alta rotación de personal, y significa que la empresa no ofrece estabilidad a sus colaboradores porque que está dando bajas a los contratos, por ende ocasiona un costo alto para la misma, mientras que un 25% se encuentra en una etapa de aprendizaje ya que tiene menos de tres años laborando en la compañía, por otra parte un 15% aún conserva el trabajo esperando oportunidades de crecimiento profesional, y un último lugar un 10% de los colaboradores conservan su puesto de trabajo por razones de edad.

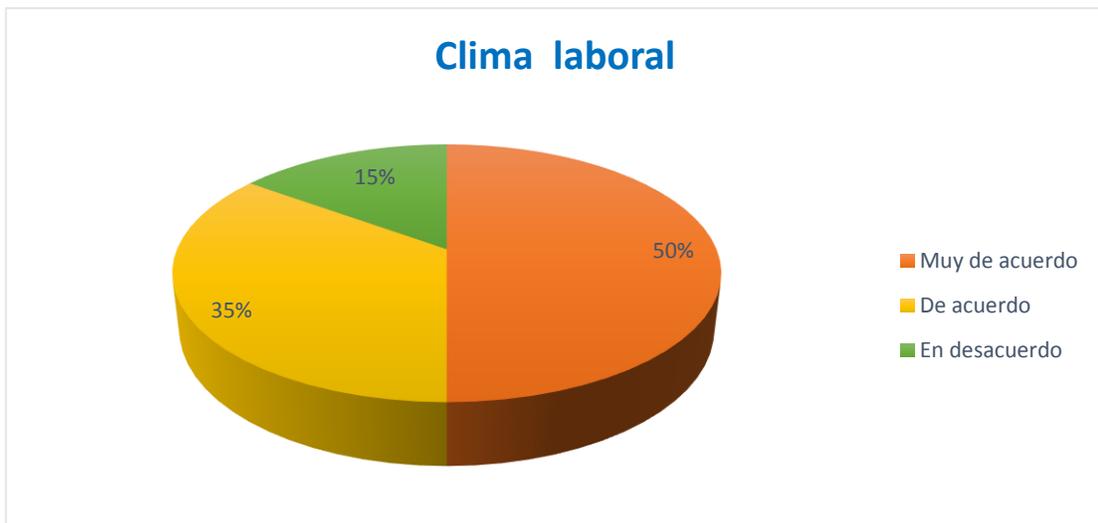
2.- ¿Está de acuerdo usted que se efectúe un estudio de clima laboral en su departamento?

Tabla 2. Clima laboral

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy de acuerdo	10	50%
De acuerdo	7	35%
En desacuerdo	3	15%
<i>Total</i>	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 2. Clima laboral



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e Interpretación

El 50% de los colaboradores que realizaron la encuesta está muy de acuerdo con que se ejecute un estudio de clima laboral en su departamento, por tanto un 35% está de acuerdo, lo que da justificación para la realización de la presente investigación.

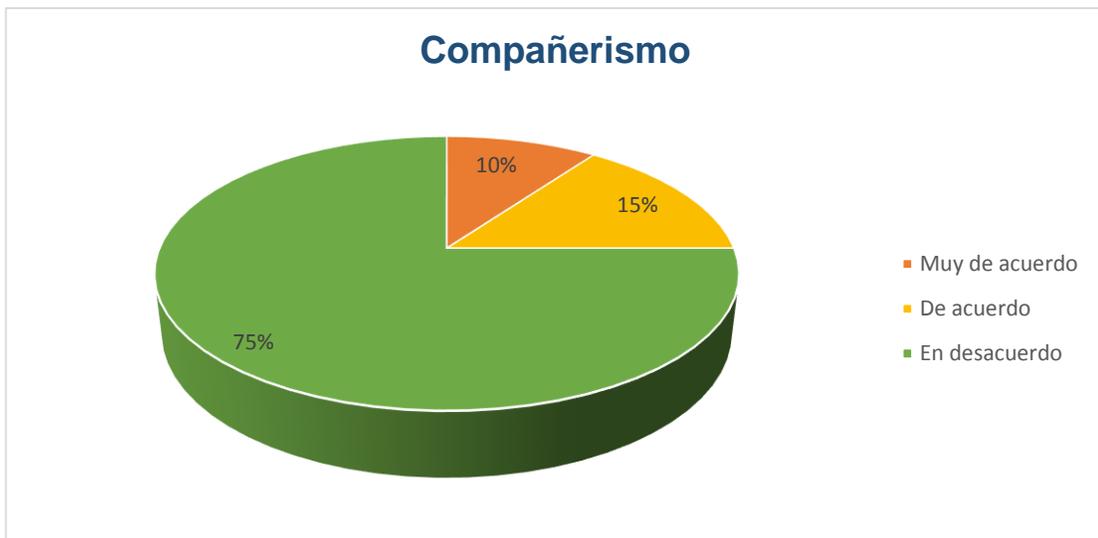
3.- ¿Está usted de acuerdo con la relación entre los compañeros de trabajo?

Tabla 3. Compañerismo

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy de acuerdo	2	10%
De acuerdo	3	15%
En desacuerdo	15	75%
Total	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 3. Compañerismo



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e Interpretación

El 75% de los colaboradores encuestados están en desacuerdo con la relación entre compañeros, debido a la competencia entre ellos imposibilitando el trabajo en equipo, mientras que un 15% está de acuerdo con la relación de trabajo debido a que forman subgrupos de trabajos formando rivalidades entre los grupos, y un 10% de los encuestados opinan que están muy de acuerdo con el compañerismo del departamento, esto indica que los colaboradores no tienen buen relacionamiento entre ellos debido a las constantes presiones laborales que ejecutan los superiores, lo que implica tomar las medidas respectivas mediante el diálogo fomentando así el compañerismo y la importancia que influye en el día a día.

4.- ¿Siente satisfacción en sus funciones y responsabilidades delegadas en su lugar de trabajo por parte de su jefe inmediato?

Tabla 4. Responsabilidades y funciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	14%
De acuerdo	6	29%
En desacuerdo	11	57%
Total	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 4. Responsabilidades y funciones



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e Interpretación

El 57% de los encuestados dijo que están en desacuerdo con las funciones y responsabilidades que se les asignan, lo que significa que es una debilidad del departamento que hay que minimizar, debido a la sobrecarga de trabajo en las que se desenvuelve el personal, mientras que un 29% de los colaboradores dijo estar de acuerdo con las tareas asignadas, por otra parte un 14% de los empleados está muy de acuerdo con las funciones asignadas, estos resultados hay que transformarlos positivamente para que el clima laboral fluya dentro del departamento de manera positiva.

5.- ¿Está satisfecho con su salario que percibe actualmente?

Tabla 5. Remuneraciones

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy de acuerdo	2	10%
De acuerdo	3	15%
En desacuerdo	15	75%
<i>Total</i>	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 5. Remuneraciones



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e Interpretación

El 75% de los colaboradores no se encuentran satisfechos con su salario, lo que de u otra manera impacta en sus expectativas y motivaciones para seguir empeñándose en el día a día, por otro lado un 15% de los colaboradores dijo estar de acuerdo con el sueldo percibido mientras que un 10% dijo estar muy de acuerdo con su remuneración, el sueldo es muy importante para los colaboradores que trabajan en una compañía y debe ser el adecuado a sus responsabilidades, ante estas observaciones el salario efectivo debe ser aquel que aparte de su remuneración fija, exista algún tipo de incentivo que vaya ligado a su trabajo, una propuesta sería realizar bonos mensuales que sean recibidos por los colaboradores si llegan al objetivo proyectado, precisamente porque es el departamento de ventas en el cual debe ser el más motivado para obtener mayores ingresos a la compañía.

6.- ¿Cómo considera usted la forma de valoración en su desempeño por parte de sus jefes?

Tabla 6. Desempeño

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy buena	9	50%
Buena	7	35%
Muy mala	4	15%
Total	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 6. Desempeño



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e Interpretación

La mitad de los encuestados consideraron que están de acuerdo con el desempeño que le otorgan sus jefes, mientras que un 35% considera que está de acuerdo, seguido de un 15% que están en desacuerdo, lo que es un aspecto positivo dentro de estas situaciones que vive el departamento.

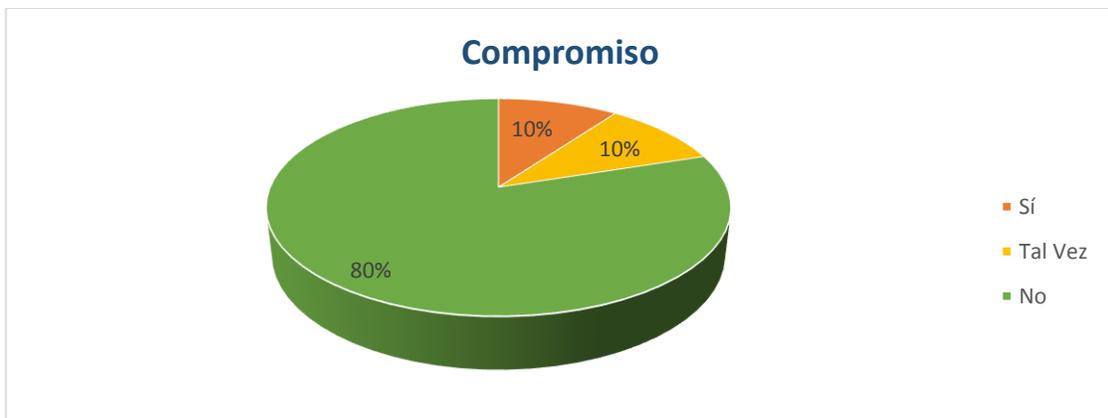
7.- ¿Usted siente compromiso con los objetivos que la compañía debe alcanzar?

Tabla 7. Compromiso

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	2	10%
Tal vez	2	10%
No	16	80%
Total	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 7. Compromiso



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e Interpretación

El 80% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con el nivel de compromiso hacia la empresa esto radica por las percepciones que los colaboradores tienen hacia la misma lo cual significa una amenaza para este departamento por el cumplimiento de los objetivos, mientras que un 10% están de acuerdo y muy de acuerdo sintiéndose comprometidos con los objetivos asignados.

8.- ¿Usted está de acuerdo con la igualdad de oportunidades dentro de la compañía?

Tabla 8. Oportunidades

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy de acuerdo	4	20%
De acuerdo	6	30%
En desacuerdo	10	50%
<i>Total</i>	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 8. Oportunidades



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e Interpretación

El 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo por la falta de oportunidades que se presentan en la compañía, debido al desinterés por parte de los gerentes y la falta de confianza que prestan hacia el personal, mientras que un 30% y 20% de los encuestados se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con las oportunidades que los gerentes le brindan, esto genera un estado de desigualdad entre los colaboradores.

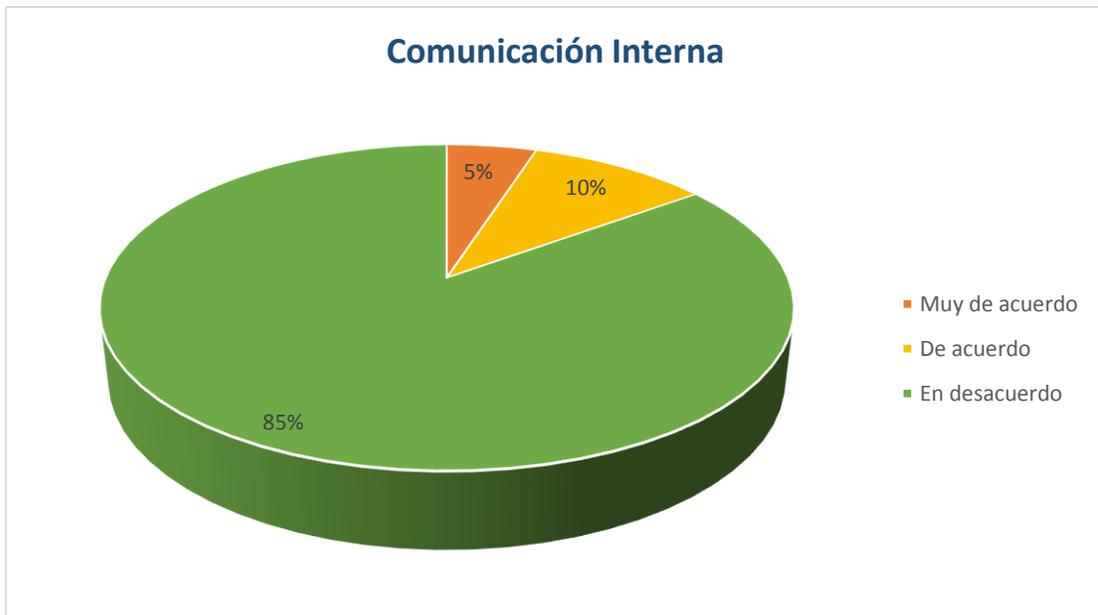
9.- ¿Está satisfecho con la comunicación interna en su compañía entre jefes y colaboradores?

Tabla 9. Comunicación interna

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy de acuerdo	1	5%
De acuerdo	2	10%
En desacuerdo	17	85%
Total	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 9. Comunicación interna



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e interpretación

El 85% de los encuestados opina que no existe buena comunicación entre los miembros del departamento, lo cual disminuye la productividad de los mismos, mientras que un 10% y 5 % están de acuerdo y muy de acuerdo con la comunicación interna, mi interpretación es que si no fluye una buena comunicación entre los colaboradores del departamento disminuyen sus habilidades para trabajar en equipo, resultando un bajo nivel productivo, y afectando la continuación sus procesos, por tal motivo es necesario fomentar el hábito de la comunicación mediante charlas de capacitación, reuniones periódicas para aumentar su confianza y el nivel productivo.

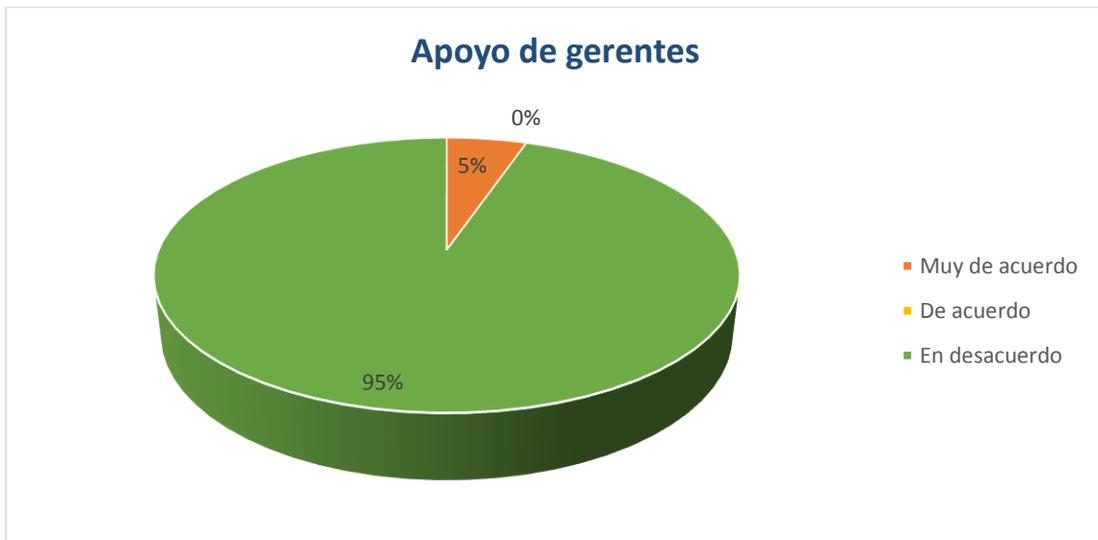
10.- ¿Está usted satisfecho con el nivel de apoyo que recibe por parte de sus jefes inmediatos?

Tabla 10. Apoyo de gerentes

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy de acuerdo	1	5%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	95%
<i>Total</i>	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 10. Apoyo de gerentes



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e interpretación

El 95% opinó que no cuentan con el apoyo necesario de sus jefes esto refleja un alto desinterés por parte de los gerentes hacia sus colaboradores, mientras que un 5% está muy de acuerdo con el apoyo brindado, en esta pregunta se observa una problemática que debe ser mejorada ya que las percepciones de los colaboradores no son las más idóneas, se debe instaurar un plan de acción que disminuya dicho impacto, enfocándose en dar capacitaciones a los jefes del grupo para que se conviertan en líderes de personas que se involucren con el colaborador y de esta manera establecer fuertes relaciones.

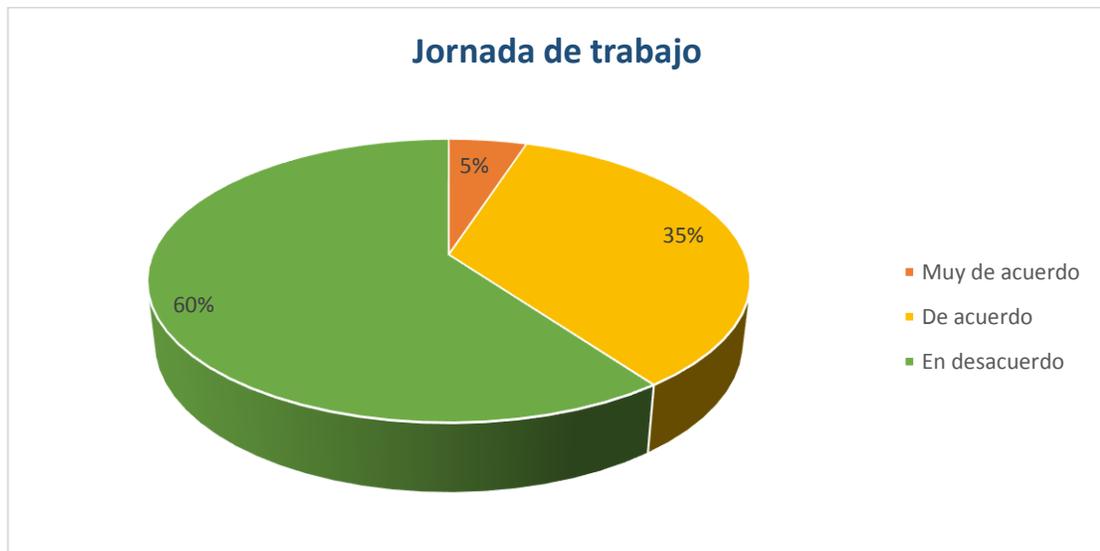
11.- ¿Está usted de acuerdo con el horario en la jornada de trabajo diaria?

Tabla 11. Jornada de trabajo

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy de acuerdo	1	5%
De acuerdo	7	35%
En desacuerdo	12	60%
Total	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 11. Jornada de trabajo



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e interpretación

El 60% opino que se encuentran en desacuerdo con los horarios establecidos, mientras que un 35% y un 5% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo con la jornada de trabajo, lo que visualiza que la mayoría de los empleados no se sienten conformes con las jornadas de trabajo diarias.

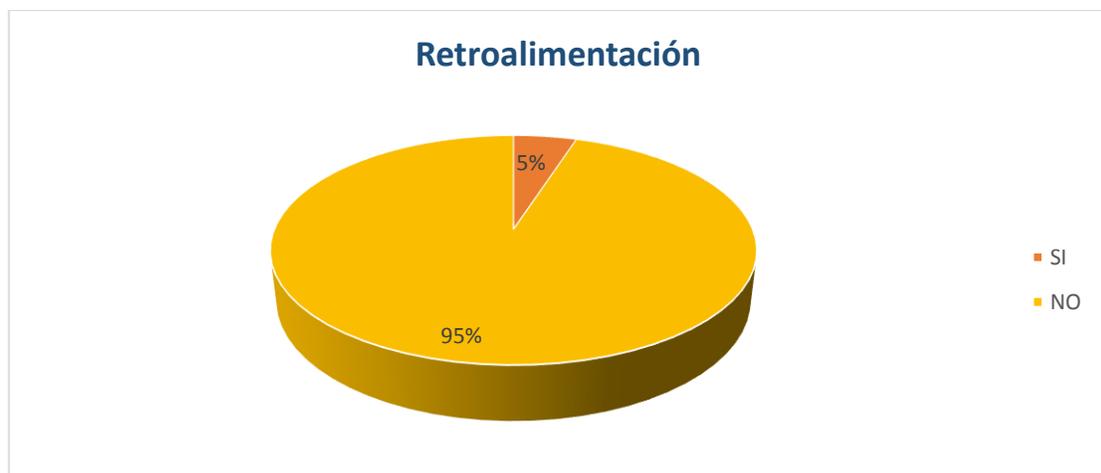
12.- ¿Recibe usted retroalimentación sobre las tareas que ejecuta?

Tabla 12. Retroalimentación

<i>Opciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	1	5%
NO	19	95%
Total	20	100%

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Figura 12. Retroalimentación



Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

Análisis e interpretación

El 95% de los encuestados respondió que no recibe retroalimentación, mientras que un 5% de los encuestados dijo que si recibe esta tendencia indica que la compañía no toma medidas para realizar los feedback, la comunicación es uno de los pilares fundamentales para el buen funcionamiento en una empresa, teniendo claro cuáles son los objetivos y que es lo que se esperan de los mismos, así se establece una relación de confianza mutua mejorando así su autoestima, creando un clima de mucha motivación y que se sientan partes del equipo.

PLAN DE MEJORAS

Cuadro 7. Plan de mejoras

PLAN DE MEJORAS						
PROPUESTA:	Mantener un clima laboral idóneo en el departamento de ventas					
OBJETIVO:	Incrementar los niveles de productividad en los colaboradores					
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	Costo
Establecer Objetivos	Permite orientar esfuerzos hacia una misma dirección, y se combinan con la formulación de estrategias.	Diseñando la planeación general de las actividades, en donde se analizan las ventajas, desventajas y sus beneficios.	De manera constante, mediante la planificación, a partir del mes de Junio del 2018.	Gerente del área Comercial y el Jefe de ventas de la compañía Xanders S.A.	Departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.	\$ 900,00
Disminuir la rotación del personal	Genera costos rentables de tipo cuantitativo y económico para la compañía en gastos de finiquito, así como de tipo cualitativo intangible, como relaciones personales e imagen corporativa.	Definiendo el perfil el puesto. Invertir en el capital humano, mediante charlas de capacitación periódicas, y de esta manera retener el talento.	Periódicamente de preferencia mensual, empezando el proceso en el mes de Junio del 2018.	Departamento de Talento Humano, en conjunto con el instructor asignado por la compañía.	Área Comercial de la compañía Xanders S.A.	\$ 850,00
Trabajar en equipo	Para lograr una sinergia positiva obteniendo buenos resultados, la resolución de conflictos y mantener una comunicación eficaz.	Mediante charlas y desarrollo de convivencias en equipo-.	De manera constante, a partir del mes de Junio del 2018.	Departamento de Talento Humano, en conjunto con el instructor asignado por la compañía.	Área Comercial de la compañía Xanders S.A.	\$ 1.600,00

Remuneración justa	Recompensar al colaborador de manera adecuada por su desempeño y dedicación.	Establecer dos tipos de incentivos uno en base a su desempeño, y el otro de manera trimestral por sus ventas.	De manera mensual y trimestral, empezando en el mes de Junio del 2018.	Gerente de área comercial y Departamento de Talento Humano.	Departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.	\$ 3.200,00
Diseñar un plan de carrera	Involucran al crecimiento profesional del colaborador.	Mediante evaluaciones de desempeño, y talleres internos de capacitación.	De manera continua, a partir del mes de Agosto del 2018.	Gerente de área comercial y Departamento de Talento Humano.	Departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.	\$ 1.250,00
Comunicación efectiva	Permite mejorar la competitividad del departamento, facilitando el logro de los objetivos proyectados.	Mediante un plan de capacitaciones integrando a los gerentes y a los vendedores.	De manera periódica, a partir del mes de Mayo del 2018.	Gerente de área comercial y Departamento de Talento Humano.	Departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.	\$ 1.320,00
Establecer jornadas de trabajo	Permite obtener un equilibrio entre la vida personal y laboral, aumentando la productividad.	Organizando las tareas diarias efectivamente, mediante un cronograma de actividades establecido.	De manera periódica, a partir del mes de Junio del 2018.	Gerente de área comercial y Departamento de Talento Humano.	Departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.	\$ 325,00
Motivación	Genera mayor rendimiento en la compañía, aumentando la competitividad empresarial.	Establecer talleres de liderazgo de alto impacto dirigida a los gerentes, y conferencias motivacionales enfocadas a los vendedores.	De manera periódica, a partir del mes de Junio del 2018.	Departamento de Talento Humano, en conjunto con el instructor asignado por la compañía.	Departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.	\$ 3.520,00

Elaborado por: Cristhian Arreaga Suárez

CONCLUSIONES

Los vendedores de la compañía Xanders S.A., actualmente no se encuentran motivados para realizar sus actividades diarias, no tienen la adecuada planificación, que es de vital importancia en las organizaciones, es decir si los directivos no tienen claro cuáles son sus objetivos nunca se desarrollaran empresarialmente en un mundo competitivo, se propone diseñar en el departamento de ventas la planificación de las actividades en general, para establecer las prioridades y de esta manera ser más eficaces utilizando siempre la retroalimentación en sus funciones, para tener claro cuál es el objetivo.

- El personal que labora dentro de la empresa considera que el existente proceso de reclutamiento y selección que tiene la misma, se lo está aplicando inadecuadamente.
- No todos los colaboradores rinden lo suficiente para realizar sus actividades lo cual indica que hay una limitada productividad en la realización de la misma, indica que los colaborados no tienen la eficiencia y la eficacia para entregar sus trabajos programados y además carecen de experiencia.
- Expresa que no hay una buena comunicación entre el gerente y sus colaboradores, es decir que esto provoca que los empleados de la empresa no se sientan cómodos dentro de su ámbito laboral.

- Se muestra como consecuencia que los colaboradores llegan a su jornada laboral usualmente tarde debido a las extensas jornadas de trabajo, además ellos indican que se los considera poco importante como miembros de su equipo.

- Se expresa que no todo el personal tiene el conocimiento sobre su puesto de trabajo, y como consecuencia se siente insatisfecho con el mismo puede significar riesgo para la empresa por lo cual no realizarán sus funciones correctamente.

- En la encuesta anterior se notó que los vendedores están dispuestos a que se establezca un estudio del clima laboral, y que se ejecuten acciones para fomentar el compañerismo, la confianza entre los gerentes y los colaboradores, para cambiarles totalmente el chip y empezar a trabajar de manera eficiente impulsando la productividad en el departamento.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer una cultura de confianza entre los gerentes y colaboradores mediante talleres de capacitación, para de este modo generar espacios de diálogo, buscando soluciones a los problemas presentados y de esta manera evitar situaciones adversas que distorsionen el buen clima.
- Reconocer el trabajo de los empleados, estableciendo dos tipos de estímulos uno en base a su desempeño, y el otro de manera trimestral por alcanzar el objetivo en sus ventas retribuyendo a su esfuerzo, realizándolos de manera periódica.
- Muy importante que el jefe inmediato tenga en claro cuáles son las aspiraciones del colaborador, para de este modo mejorar en su crecimiento profesional.
- Promover el trabajo en equipo, fomentando así el desarrollo de sus capacidades, a través de un plan de capacitación en las que se indiquen; estrategias para motivar, estrategias para informar, estrategias para instruir, de esta manera se impulse una cultura efectiva organizacional.
- Y por último la motivación en los colaboradores que es la clave fundamental para que todo el engranaje de procesos fluya, contratando un especialista en conferencias motivacionales, de esta manera desarrollar actitudes positivas en los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución de la República del Ecuador* . (20 de Octubre de 2008). Obtenido de Constitución de la República del Ecuador :
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.PDF
- concepto definicion de*. (28 de Febrero de 2015). Obtenido de concepto definición de método inductivo: <http://conceptdefinicion.de/metodo-inductivo/>
- Concepto definición de*. (01 de Abril de 2015). Obtenido de conceptdefinición de método: <http://conceptdefinicion.de/metodo/>
- RPP Noticias*. (05 de Abril de 2016). Obtenido de RPP Noticias/economía:
<http://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-su-trabajo-noticia-951114>
- economipedia*. (28 de marzo de 2018). Obtenido de economipedia.com:
<http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Significados.com*. (17 de marzo de 2018). Obtenido de www.significados.com:
<https://www.significados.com/investigacion>
- Báez, J. (2007). *Investigación Cualitativa*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom 2008.
- Bordas Martínez, M. J. (marzo de 2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Obtenido de books.google.com:
<https://books.google.com.ec/books?id=71CxCAAQBAJ&pg=PT8&dq=historia+del+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiD0ca65brZAhVH2mMKHXkKDdYQ6AEIKzAB#v=onepage&q=historia%20del%20clima%20laboral&f=false>
- Brunet, L. (2005). *El clima de trabajo en las organizaciones : definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Carlos, R. C. (1999). *La cultura de calidad y productividad en las empresas*. México.
- Comunicaciones, N. (s.f.). *RRPPnet*. Obtenido de Portal de Relaciones Públicas:
<http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Definición.com.mx*. (s.f.). Obtenido de Motivación:
<http://definicion.com.mx/motivacion.html>
- Dessler, G. (1993). *Organización y administración: enfoque situacional*. México: Prentice-Hall.
- Diccionario de la Lengua, E. (s.f.). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de dle.rae.es:
<http://dle.rae.es/?id=UH8mXZv>

- Ecuador Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. (s.f.). Obtenido de unicef.org:
https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf
- Gan, F., & Gasper, B. (2007). *Manual de los Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- García Córdoba, F. (2004). *El Cuestionario recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Editorial Limusa.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- imgroup.com.ec*. (s.f.). Obtenido de Intelligent Management:
<https://imgroup.com.ec/biblioteca/codigo-trabajo/i-contrato-individual-trabajo/iv-obligaciones-empleador-trabajador>
- McGregor, D. (1997). *El lado humano de las organizaciones*. Bogotá : McGraw Hill.
- Núñez, M. (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad*.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Carácas: Editorial Fedupel.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *definición.de*. Obtenido de Definición de muestra:
<https://definicion.de/muestra/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *definición.de*. Obtenido de Concepto de población:
<https://definicion.de/poblacion/>
- Quesnay. (1846). *Dialogues sur le commerce et les travaux des artisans, en Physicrates*. París : Diare.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa.
- Símbala, D. (2017). *PLAN DE MEJORAS PARA INCIDIR EN LA MOTIVACIÓN LABORAL E INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD*. Guayaquil.
- Torres, M., & Vásquez, C. L. (26 de Julio de 2008). *Investigación en calidad del servicio, información y productividad*. Obtenido de Infocalser.blogspot.com:
<http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>
- Universidad de Sonora*. (s.f.). Obtenido de Maestría en Administración :
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21866/Capitulo3.pdf>
- www.trabajo.gob.ec*. (s.f.). Obtenido de *www.trabajo.gob.ec*:
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

ANEXO

Anexo 1. Presentación del Taller de capacitación



Clima Laboral

Surge en la idea de que el hombre vive en situaciones complejas y dinámicas, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades y crean diferentes comportamientos afectando a dicho ambiente, y tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su influencia sobre el colaborador y esta se refleja mediante a su percepción.

Definición

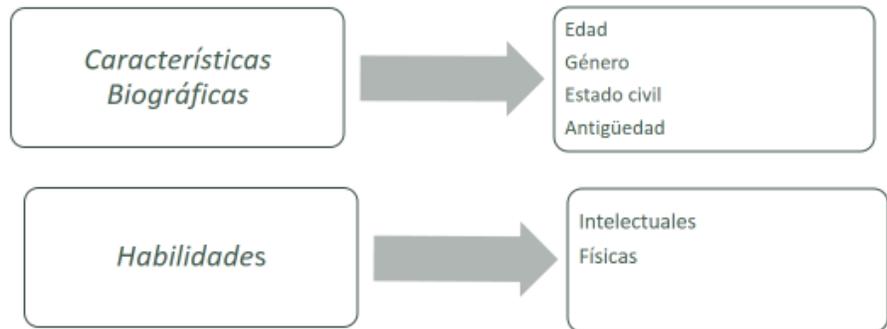
Al clima laboral se lo define como el conjunto de percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de sus procesos, tales como sus políticas, las relaciones interpersonales, sus estilos de liderazgo, las remuneraciones etc.

Es de vital importancia que la percepción que cada colaborador tenga es diferente y esta determina su comportamiento dentro de la organización.

Problemática del comportamiento organizacional

- Globalización (empresas que son internacionales)
- Diversidad laboral (diferentes personas, aún en el mismo país)
- Respuesta a la escases de mano de obra.
- Alta rotación del personal.
- Conflictos entre la vida y el trabajo.
- Ética, valores y responsabilidad social.

Bases de la conducta del individuo



Actitudes

Declaraciones evaluativas, favorables o desfavorables, que se emiten respecto de objetos, personas o acontecimientos.

Componentes de las actitudes

Cognoscitivo: se encuentra relacionado con las opiniones o creencias.

Afectivo: se refiere a las emociones o sentimientos.

Conductual: intención de conducirse de cierta forma con algo o con alguien.

Percepción

Procesos en que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle un entorno, en los que intervienen:

Factores en la persona: como son las actitudes, motivos, intereses, experiencias y expectativas.

Factores en la situación: son como el tiempo, entorno de trabajo, entorno social.

Factores en el objeto: como la novedad, movimiento, tamaño, antecedentes, proximidad, similaridad.



Aplicación de la percepción al comportamiento organizacional

- Entrevistas de trabajo
 - Expectativas de desempeño
 - Evaluación de desempeño
 - Esfuerzo del empleado (la percepción de esfuerzo realizado por un empleado a veces determina su futuro).
- 

Satisfacción y motivación en el trabajo

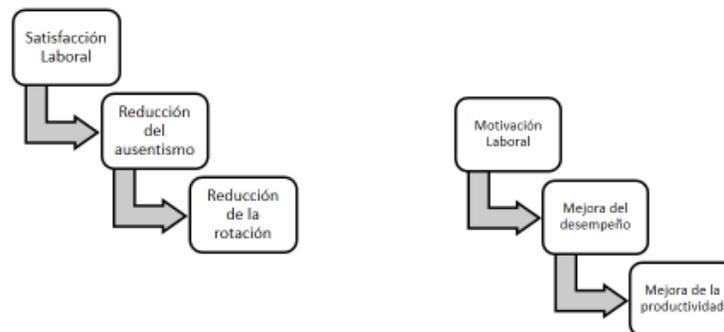
Satisfacción

Es la actitud general del individuo hacia su trabajo.

Motivación

Son los comportamientos que se reflejan en cierta intensidad, dirección y persistencia, en las cuales un individuo realiza para obtener los objetivos de la compañía.

Efectos de la Satisfacción laboral



Sugerencias para crear un optimo clima laboral

- Cuando aumenten los factores de motivación se tiene un aumento importante en el clima organizacional.
- Debe existir un canal de comunicación efectivo entre los miembros que conforman la organización, el mismo que debe ser claro y de fácil interpretación.
- Siempre se debe dar el mutuo apoyo entre todos los colaboradores de la organización, ya sea desde arriba y desde abajo, así como también vertical y horizontalmente.



Anexo 2. Encuesta realizada al departamento de ventas

1.- ¿Cuál es el tiempo de antigüedad que tiene prestando servicios en la compañía Xanders S.A.?

<input type="checkbox"/>	Menos de 1 año
<input type="checkbox"/>	De 1 a 3 años
<input type="checkbox"/>	De 3 a 5 años
<input type="checkbox"/>	De 5 años en adelante

2.- ¿Está de acuerdo que se efectúe un estudio de clima laboral en su departamento?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

3.- ¿Está usted de acuerdo con la relación entre los compañeros de trabajo?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

4.- ¿Siente satisfacción en sus funciones y responsabilidades delegadas en su lugar de trabajo por parte de su jefe inmediato?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

5.- ¿Está satisfecho con su salario que percibe actualmente?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

6.- ¿Cómo considera usted la forma de valoración en su desempeño por parte de sus jefes?

<input type="checkbox"/>	Muy buena
<input type="checkbox"/>	Buena
<input type="checkbox"/>	Mala

7.- ¿Usted siente compromiso con los objetivos que la compañía debe alcanzar?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	Tal vez
<input type="checkbox"/>	No

8.- ¿Usted está de acuerdo con la igualdad de oportunidades dentro de la compañía?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

9.- ¿Está satisfecho con la comunicación interna en su compañía entre jefes y colaboradores?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

10.- ¿Está usted satisfecho con el nivel de apoyo que recibe por parte de sus jefes inmediatos?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

11.- ¿Está usted de acuerdo con el horario en la jornada de trabajo diaria?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

12.- ¿Recibe usted retroalimentación sobre las tareas que ejecuta?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS AL CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA COMPAÑÍA XANDERS S.A.**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

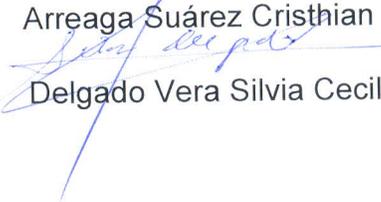
El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar el clima laboral para elevar los niveles de productividad, en el departamento de ventas de la compañía Xanders S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil en el período 2018?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:


Arreaga Suárez Cristhian Armando

Tutora:


Delgado Vera Silvia Cecilia.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Arreaga Suárez Cristhian Armando en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral en el departamento de ventas de la compañía Xanders S.A.**, de la modalidad de 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*.



Cristhian Arreaga Suárez
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: **0924723109-9**

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



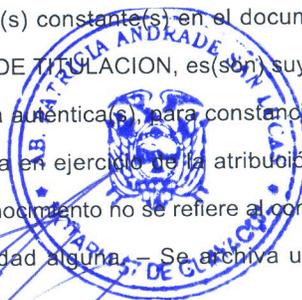
Factura: 001-005-000007491



20180901057D01025

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901057D01025

Ante mí, NOTARIO(A) LUCAS PATRICIA VERONICA ANDRADE SAN de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEPTIMA , comparece(n) CRISTHIAN ARMANDO ARREAGA SUAREZ portador(a) de CÉDULA 0924723109 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 2 DE MAYO DEL 2018, (14:52).



CRISTHIAN ARMANDO ARREAGA SUAREZ
CÉDULA: 0924723109

NOTARIO(A) LUCAS PATRICIA VERONICA ANDRADE SAN
NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0924723109

Nombres del ciudadano: ARREAGA SUAREZ CRISTHIAN ARMANDO

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 11 DE ABRIL DE 1986

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.CC.QUIM.BIOLOGO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ARMANDO FRANCISCO ARREAGA TAPIA

Nombres de la madre: AGUSTINA MARISOL SUAREZ DELGADO

Fecha de expedición: 6 DE ENERO DE 2014

Información certificada a la fecha: 2 DE MAYO DE 2018

Emisor: LUCAS PATRICIA VERONICA ANDRADE SAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 57 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



Nº de certificado: 185-117-56278



185-117-56278

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

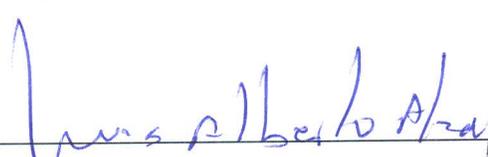


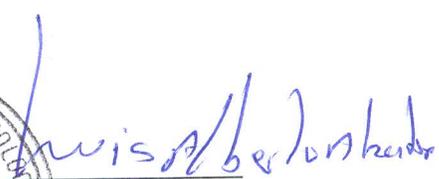
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

 
Firma