



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÈMICA DE EDUCACIÒN COMERCIAL
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÒN PREVIO A LA OBTENCIÒN DEL
TÌTULO DE:**

TECNÒLOGA EN ADMINISTRACIÒN DE EMPRESAS

TEMA:

**PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL PARA LOGRAR
UN NIVEL DE DESEMPEÑO EFICIENTE EN LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA
BLESS WATER**

Autora:

Sánchez Gavidia Thalia Dayanara

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil - Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado primeramente a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban enseñándome a encarar las adversidades y no desfallecer en el intento, a mis padres Nelson y Mónica por ser los pilares fundamentales en mi vida y por demostrarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible, a mis hermanos Ingrid, Antonella y Jeampierre por darme la fuerzas para seguir luchando y ser un ejemplo para ellos, a mi esposo Jordy por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro, por creer en mí y por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional.

Sánchez Gavidia Thalia Dayanara

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, a mis padres por enseñarme a valorar todo lo que tengo, y fomentar en mí el deseo de superación en la vida, a mi esposo por el apoyo incondicional que me brinda, a mis compañeros por todos los momentos compartidos, a mis profesores por entregarnos vuestros conocimientos y por ayudarme a mejorar como persona y al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano que me ha dado la oportunidad de enriquecer mis conocimientos.

Sánchez Gavidia Thalia Dayanara



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la empresa Bless Water”**, y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar el ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores de la empresa Bless Water, en el cantón Montalvo, provincia de Los Ríos, en el año 2018?**, presentado por Thalia Dayanara Sánchez Gavidia, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada: **Sánchez Gavidia Thalia Dayanara**

Tutor: **PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Thalia Dayanara Sánchez Gavidia** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la empresa Bless Water**, de la modalidad de **semipresencial** 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*.

Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Nombres y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 120746034-4

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 TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA
UNIDAD ACADÈMICA DE EDUCACIÒN COMERCIAL
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÒN PREVIO A LA OBTENCIÒN DEL
TÌTULO DE:**

TECNÒLOGA EN ADMINISTRACIÒN DE EMPRESAS

TEMA:

**PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL PARA LOGRAR
UN NIVEL DE DESEMPEÑO EFICIENTE EN LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA
BLESS WATER**

Autora: Sánchez Gavidia Thalia Dayanara

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa Bless Water, dedicada actualmente a la producción y distribución de agua purificada presentaba problemas en el ambiente laboral de la empresa lo que generaba retrasos en el proceso de producción. El objetivo de la investigación estuvo enfocado a proponer un plan para mejorar el ambiente laboral, se argumentó el estudio en los aspectos teóricos sobre el ambiente laboral y el desempeño eficiente. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo y explicativo. En el universo de estudio participaron 11 personas, la técnica que se utilizó fue la entrevista y la encuesta mediante un formulario y un cuestionario, en los resultados se observa que existe un ambiente laboral que no es el adecuado, también el personal considera que existe ausencia de liderazgo y no existe ninguna motivación hacia ellos. Se presentan recomendaciones exponiendo estrategias y plan motivacional el cual consta de: recompensas, reconocimientos, etc. También se propone mejorar el salario, y realizar un día de integración el cual ayude a mejorar la comunicación entre gerente y trabajadores. Todo esto es en beneficio de los trabajadores y de la empresa.

Ambiente

Laboral

Desempeño

Eficiente



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA
UNIDAD ACADÈMICA DE EDUCACIÒN COMERCIAL
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÒN PREVIO A LA OBTENCIÒN DEL
TÌTULO DE:
TECNÒLOGA EN ADMINISTRACIÒN DE EMPRESAS**

**TEMA:
PLAN DE MEJORA AL AMBIENTE LABORAL PARA LOGRAR
UN NIVEL DE DESEMPEÑO EFICIENTE EN LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA
BLESS WATER**

Autora: Sánchez Gavidia Thalia Dayanara

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The company Bless Water, currently engaged in the production and distribution of purified water presented problems in the work environment of the company which generated delays in the production process. The objective of the research was focused on proposing a plan to improve the work environment, the study was argued on the theoretical aspects of the work environment and efficient performance. The types of research used were descriptive and explanatory. In the universe of study 11 people participated, the technique used was the interview and the survey using a form and a questionnaire, in the results it is observed that there is a work environment that is not appropriate, also the staff considers that there is absence of leadership and there is no motivation towards them. Recommendations are presented explaining strategies and motivational plan which consists of: rewards, recognitions, etc. It is also proposed to improve the salary, and make a day of integration which helps improve communication between manager and workers. All this is for the benefit of the workers and the company.

Ambient

Labour

Performanc

Efficient

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto	4
Situación Conflicto	5
Delimitación del problema.....	6
Formulación del problema	6
Variables.....	6
Evaluación del Problema	6
Objetivos de la investigación	8
Interrogantes de la investigación	8
Justificación e importancia.....	9
Viabilidad de la Investigación.....	11
Viabilidad técnica.....	11
Viabilidad económica.....	11

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos	12
Antecedentes Referenciales	20
Fundamentación legal.....	24
Variables de la Investigación	27
Definiciones Conceptuales	28

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Datos de la Empresa	35
Diseño de la investigación	38
Tipos de Investigación	39
Población y Muestra	40
Metodos y Técnicas de investigación	43
Procedimiento de la investigación.....	44

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos	46
Plan de mejoras	57
Conclusiones	61
Recomendaciones	62
Bibliografía	63
Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro 1	Conflicto 5
Cuadro 2	Factores 19
Cuadro 3	Tipos 39
Cuadro 4	Universo 41
Cuadro 5	Muestra de la Empresa 42
Cuadro 6	Procedimientos..... 43
Cuadro 7	Satisfacción Laboral 46
Cuadro 8	Conformidad..... 47
Cuadro 9	Relación Laboral 48
Cuadro 10	Incentivos 49
Cuadro 11	Vínculo Laboral 50
Cuadro 12	Motivación y Liderazgo..... 51
Cuadro 13	Tareas Definidas 52
Cuadro 14	Liderazgo 53
Cuadro 15	Materiales..... 54
Cuadro 16	Aptitud provechosa y positiva..... 55
Cuadro 17	Componentes 57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Grafico 1 Satisfacción Laboral.....	46
Grafico 2 Conformidad.....	47
Grafico 3 Buena Relación	48
Grafico 4 Incentivos	49
Grafico 5 Relación laboral.....	50
Grafico 6 Motivacion y Liderazgo.....	51
Grafico 7 Tareas definidas.....	52
Grafico 8 Liderazgo.....	53
Grafico 9 Materiales.....	54
Grafico 10 Aptitud provechosa y positiva.....	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ambiente laboral es un conjunto de aspectos que detallan a la empresa y sirven para distinguirla de otras. Un análisis del ambiente laboral dentro de la empresa nos ayuda a detectar las posibles causas de conflictos o problemas, cómo se puede gestionar, para minimizar la conflictividad y reducir las consecuencias negativas.

El análisis del ambiente laboral nos permitirá proponer medidas de corrección adecuadas. El ambiente laboral es dinámico y corregible, por eso luego de implementar las medidas adecuadas, es necesario volver analizar el ambiente laboral en la empresa para saber si las correcciones han sido beneficiosas.

El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene un gran impacto en el rendimiento, la productividad de los trabajadores y, por extensión, en el éxito de la empresa.

Laborar en equipo es muy importante, aunque no es tarea fácil; los empleados pasan mucho tiempo dentro de la empresa en el cual comparte buenos y malos momentos, pues cada persona es diferente y tienen sentimientos y estado de ánimos distintos.

Muchas empresas u organizaciones pasan por alto estos temas que son de mucha importancia pues teniendo un ambiente laboral adecuado se lograra tener un desempeño eficiente, lo que ayudara a la empresa a tener el éxito deseado.

Las empresas deben esforzarse por tener un ambiente laboral adecuado para sus trabajadores, esto ayudara a que los trabajadores se sientan motivados al momento de realizar sus tareas.

Por este motivo es importante conocer si las empresas le dan la importancia adecuada al ambiente laboral de la empresa.

Una empresa u organización que quiere tener éxito, debe tener a gente capacitada, satisfechas y motivadas, para así poder lograr los objetivos y metas que tiene planteada la empresa.

El ambiente laboral que existe dentro de la empresa se puede determinar por el buen liderazgo, el compañerismo, además que los problemas interpersonales de cada trabajador o empleado que también afectan a la empresa.

La importancia que tiene el ambiente laboral sobre el desempeño eficiente de sus trabajadores, es muy significativa para la empresa, por esta razón hay que ponerle la atención correspondiente a todas la señales de un ambiente laboral toxico el cual afecta a la empresa de forma directa o indirecta, por medio de sus trabajadores.

Una de las cláusulas o condiciones más estimadas por los trabajadores, es el establecimiento de un ambiente laboral, agradable, seguro y positivo, donde se logre una relación sana entre todas las personas que laboran dentro de la empresa.

El ambiente laboral es resultado de elementos objetivos como: la estructura de la empresa, como de elementos subjetivos: porque dependen mucho de las opiniones de los trabajadores sobre el entorno laboral y sobre el trabajo que realiza cada uno de ellos, teniendo en cuenta que si son negativas afectan las relaciones dentro de la empresa.

Cada uno de los trabajadores tiene la necesidad de saber que el desempeño eficiente en cada una de las actividades que realiza dentro de la empresa va a tener su beneficio y recompensa.

El hombre siempre ha significado el recurso más valioso y provechoso para la empresa ya que su participación es indispensable dentro de la misma.

No es suficiente que los trabajadores tengan las herramientas necesarias, como maquinarias, vestimenta adecuada, también necesitan sentirse cómodos en su lugar o puesto de trabajo, con sus compañeros y sobre todo, con sus jefes o líderes.

Un ambiente laboral positivo va ayudar a que los trabajadores muestren las habilidades y los valores que cada uno posee, para así brindar una imagen agradable y satisfactoria a cada uno de sus clientes ya sea interno o externo, esto va ayudar a la productividad de la empresa.

Para que una empresa brinde un buen producto, es importante que los trabajadores desempeñen su trabajo en un lugar adecuado, además debe contar con un ambiente laboral saludable, para así lograr ser más productivos y eficientes.

Se puede interpretar que en un ambiente laboral positivo está compuesto por aspectos como: el ambiente adecuado, liderazgo, las relaciones interpersonales, la motivación a los trabajadores, reconocimientos y recompensas.

Cada trabajador es distinto, por este motivo es preciso tratarlo de forma completa, para recompensarlo y motivarlo acertadamente, en su comportamiento, conducta y actitudes.

Una buena forma de mejorar el desempeño eficiente de los trabajadores es motivándolos y recompensándolos constantemente. Mostrándoles y haciéndoles saber que el esfuerzo que hacen a diario en la empresa, es valorado. La motivación laboral es la capacidad que tiene cada una de las empresas para mantener el impulso positivo de sus trabajadores, en relación con todas las actividades que llevan a cabo dentro de la ella.

Con la cooperación y participación adecuada de cada una de las personas que laboran dentro de la empresa se puede obtener las metas propuestas, por la empresa.

Ubicación del problema en un contexto

La empresa Embazadora y Purificadora de Agua Bless Water, se encuentra ubicada en la ciudadela Modesto Silva entre Margarita Villacres y 1ero. De Junio del Cantón Montalvo de la Provincia de Los Ríos. Actualmente cuenta con 11 trabajadores, dentro de las actividades que tiene esta empresa está la producción y comercialización de sus productos como: los botellones de 20 litros de agua, los galones de 4 litros, las botellitas de 500 mililitros, funda de agua grande de 4000 mililitros y funda pequeña de 500 mililitros.

Bless Water es una empresa con casi cinco años en el mercado, reconocida actualmente en los diferentes cantones de la Provincia de Los Ríos, por la calidad del producto que ofrece, sus diferentes presentaciones y el compromiso que tiene con cada uno de sus clientes o consumidores. Esta empresa cuenta con una persona (dueño de la empresa) que es la encargada de supervisar y controlar todo dentro de la empresa. Además cuenta con una secretaria que se encarga del despacho de productos, cobro y realizar las respectivas facturas.

En el proceso de producción intervienen maquinarias, materiales, especialmente las personas para lo cual se necesita de un buen ambiente laboral, para poder laborar sin ningún inconveniente, y así no retrasar los procesos de producción, brindar un producto de calidad y dar una buena impresión a los clientes o consumidores.

El ambiente laboral de la empresa en estos últimos tiempos, no es el adecuado, por lo que está generando muchos problemas entre los mismos compañeros de trabajo pues no hay unas tareas bien definidas, hay mucha falta de compromiso por parte de los mismos. Esto genera muchos disgustos entre los mismos trabajadores al igual que con el jefe, esto retrasa el proceso de producción, y genera un ambiente toxico dentro de la empresa.

Situación Conflicto

La situación conflicto surge por el mal ambiente laboral dentro de la empresa esto se debe a que no hay unas tareas bien definidas, lo que impide que haiga un desempeño eficiente por parte de los trabajadores, la falta de compromiso y liderazgo por parte del jefe y de los mismos trabajadores, causan retrasos el proceso de producción.

Se realizó una entrevista y encuesta a los trabajadores de la empresa, y manifestaron que se sentían desmotivados, además indicaron que esta desmotivación se debe a diferentes causas. Por lo tanto es importante determinar cuáles están causando mayor desmotivación en los trabajadores, afectando el desempeño eficiente, y generando conflictos entre ellos mismos.

El ambiente toxico resulta muy estresante y desmotivador para los trabajadores. Cuando el jefe no reconoce el excelente trabajo que realizan los empleados, genera falta de compromiso de cada uno de los trabajadores. El liderazgo inadecuado afecta la capacidad de la empresa.

Para resolver este conflicto se pretende elaborar un plan para mejorar el ambiente laboral, y así esto ayude a fortalecer el desempeño eficiente de cada trabajador, lograr que exista un buen liderazgo y conseguir una comunicación adecuada entre los trabajadores y el jefe.

Cuadro 1 Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
Ambiente tóxico	Conflictos entre jefe y trabajadores, renuncias, despidos
No pagan horas extras	Carencia de compromiso de los trabajadores
Ausencia de liderazgo	Ausencia de motivación, funciones no definidas

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

En el presente cuadro podemos observar las diferentes causas que están generando desmotivación en los trabajadores.

Delimitación del problema

Campo : Administración.

Área : Desempeño laboral.

Aspecto : Ambiente laboral, desempeño eficiente.

Tema : Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores de la empresa Bless Water.

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar el ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores de la empresa Bless Water, en el cantón Montalvo, provincia de Los Ríos, en el año 2018?

Variables

Variable independiente : Ambiente laboral.

Variable dependiente : Desempeño eficiente.

Evaluación del Problema

Delimitado:

La investigación se va a realizar en la empresa Bless Water en el periodo 2018. En la investigación se va a investigar los efectos que genera el ambiente laboral inadecuado en el desempeño eficiente de los trabajadores de la empresa Bless Water.

Lo que significa que se evaluara la relación que existe entre los mismos compañeros de trabajo y el jefe de la empresa.

Para así poder verificar como estas afectan en el desempeño eficiente de los mismos trabajadores.

Claro:

Es algo que se puede distinguir fácilmente, resulta fácil de comprender.

Habiendo estudiado el problema, se requiere aplicar un plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores de la empresa. Para lograr una buena productividad lo cual ayuda a que la empresa siga creciendo y así de una u otra manera incrementen los beneficios de la empresa y de los trabajadores.

Evidente:

Quiere decir que está claro, que no puede ser cuestionado o negado.

El Ambiente laboral saludable permite realizar un trabajo con responsabilidad, y de una manera eficiente lo que permite que el trabajador pueda desarrollar todo su potencial en cada una de las actividades que realiza y así aumentar la productividad de la empresa.

Concreto:

La investigación en la empresa es concreta, pues se necesita información que sea precisa y detallada de los problemas que existen en la empresa.

El proyecto de investigación está dirigido para el mejoramiento del ambiente laboral en la empresa Bless Water. Lo cual indica que esta investigación es apta para resolver los problemas que se han dado dentro de la empresa.

Relevante:

Es la importancia que tiene la investigación, contribuye a obtener nuevos conocimientos y capacidad de manifestar lo que se busca evaluar.

La presente investigación es importante para los trabajadores y para empresa, ya que si se logra mejorar el ambiente laboral y el desempeño eficiente, se lograra tener mejores resultados, los mismos que benefician a la empresa como a los mismos trabajadores.

Factible:

Es el análisis que se realiza para saber si el proyecto que estamos investigando es bueno o malo. Y que tan factible es el plan de mejora que se quiere implementar.

Es factible realizar esta investigación porque ayuda a la elaboración de un plan para mejorar el ambiente laboral y así tener un mejor desempeño por parte de los trabajadores y una mejor productividad, además se cuenta con el apoyo del dueño de la empresa, y los trabajadores.

Objetivos de la investigación**Objetivo general:**

Identificar el ambiente laboral en los trabajadores de la empresa Bless Water, para mejorar el desempeño eficiente del personal de la empresa Bless Water.

Objetivos específicos:

- Fundamentar teóricamente el ambiente laboral y el desempeño eficiente.
- Diagnosticar el ambiente laboral en la empresa Bless Water.
- Desarrollar un plan de mejora al ambiente laboral de la empresa Bless Water.

Interrogantes de la investigación

Las siguientes preguntas la realizamos con relación a los objetivos que mostramos anteriormente.

1. ¿Qué teóricos aportaron al ambiente laboral?
2. ¿Cómo identificar metodológicamente el ambiente laboral que existe en la empresa?
3. ¿Cómo se capacitaría al personal para lograr un ambiente laboral saludable?

Justificación e importancia

El ambiente laboral es uno de los elementos más sobresalientes en el desarrollo o crecimiento de una empresa. Por esto es preciso estar atentos a todo lo que contribuye y perjudica a la misma.

El trabajador es el recurso más valioso del cual dispone la empresa. Una de las debilidades de la empresa es no tener en cuenta a los trabajadores, pues olvidan que son ellos los que ayudan a poner en funcionamiento la empresa poniendo todo su empeño en mejorar día a día y así lograr los objetivos propuestos.

Ellos a diario se esfuerzan por mostrar los conocimientos y habilidades que cada uno posee para esto es muy importante que ellos cuenten con un ambiente laboral adecuado donde se sientan seguros y comprometidos.

Esto beneficiara a la empresa a tener un mejor rendimiento por parte de ellos a la hora de elaborar el producto, así obtendrá la empresa un producto de calidad lo que ayuda que el cliente o consumidor se sienta satisfecho del producto que se le está brindando u ofreciendo, además que esto ayuda al crecimiento de la empresa.

El presente proyecto se llevó a cabo a causa que en la Empresa Bless Water, existe ausencia del ambiente laboral saludable lo que genera un mal desempeño por parte de los trabajadores.

Por ello se desarrolló un Plan para mejorar el ambiente laboral y el desempeño eficiente de la empresa, sin descuidar la parte motivacional de los trabajadores.

El plan ayudará a mejorar el rendimiento de los trabajadores, los cuales deben sentirse seguros, comprometidos y valorados por la empresa, para realizar sus actividades de una manera eficiente y así cada trabajador pueda alcanzar su máximo potencial. De tal manera que se refleje en los buenos resultados de la empresa.

Se debe tener en cuenta que el personal debe estar completamente capacitado, para los cambios que se puedan generar a diario dentro de la empresa. Los trabajadores deben estar seguros y comprometidos para poder cubrir con todas las necesidades que demanda el mercado.

Los beneficiarios de esta investigación son los trabajadores, y el dueño de la empresa, pues se observa que al lograr un buen ambiente laboral, va a ver una satisfacción por parte de los trabajadores y del dueño o jefe de la empresa.

De tal manera que los trabajadores se sientan a gusto en su lugar de trabajo y puedan laborar en equipo sin tener ningún inconveniente. Por otro lado el jefe o dueño de la empresa va a reconocer el buen rendimiento de cada trabajador, con el propósito de motivarlos y fidelizarlos a la empresa. Así se podrá disminuir las causas que están generando de una u otra manera problemas en la empresa.

Es importante realizar este proyecto de investigación porque el ambiente laboral es uno de los aspectos más considerables para una empresa, pues caracterizan a la empresa, y repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia:

Los trabajadores en la empresa se sentirán satisfechos y comprometidos con la empresa a ver que cada esfuerzo que ellos hacen es valorado y recompensado. Mostrando así un mayor desempeño en sus actividades y aumentando así la producción de la empresa.

Relevancia Social:

El plan que se va aplicar a los trabajadores, ayudara a crear un ambiente laboral saludable, incrementando la auto eficiencia, la responsabilidad y el compañerismo.

Valor teórico:

La investigación brindara información a los estudiantes de distintas carreras respecto al tema de cómo afecta el ambiente laboral en el desempeño eficiente de los trabajadores de una empresa.

Utilidad Metodológica:

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

Viabilidad de la Investigación**Viabilidad técnica**

La investigación es viable técnicamente porque ofrece a los trabajadores un modo de vida diferente dentro de la empresa, mediante la creación del plan para mejorar el ambiente laboral, se contribuiría con un mejor desarrollo en las diferentes actividades que realiza la empresa, mejorando el desempeño de cada trabajador y la calidad del producto que la empresa ofrece a sus clientes o consumidores.

Para realizar esta investigación, se cuenta con el apoyo de todo el personal de la empresa, los cuales tienen la disposición de colaborar en todo momento.

Viabilidad económica

La investigación es viable económicamente porque teniendo un mejor ambiente laboral se obtendrá un mejor desempeño de los trabajadores, lo que ayuda a tener una mejor productividad, lo cual permite que la empresa sea mucho más rentable y los trabajadores sean recompensados económicamente por la fidelidad y el compromiso que tienen con la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

El comienzo de la definición del ambiente de laboral se da a través de la teoría de Kurt Lewin a fines de los años treinta. Se define como la posición que permite a las personas relacionarse con el ambiente que lo rodea dentro de la empresa, donde cada persona determina lo que ocurre en el entorno.

(Brunet, 1999) **“el rol que le permite a los individuos relacionarse con su ambiente, donde cada persona evalúa lo que ocurre en su entorno, por lo tanto se forma un juicio valórico de lo que es su realidad y modelo de conducta”** (pág. 24).

Se entiende como un conjunto de cualidades que poseen los individuos o trabajadores y se ven reflejados en el comportamiento individual y grupal en el cual incluyen los valores que cada uno posee. Permitiendo a los trabajadores tener una opinión positiva o negativa de la empresa, del ambiente en el que laboran y sobre todo sobre sus compañeros.

(Forehand & Von Gilmer, 1964) definen al clima laboral **“como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente permanente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la orgacizacion”** (pág. 164).

El clima o el ambiente laboral es lo que hace o ayuda a la empresa a distinguirla de otras empresas, esto incluye en el comportamiento de cada

individuo el cual se ve reflejado en la productividad y en el crecimiento de la empresa.

Al ambiente laboral también se lo puede definir como una característica relativamente del ambiente interno de una empresa, el cual se ve reflejado en cada uno de sus miembros, además estas características influyen en el comportamiento individual y grupal de cada una de las personas que laboran en la empresa. (Tagiuri, 1968).

Es una habilidad que existe dentro de la empresa, la cual pueden percibir cada una de las personas que laboran dentro de la misma, pudiendo ser esta positiva o negativa, siendo ellos mismos los que puedan describir el significado de la misma.

(Palaci 2005) plantea que **“El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización en los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo”** (pág.155).

Se entiende como lo que se espera que el individuo o trabajador aporte a la empresa, lo que ayude a la empresa a tener una buena productividad en cualquier periodo de tiempo. Manteniendo así a los clientes o consumidores satisfechos y fidelizados con la empresa.

D´Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004) definen el **“Desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de la metas dentro de la organización en un tiempo determinado”**. En tal sentido este, desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puedan deducir.

Cada trabajador tiene objetivos y metas dentro de la empresa, las cuales pueden ser en un límite de tiempo, esto ayudara a los trabajadores a esforzarse día a día por alcanzar una nueva meta.

(Stoner, 1994) afirma el **“desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”** (pág. 510).

Como el trabajador realiza cada una de sus funciones dentro de la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

(Chiavenato, 2002) expone que el desempeño es **“eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”** (pág. 236).

El desempeño ayuda a definir la capacidad y rendimiento que un individuo tiene para producir, elaborar en el menor tiempo posible pero con una buena calidad.

(Druker, 2002), al analizar las concepciones sobre el **“desempeño laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros”** (pág. 75).

Día a día se deben fijar nuevas metas dentro de la empresa, en las cuales puedan participar los trabajadores, manteniendo siempre una actitud positiva, logrando cumplir las metas propuestas.

Teorías

Se muestran algunas teorías de autores conocidos como: McGregor, Rensis Likert,

Teoría sobre el clima o ambiente laboral de McGregor

El autor hizo una difusión sobre el “lado humano de la empresa”, en el cual se puede verificar las teorías similares o relacionadas con el comportamiento del individuo con el trabajo, en el cual manifestó dos modelos a los mismos que llamo “Teoría X” Y “Teoría Y”.

Teoría X:

- El individuo o trabajador habitual siente repugnancia hacia al trabajo, lo que significa que lo evitara cada vez que pueda.
- Debido a esto el individuo o trabajador, que huye o evita al trabajo, tienen que ser obligadas y empujadas a trabajar por la fuerza, dirigidas, amenazadas y controladas, para que puedan trabajar de forma adecuada y cumplir con los objetivos de la empresa.

Teoría Y:

- El esfuerzo natural, mental y físico exigido por el trabajo también es requerido por el juego, los individuos requieren de motivaciones y de un ambiente adecuado el mismo que les permita lograr sus objetivos y metas personales, los individuos no aceptaran responsabilidades si no que lucharan por obtenerlas.
- Como resultado de esta teoría, se ha concluido que si una empresa u organización brindan el ambiente y las condiciones adecuadas para el desarrollo personal y el logro de los objetivos y metas personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y así poder lograr la integración.

Teoría sobre clima laboral de Rensis Likert (1995)

La teoría del autor Likert (citada por Brunet, 1999), establece que el comportamiento asumido por los trabajadores, dependen directamente del comportamiento y las condiciones de las organizaciones que los mismos adquieren, la reacción estará determinada por la impresión.

Likert establece tres tipos de variables, las cuales definen a las características de una organización:

Variables causales:

Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en que una organización evoluciona y obtiene resultados.

Variables Intermedias:

Están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Son de gran importancia porque constituyen los procesos organizacionales.

Variables Finales:

Surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Las mismas que están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización como: productividad, ganancia y pérdida.

Tipos de Clima o ambiente laboral**Autoritario:**

Se da en las empresas en las que la dirección no confía en sus trabajadores o empleados, por lo que la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, sin tomar en cuenta a los trabajadores. La comunicación entre el jefe y sus trabajadores son muy escasas.

Autoritario Paternalista:

Existe una cierta confianza entre el jefe y sus empleados, la comunicación solo existe en forma de instrucciones, aunque la mayoría de las veces las decisiones se toman en la cima, de vez en cuando se decide en los niveles inferiores. Las penitencias y las recompensas son los métodos que usan para motivar a los empleados. Se percibe un ambiente estable.

Consultivo:

Los jefes tienen confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero también se pueden tomar en los niveles bajos, en este tipo se usa las recompensas y las penitencias ocasionales, ayudan a satisfacer las necesidades de prestigio de la empresa, existe muy buena comunicación entre ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico.

Participativo:

Es el tipo ideal con el cual todas las organizaciones deberían contar, existe una confianza excepcional entre el jefe y sus empleados, la comunicación siempre está presente, las decisiones siempre las toman los jefes y los empleados, la forma de motivar a los trabajadores es la participación, el establecimiento de objetivos.

Entre jefes y empleados implementan estrategias para lograr los objetivos establecidos.

Aspectos de evaluación para un buen clima o ambiente laboral**Independencia:**

Es la libertad de los trabajadores para realizar sus tareas dentro de la empresa.

Condiciones Físicas:

Son todos los factores que influyen en el desempeño de las tareas que realiza cada trabajador dentro de la empresa por ejemplo: el espacio, la iluminación, el sonido, etc. Mientras la empresa se encuentre en espléndidas y adecuadas condiciones estas aumentaran su productividad.

Liderazgo:

Mide la capacidad que tiene cada líder para relacionarse con sus trabajadores, mientras la relación sea buena, mejores resultados se van a obtener siendo beneficiados los trabajadores y la empresa.

Relaciones:

Se entiende como el grado de madurez con el que cuenta cada trabajador, permitiendo así comunicarse con respeto unos a otros.

Implicación:

Es el compromiso y entrega de cada uno de los trabajadores hacia su empresa. Es muy importante tener en cuenta que no hay una implicación sin unas condiciones adecuadas para laborar, y sin un liderazgo adecuado.

Organización:

Esto hace referencia a si existe o no métodos establecidos en la empresa.

Reconocimiento:

Se trata de localizar si la empresa, reconoce el trabajo bien realizado.

Remuneraciones:

Las remuneraciones son muy importantes dentro de las empresas, los salarios bajos y medios no contribuyen al clima laboral, porque no existe ninguna valoración de los resultados, los sueldos que son más altos que medios son motivadores pero no ayudan a tener un buen rendimiento, las remuneraciones que son altas generan un ambiente donde se fomenta el esfuerzo por cumplir las metas y objetivos.

Igualdad:

Permite evaluar y medir si todos los trabajadores y miembros de la empresa son tratados de la misma forma y con criterio justo. Al evaluar nos podremos fijar y darnos cuenta si existe algún tipo de discriminación.

Otros factores:

Existen diversos factores que también influyen en el ambiente laboral como: la seguridad en el empleo, los horarios, la formación de los miembros de la empresa, etcétera.

Elementos del Clima o Ambiente Laboral

- El clima se refiere a las características en el cual se encuentra el ambiente de trabajo.
- Las características son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores.
- El ambiente laboral tiene consecuencias en el comportamiento de los trabajadores.
- Estas características son importantes porque hacen la diferencia de una organización de otras.
- El ambiente adecuado, junto con la estructura adecuada y los individuos que la componen, forman un excelente grupo dinámico.

El autor Moss (1989) detalla que el clima o ambiente laboral está compuesto por elementos como:

- El aspecto individual de cada trabajador en el cual analizan las actitudes, la personalidad de cada trabajador, los valores, y el estrés etc., que el trabajador pueda sentir dentro de la empresa.
- Los equipos de la empresa, la estructura, los procesos de producción.
- La motivación, las necesidades de la empresa y de los trabajadores y el esfuerzo de los mismos, liderazgo, poder, las políticas de la empresa.

Factores que influyen en el Clima o Ambiente Laboral

Cuadro 2

Factores

Organización	Tareas y responsabilidades de los trabajadores dentro de la empresa.
Liderazgo	Es el don que tiene el jefe de la empresa, para influir en sus empleados el mismo que permitirá trabajar con responsabilidad y conseguir el objetivo propuesto.

Reconocimiento	Premio o recompensa a los trabajadores por el trabajo bien ejecutado en la empresa.
Relaciones	Es el trato constante que tienen los trabajadores dentro de la empresa, en el cual incluye el compañerismo, respeto, responsabilidad, lo que permite trabajar de una manera saludable.
Remuneraciones	Son las compensaciones que reciben los trabajadores por el trabajo realizado.
Igualdad	Proporcionar el mismo trato y las mismas oportunidades a todos los trabajadores por igual.
Implicación	Es el compromiso que sienten los trabajadores con la empresa.

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Antecedentes Referenciales

Rodríguez, H. (2015) **“Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social”** (Tesis de Maestría). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí.

Esta investigación es diferente pues la autora se enfoca en el clima laboral pero además en el tema de cultura organizacional, puesto que ella da a conocer que es muy importante en la empresa donde realizó la investigación.

Serrato, M. (2011) **“Estrategias para Mejorar el Clima Organizacional en la empresa Grupo Latino de publicidad Colombia LTDA”** (Tesis de Administradora de Empresas). Universidad de la Salle, Bogotá.

Esta tesis tenía como objeto de estudio el malestar laboral, el mismo que al no ser trabajado correctamente traería consecuencia a la empresa.

Vargas, J. (2010) **“Propuesta de mejoramiento del Clima Laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal”** (Tesis de Magister). Universidad Tecnológica de Pereira, Santa Fe de Bogotá.

El autor solo se enfocó en el tema del clima laboral en la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal, dejando a un lado el tema de desempeño eficiente que es de mucha importancia en cualquier empresa.

Uría, D. (2011) **“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato”** (Tesis de Ingeniera). Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador.

La autora en la investigación que realizó en Ándelas, hizo una clara relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Lo que le ayudó a conocer la verdadera realidad de la empresa.

Olvera, Y. (2013) **“Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos”** (Tesis de Psicóloga Industrial). Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.

La autora se enfocó mucho en la motivación y su influencia en el desempeño laboral, lo que se distingue de la investigación que realice, ya que nos enfocamos mucho en el ambiente laboral para lograr así un desempeño eficiente en los trabajadores de la empresa Bless Water en el Cantón Montalvo.

Vera, Y. (2016) **“Diseño de un Plan estratégico para mejorar el clima laboral de los servidores públicos de la Secretaria Nacional de Gestión de la Política en la ciudad de Quito”** (Tesis de Ingeniera

Comercial). Universidad Internacional del Ecuador Centro de Apoyo “Eloy Alfaro”, Quito – Ecuador.

En esta tesis la autora realizó un plan estratégico para la Secretaría Nacional de gestión política en la ciudad de Quito, mientras que el tema de investigación que estoy realizando, se va a ejecutar en la empresa Bless Water en el Cantón Montalvo.

Espín, J. & Torres, N. (2014) **“Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del Ecuador distrito Quito para el periodo 2006 – 2011”** (Tesis de Ingeniera Comercial). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Quito - Ecuador.

Las autoras de esta investigación, realizaron la investigación del clima organizacional y el impacto que tiene en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo con el fin de plantear una propuesta que ayude al mejoramiento de la productividad.

Onofre, L. (2012 - 2013) **“El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral”** (Tesis Psicóloga Industrial). Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la influencia del clima organizacional, y la satisfacción del desempeño laboral, la misma que se realizó en la subsecretaría de información.

Vallejo, J. & Orellana, A. (2016) **“Diagnóstico de Clima Laboral y Elaboración de un Plan de Mejora en la Empresa Corporación Ecuatoriana de Licores y Alimentos S.A”** (Tesis). Universidad del Azuay, Cuenca – Ecuador.

Los autores realizaron el diagnóstico en la empresa Corporación Ecuatoriana, para luego realizar un plan de mejora, mientras que el tema de investigación se lo va a realizar en la empresa Bless Water.

Morales, V. & Tirapé, R. (2012) **“Análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa AEROSTAR S.A.”** (Tesis de Ingeniera Pública y Auditoría – CPA). Universidad Estatal de Milagro, Milagro – Ecuador.

Los autores realizaron el análisis a toda la organización, para medir el grado de satisfacción de todos los trabajadores de la empresa.

Lozano, T. (2005) **“Análisis del Clima Laboral en una organización”** (Tesis de Maestría en Ingeniería de Sistemas). Universidad Nacional Autónoma de México, México.

La autora se centra solamente en el tema del Clima Laboral, pues menciona que las organizaciones se enfrentan a diario a retos y cambios para así tener un mercado asegurado, por lo mismo es importante conocer el clima laboral de la organización.

Murga, V. (2013) **“Influencia del Clima Laboral en la Motivación de los Trabajadores de la empresa DANPER S.A.C Trujillo – La Libertad en el año 2013”** (Tesis Licenciada en Trabajo Social). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú.

La autora se enfocó e hizo una conexión entre dos variables que son el clima laboral y la motivación, en la investigación que se realiza en la empresa Bless Water las variables son ambiente laboral y el desempeño eficiente.

Benítez, I. (2012) **“Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Consorcio LA ARENA S.A.C”** (Tesis de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.

La autora en la investigación se enfocó en el clima organizacional y el desempeño laboral, mientras que la investigación que se está realizando se enfoca en el ambiente laboral y el desempeño eficiente de los trabajadores de la empresa Bless Water.

Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado 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. 54.- las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsable civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

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

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

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

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

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

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

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

Art. 5.- DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

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

Ley Orgánica de defensa del consumidor

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la Republica, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos; de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

Art. 14.- Rotulado mínimo de alimentos.- sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas al respecto, los proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán exhibir en el rotulado de los productos, obligatoriamente, la siguiente información:

- a) Nombre del producto
- b) Marca comercial;
- c) Identificación del lote;
- d) Razón social de la empresa;
- e) Contenido Neto;
- f) Número de registro sanitario;
- g) Valor nutricional;
- h) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- i) Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones;
- j) Precio de venta al público;
- k) País de origen; y,
- l) Indicación si se trata de alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.

Ley Orgánico del Servicio Público

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño.- Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

Variables de la Investigación

Variable independiente: Ambiente laboral.

El ambiente laboral es uno de los componentes más importantes que existe dentro de una organización o empresa, el mismo que es parte del día a día de todos los que laboran dentro de la empresa, es un componente que influye mucho en la productividad de la misma.

Existen dos componentes, los mismos que pueden ser tangibles o intangibles.

Tangibles: Los componentes tangibles pueden ser cuantificables y medibles como:

La construcción o edificio, las instalaciones, los recursos humanos, los bienes materiales, la materia prima, etc.

Es necesario hacer un buen uso de los componentes tangibles para alcanzar el éxito de la empresa.

Intangibles: Estos componentes no se pueden medir ni cuantificar. Los componentes intangibles tienen que ver mucho con el éxito de la empresa.

La realización, la aspiración, la capacidad técnica, la responsabilidad, la honestidad, la oportunidad de crecimiento. Que sienten y tienen cada una de las personas que laboran dentro de la empresa.

Variable dependiente: Desempeño eficiente.

Son actividades, acciones o comportamientos que son observados en las personas que laboran dentro de la empresa, un buen desempeño es una de las fuerzas que requieren las empresas.

La importancia del desempeño dentro de la empresa tiene mucho que ver con las actitudes y aptitudes, de los objetivos que se quieren alcanzar.

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

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

Definiciones Conceptuales

Ambiente:

Conjunto de condiciones, factores o circunstancias físicas, sociales, culturales, económicas, profesionales etc., que rodean a una cosa, persona o individuo, de un lugar, una colectividad que influyen en el desarrollo o estado. Un ambiente familiar muy agradable. (R.A.E, 2017).

Administración:

La administración es un procedimiento que permite proponer, planear, organizar, distribuir, guiar y controlar el uso de los recursos para alcanzar o conseguir los objetivos de las organizaciones o empresas. (Chiavenato, 2004).

Beneficiario:

Dicho de una persona que resulta favorecida por algo, y obtiene algún beneficio o provecho de determinada cosa.. (R.A.E, 2017).

Calidad:

Es una etapa probable de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, idóneo y oportuno para las necesidades que tiene el mercado. (Deming,1989).

Compañeros:

Es la relación que se establece entre los compañeros de trabajo, compartiendo un mismo lugar y siguiendo un mismo objetivo. (R.A.E, 2017).

Compromiso organizacional:

El compromiso organizacional es definido como un estado en el cual un trabajador se distingue con la empresa en particular, sus metas y deseos, para permanecer en la organización (Robbing, 1998).

Comunicación:

Es un proceso de cruzar información de un individuo a otro. (Chiavenato, 2004).

Confianza:

Es la esperanza que se tiene en alguien o algo. (R.A.E, 2017).

Conflictos:

Son los problemas que pueden surgir dentro de la empresa.

Conocimientos:

El conocimiento puede ser individual o grupal, ya que cada individuo interpreta la información que percibe a su manera. (Núñez, I. 2004).

Contribuir:

Ayudar y concurrir con otros al logro de algún fin. (R.A.E, 2017).

Compensación:

La compensación o recompensa significa, premio o reconocimiento por los servicios o trabajos que alguien realiza o ejecuta de buena manera. La compensación es importante en la gestión de cada persona o individuo, en términos de retribución, retroalimentación o reconocimiento de su excelente desempeño dentro de la organización. (Chiavenato, 2002).

Cooperación:

Es el espíritu de ayuda y apoyo de parte de todos los que laboran dentro de la empresa.

Comportamiento:

Manera de comportarse. (R.A.E, 2017).

Crecimiento:

El crecimiento es un procedimiento intangible los mismos que dependen de elementos tangibles, además de una adecuada organización y estructura interna. (Cardona & Cano, 2005).

Desarrollo:

Es la acción de proceder, realizar o llevar a cabo algo. (R.A.E, 2017).

Desafío:

Es cuando la empresa proporciona la aceptación de riesgos, a fin de lograr los objetivos propuestos, dentro y fuera de la empresa.

Desempeño:

Es definido como las actitudes, acciones o comportamientos, que son observados en los individuos que laboran en la empresa, ya que son notables e indispensables para el logro de los objetivos de la empresa. El autor asegura que un desempeño laboral adecuado es la fortaleza más importante con la que la empresa cuenta. (Chiavenato, 2000).

Determinado:

Determinar o hacer algo con claridad y precisión. (R.A.E, 2017).

Distinguir:

Conocer la diferencia que existe entre una cosa y otra. (R.A.E, 2017).

Eficacia:

Capacidad o habilidad de alcanzar el resultado que se espera o se desea. (R.A.E, 2017).

Eficiencia:

Es el modo del uso correcto de los recursos que se dispone. (Chiavenato).

Entorno:

Es el ambiente, que nos rodea. (R.A.E, 2017).

Estándares:

Son los cargos que los empleados pueden obtener según el desempeño individual.

Estructura:

Es la captación que tienen los empleados de la empresa acerca de los métodos, procedimientos, reglas, trámites y otras limitaciones.

Estructura organizacional:

Es la distribución de los cargos o empleos dentro de la empresa, desarrollo que involucra las decisiones sobre el trabajo. (Robbing, 2005).

Habilidades:

Es un conjunto de capacidades y destrezas que se requieren para realizar o ejecutar un trabajo de manera exitosa. (Robbing, 2004).

Identidad:

Es lo que el trabajador puede sentirse identificado por la empresa, compartir los mismos objetivos ya desean personales o de la misma empresa.

Innovación:

Es definido como la exploración y descubrimiento, de nuevos productos, nuevos métodos y procesos de producción. (Dosi, 1988).

Instrucción:

Es un desarrollo orientado a elaborar de forma voluntaria, los cambios en los empleados dentro de la empresa, modificando y creando nuevas instrucciones de acuerdo a los objetivos de la empresa. (Robert Glaser, 1962).

Metas:

Limite al cual se dirigen las acciones, actividades y deseos de alguien. (R.A.E, 2017).

Motivación:

Es la voluntad o el deseo de hacer un esfuerzo para alcanzar los objetivos que tiene la empresa, los mismos que están limitados por la necesidad u obligación de satisfacer alguna necesidad personal. (Robbing, 1999).

Orientar:

Guiar o encaminar a algo o alguien hacia un lugar o algún fin determinado. (R.A.E, 2017).

Perjudicar:

Causar o provocar algún daño ya sea material o moral. (R.A.E, 2017)

Procesos:

Los procesos de una empresa son comúnmente planificados y aplicados bajo reglas controladas. (Oficina Nacional de Normalización, 2001).

Productividad:

La productividad es una señal que muestra que tan bien se están usando utilizando los recursos en la producción de bienes, productos y servicios; se establece una relación entre los recursos que son utilizados y los productos obtenidos. (Martínez, 2007).

Producto:

Un producto es aquello que la empresa elabora o fabrica para ofrecer y brindar al mercado y a cada uno de sus clientes, satisfaciendo las necesidades de cada uno tiene. (Arellano, R. 2000).

Proponer:

Exponer o presentar una idea o conocimiento de una persona a otra. (R.A.E, 2017).

Recompensas:

Retribuir o compensar por un servicio, un favor o virtud. (R.A.E, 2017)

Relaciones:

El ambiente social que existe dentro de la empresa, la relación del jefe con los trabajadores.

Relaciones humanas:

Las relaciones humanas es la conexión que existe entre dos o más personas, observando y respetando siempre su cultura, sus conocimientos, sus ideas y de esta manera convivir de una forma adecuada compartiendo libremente sus opiniones, experiencias ya sean laborales o personales. (David Orozco, 2006).

Rendimiento:

Son los resultados alcanzados dentro de la empresa, además se dice que es el vínculo que existe entre lo fabricado y los recursos empleados, como por ejemplo: la mano de obra, los materiales, etc. (R.A.E, 2017).

Responsabilidad:

Los trabajadores tienen libertad o independencia para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

Resultado:

Es el resultado, efecto o consecuencia de un proceso, situación u operación. (R.A.E, 2017).

Trabajador:

Persona que tiene un trabajo y recibe un salario a cambio del trabajo realizado y bien ejecutado. (R.A.E, 2017).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Datos de la Empresa

Nombre:

Envasadora y Purificadora de Agua Bless Water

Nombre de Comercial:

Bless Water

Fecha de Constitución:

13 de Septiembre del 2013

Registro Único de Contribuyente:

1204162752001

Registro Sanitario:

6652-INHG-AN-01-11

Objetivo de Rentabilidad:

Poseer y conservar una rentabilidad que ayude a abastecer todos los costos de producción y al mismo tiempo deje una utilidad de provecho para la empresa.

Objeto Social:

Tratar, purificar, embotellar y distribuir el agua de la empresa Bless Water.

La empresa Bless Water se encuentra ubicada en la ciudadela Modesto Silva entre Margarita Villacres y 1ero. De Junio del cantón Montalvo de la Provincia de Los Ríos.

Cuenta actualmente con 11 trabajadores, dentro de las actividades que tiene la empresa, está la producción y comercialización de:

- Botellones de 20 litros
- Galones de 4 litros
- Botellitas de 500 mililitros
- Funda de agua grande de 500 mililitros
- Funda pequeña de 500 mililitros.

Misión:

Brindar vitalidad, seguridad y confianza a nuestros clientes y consumidores, proveendo agua 100% tratada y purificada, utilizando lo último en tecnología el cual garantiza un producto de calidad.

Visión:

Ser la empresa líder a nivel nacional, en la producción y distribución de agua purificada, brindando seguridad, confianza y satisfaciendo las necesidades de todos nuestros clientes y consumidores.

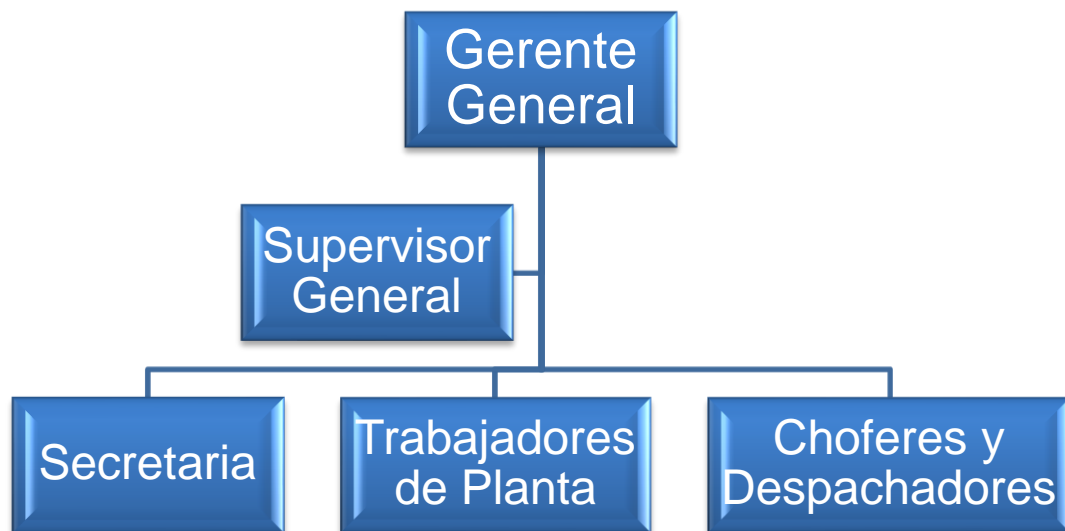
Nuestro compromiso:

Ofrecer un producto de calidad, brindando una vida saludable a todos nuestros clientes y consumidores.

Logo de la Empresa:



Organigrama



Detalle de actividades de los colaboradores

Gerente General:

Se encarga de realizar y tomar decisiones dentro de la empresa, con el fin de adquirir los mejores beneficios y aumentar la utilidad productiva de la empresa.

Supervisor General:

Distribuye y asigna las tareas a cada trabajador, se encarga de verificar que todo marche bien dentro de la empresa.

Secretaria:

Se encarga de realizar facturas y despacho del producto a cada trabajador.

Trabajadores de Planta:

Se encargan de colocar etiquetas, del lavado, llenado, y etiquetado del producto.

Choferes y Despachadores:

Se encargan de cargar y despachar el producto a todos los clientes y consumidores. Esto puede ser en lugares como:

- Casas
- Tiendas
- Bodegas
- Colegios
- Escuelas
- Acilos
- Guarderías
- Etcétera.

Competidores

Nuestros competidores directos y que producen el producto en el mismo cantón son:

- Agua Montana
- El Agua
- Su Agua
- La Roca
- Agua Vida
- Cleam Water

Hoy en día los clientes o consumidores son libres de elegir el producto que consumen, pues muchos hacen diferencia por la calidad, cantidad y precio.

Además de contar que es muy importante que las personas que despachan el producto estén capacitados para que puedan brindar una excelente atención e información sobre el producto que se ofrece.

Diseño de la investigación

(Hernández, Fernández & Baptista, 2014) definen **“la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”** (pág. 4).

Quiere decir que se puede plantear y realizar preguntas con el fin de aumentar el conocimiento y la información de algo que se desconoce, o se desea conocer más a profundidad, se tiene interés por dicha investigación.

(Altuve y Rivas, 1998) definen al diseño de investigación como “**una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema determinado, que permite identificar los pasos que deben seguir para efectuar el estudio**” (pág. 231).

Son ideas del investigador para seguir un orden, las cuales ayudan a detectar el problema y a obtener más información sobre la investigación que se está realizando.

En esta investigación se va a utilizar dos diseños:

Diseño Bibliográfico:

Porque se va a utilizar datos que ya han sido recolectados en otras investigaciones, datos que provienen de documentos ya escritos. Como pueden ser libros, revistas, artículos, etcétera.

Diseño de Campo:

Porque se va a recoger la información necesaria directamente en la realidad, en la empresa Bless Water, lo que permite verificar de las verdaderas condiciones en que son dados y obtenidos los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.

Tipos de Investigación

Son pasos estratégicos que le dan rumbo y secuencia a las actividades con el fin de buscar y encontrar respuesta y solución al problema.

Cuadro 3

Tipos

Tipos	Conceptos
Explicativo	Se centra en descubrir los motivos, que generan comportamientos, ayuda a comprender la validez de las teorías. Y así ampliar dicha teoría.

Exploratorio	Se refiere a examinar un tema que ha sido nada estudiado, poco estudiado, poco conocido.
Correlacional	Son las relaciones que existen entre conceptos, variables, etcétera.
Descriptivo	Busca especificar y describir las características de personas, grupos, comunidades, etcétera.

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

En el presente proyecto se va a utilizar descriptivo y explicativo.

Será descriptivo porque permite medir y recoger la información de manera independiente o conjunta sobre los trabajadores de la empresa Bless Water.

Será explicativo porque permite identificar como influye el ambiente laboral en el desempeño eficiente de los trabajadores de la empresa Bless Water.

Población y Muestra

Población:

(Tamayo y Tamayo, 1997) **“la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”** (pág. 114).

Arias en el (2006) definió a la población como un grupo o conjunto, que puede ser finito o infinito, con características comunes o similares. Del problema y objetivos de estudio dependen que las conclusiones de la investigación sean extensas o cortas.

En esta investigación utilizaremos un grupo de personas con características comunes las cuales serán el objeto de estudio.

Población Finita:

Es aquella cuyos números elemento se pueden contar y numerar en su totalidad, además de ser identificable para el investigador.

Población Infinita:

Son aquellos elementos que no se pueden enumerar ni contar, es imposible tener un registro identificable de los mismos.

La población que se va a utilizar en esta investigación es finita, por la conforman 11 personas.

Cuadro 4 **Universo**

Características	Cantidad
Gerente general	1
Supervisor general	1
Secretaria	1
Trabajadores de Planta	4
Choferes y despachadores	4
Total	11

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Muestra:

(Tamayo y Tamayo, 1997) afirman que la muestra “ **es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico**” (pág. 38).

Es una parte que se toma de la población para ser estudiada, la misma que representa a toda la población.

Muestra estratificada:

Es una técnica probabilística, el investigador divide el universo o población en diferentes subgrupos o estragos. Luego elige aleatoriamente a los elementos o sujetos de los diferentes subgrupos o estragos en forma adecuada.

Muestra por racimos:

En este tipo de muestra se reduce el tiempo, la energía y el costo, al explorar y encontrar que muchas veces se encuentran encerradas en determinados lugares a los que denominamos racimos.

Muestra tómbola:

En esta muestra se tienen que enumerar a todos los elementos o personas, las mismas que se identificaran con unas fichas, se revuelven todas las fichas en una caja, para luego ir sacando ficha por ficha las mismas que conformaran la muestra.

Cuadro 5 Muestra de la Empresa

Poblacion	Cantidad
Gerente general	1
Supervisor general	1
Secretaria	1
Trabajadores de Planta	4
Choferes y despachadores	4
Total	11

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

En esta investigación no se va a extraer ningún tipo de muestra, porque la población es finita. Lo que significa que se podrá realizar la investigación de una manera más cómoda y simple.

Metodos y Técnicas de investigación

Métodos

Métodos teóricos:

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

Método estadístico:

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

Método análisis-síntesis:

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

Técnicas de investigación

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

Cuadro 6 Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuestas	Cuestionario

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

En esta investigación se va a utilizar la Entrevista que se le realizara al gerente y la Encuesta que se les realizara a los trabajadores.

Encuestas:

(Grasso, 2006) **“Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas”** (pág. 13).

Formulación de preguntas con el fin de obtener información sobre algún elemento, tema o situación determinada.

Entrevista:

(Galindo, 1998) **“las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana”** (pág. 277).

La entrevista es un dialogo que se da entre dos personas, la misma que está basada en una serie de preguntas. Para esta investigación se utilizara la técnica de encuesta y entrevista.

Procedimiento de la investigación

La encuesta que se les realizo a los trabajadores, contenían diez preguntas las mismas tenían información sobre la investigación que se está llevando a cabo dentro de la empresa.

La encuesta se efectuó dentro de la empresa Bless Water en la oficina del Gerente, a la hora de comida de los mismos trabajadores, la misma que empezó a las 12:30pm y término a las 12:50pm.

En las hojas que se le entregó a cada trabajador contenían las instrucciones necesarias para efectuar la encuesta sin ningún inconveniente.

La entrevista que se le realizó al Gerente, contenía cinco preguntas las cuales eran abiertas para que el entrevistado se sienta cómodo y libre al responder cada una de ellas.

La entrevista se llevó a cabo luego de que terminaron las encuestas a los trabajadores. La entrevista se efectuó en la misma oficina, esta empezó a la 13:00 pm y terminó a la 13:30 pm.

Al principio de la entrevista se le dio a conocer al gerente todas las instrucciones, para luego proceder a la realización de la entrevista sin ningún inconveniente.

Dando así por concluidas las encuestas y la entrevista agradeciéndoles a todos y cada una de las personas que laboran dentro de la empresa Bless Water por su excelente colaboración y por la disposición de su tiempo, para poder llevar a cabo la investigación y tener unos resultados positivos.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
Aplicación a las técnicas e instrumentos
Encuesta

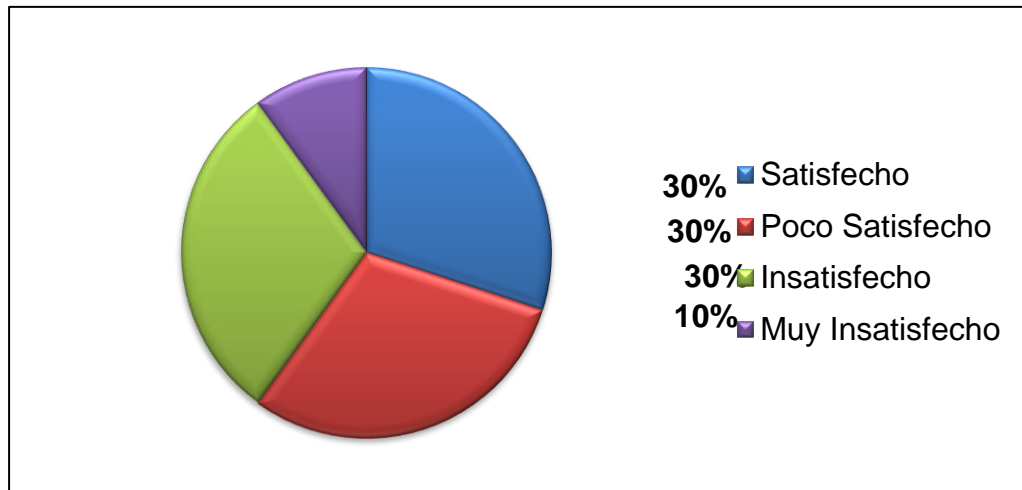
1. ¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa?

Cuadro 7 Satisfacción Laboral

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	3	30%
Poco Satisfecho	3	30%
Insatisfecho	3	30%
Muy Insatisfecho	1	10%
Total	10	100%

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 1 Satisfacción Laboral



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Se puede observar que son pocas las personas que se sienten conformes trabajando en la empresa, lo que significa que existe algún inconveniente grave dentro de la misma empresa, el cual no ha sido detectado.

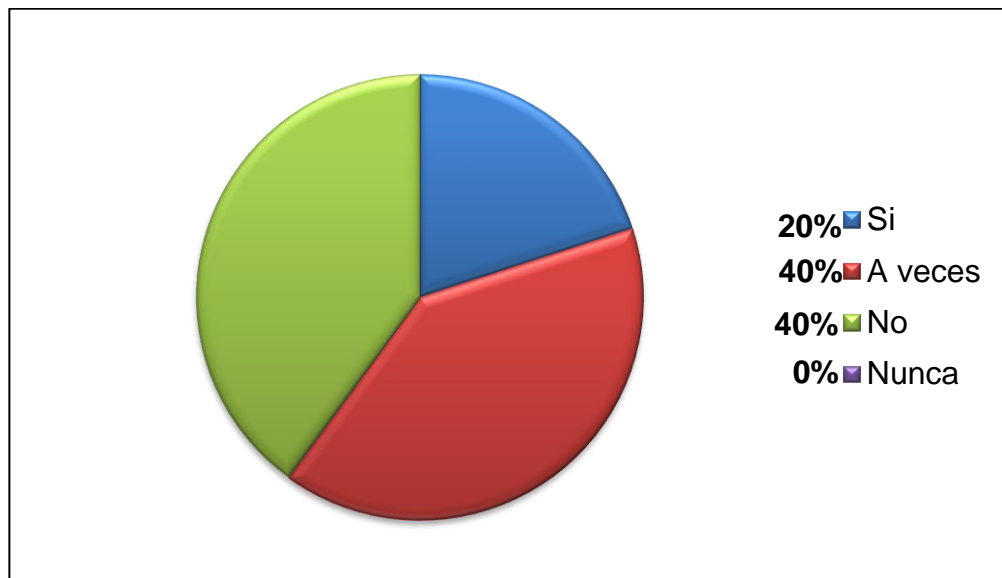
2. ¿Se siente conforme con su salario?

Cuadro 8 Conformidad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	2	20%
A veces	4	40%
No	4	40%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 2 Conformidad



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Es notorio que la empresa no está pagando lo justo, lo que los trabajadores se merecen o lo que la ley indica.

Según lo que se ha investigado se puede llegar a pagar un salario justo solo en las temporadas que existe alta producción que es el tiempo de verano. Esto es lo que genera un quemeimportismo por parte de los trabajadores.

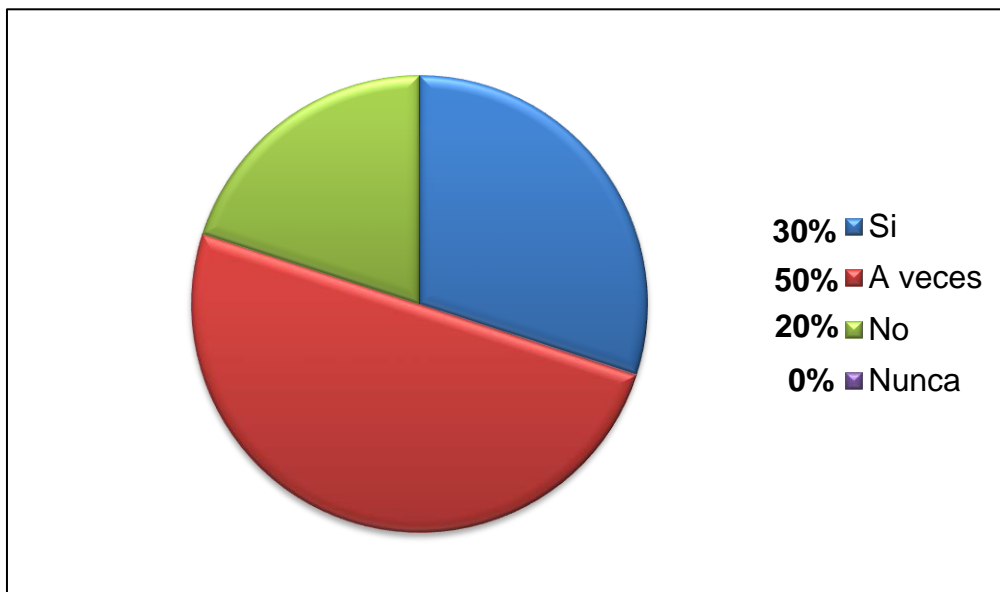
3. ¿Mantiene una buena relación con el gerente?

Cuadro 9 Relación Laboral

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
A veces	5	50%
No	2	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 3 Relación Laboral



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación:

Es notorio que no existe una buena relación entre el gerente y los trabajadores, según lo investigado el gerente no cuenta con mucho tiempo para atender las necesidades que tienen, muchas veces anda de muy mal humor y prefiere no hablar con nadie, esto genera desmotivación en los trabajadores.

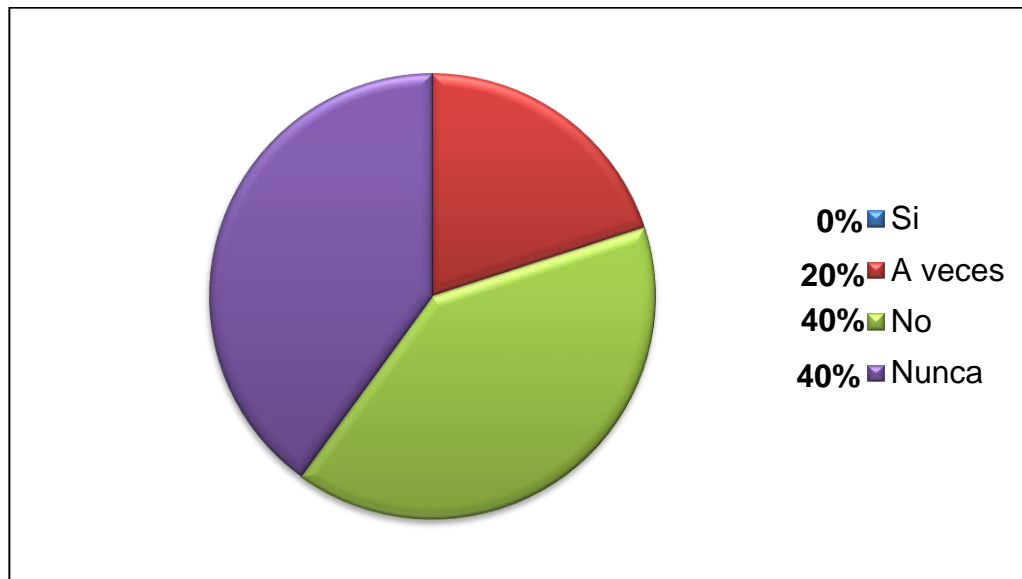
4. ¿Recibe algún tipo de incentivo por parte de la empresa, (recompensa, reconocimiento, etc.)? Cuando realiza bien su trabajo.

Cuadro 10 Incentivos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
A veces	2	20%
No	4	40%
Nunca	4	40%
Total	10	100%

Elaborado: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 4 Incentivos



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Se puede observar que son pocas las personas que de vez en cuando han recibido un incentivo, esto es lo que genera una baja en la empresa pues no existe motivación hacia los trabajadores, algo que recompense el esfuerzo que hacen día a día dentro de la empresa.

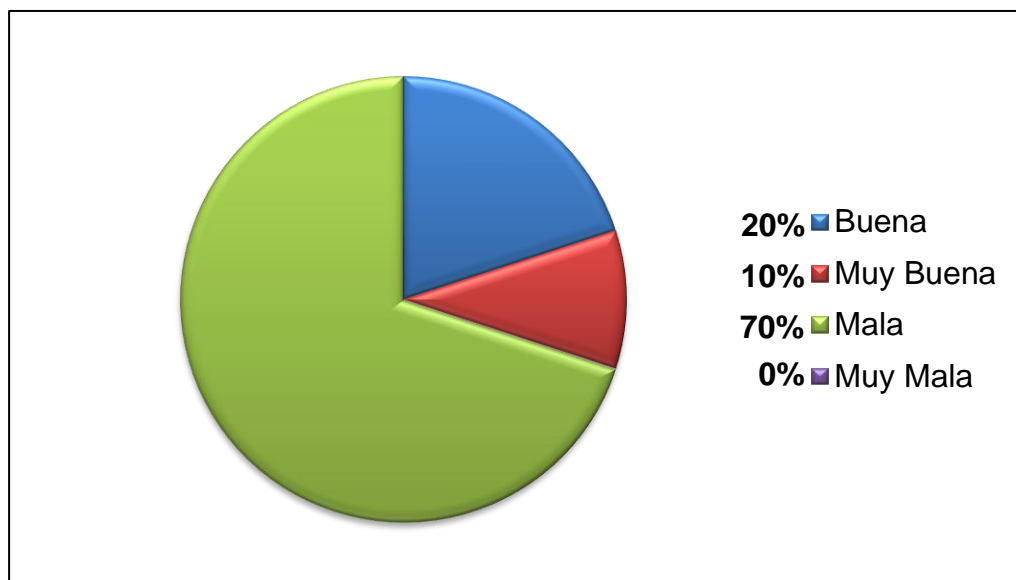
5. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Cuadro 11 **Vínculo Laboral**

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Buena	2	20%
Muy Buena	1	10%
Mala	7	70%
Muy Mala	0	0%
Total	10	100%

Elaborado: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 5 **Vínculo Laboral**



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Según los resultados obtenidos existe una mala relación entre los mismos compañeros de trabajo esto es lo que genera un mal ambiente laboral entre ellos mismo. Pues no existe una comunicación adecuada y algunos no les gusta rotar el trabajo que se realiza dentro de la empresa.

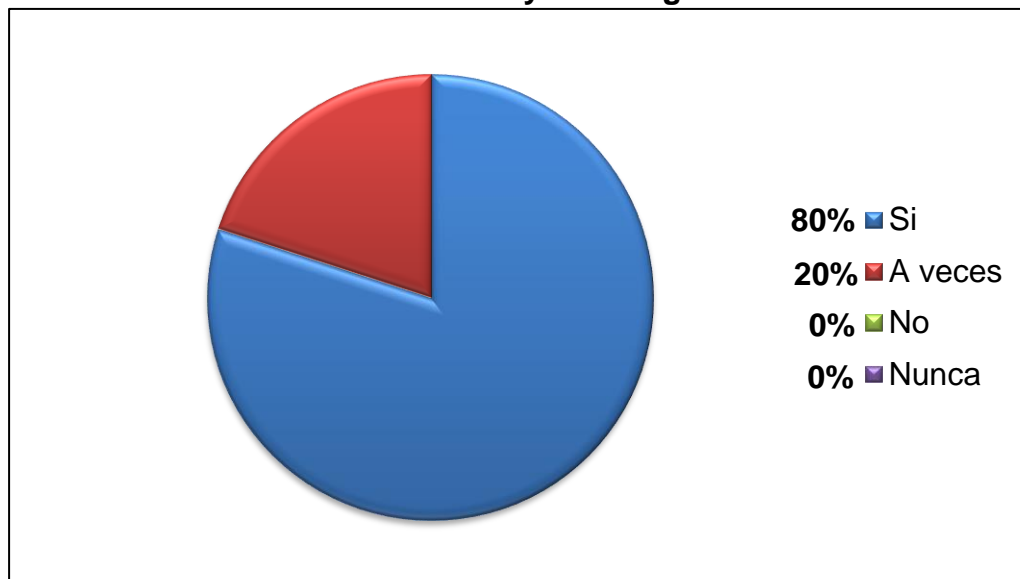
6. ¿Piensa usted que la motivación y el liderazgo es importante en la empresa?

Cuadro 12 Motivación y Liderazgo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80%
A veces	2	20%
No	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 6 Motivacion y Liderazgo



Fuente : Datos de la Investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Es notorio que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que la motivación y el liderazgo son temas muy importantes dentro de la empresa. Por lo que es necesario implementar estrategias para mejorar dichos temas, logrando así la comprensión y cordialidad de los trabajadores, y así tratar de mejorar el ambiente laboral de la empresa.

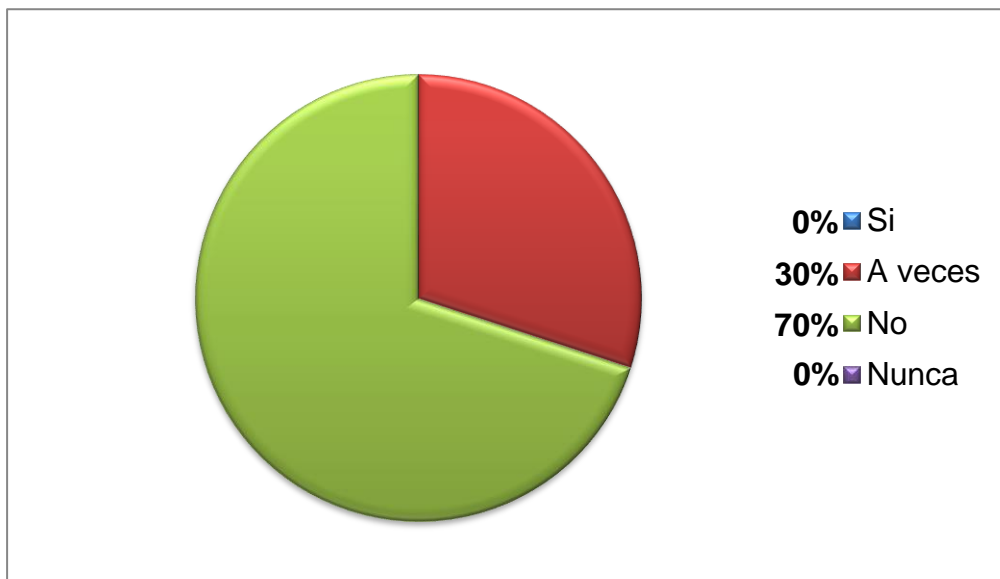
7. ¿Existen tareas definidas dentro de la empresa?

Cuadro 13 Tareas Definidas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
A veces	3	30%
No	7	70%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 7 Tareas definidas



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Se puede observar en los resultados que no existen tareas claramente definidas dentro de la empresa, según mencionaron los trabajadores el gerente por el corto tiempo que tiene muchas veces no da tareas, (pero ellos ya saben lo que tienen que hacer), algunos no les gusta rotar en las diferentes áreas, es por eso los disgustos que existe entre los mismos.

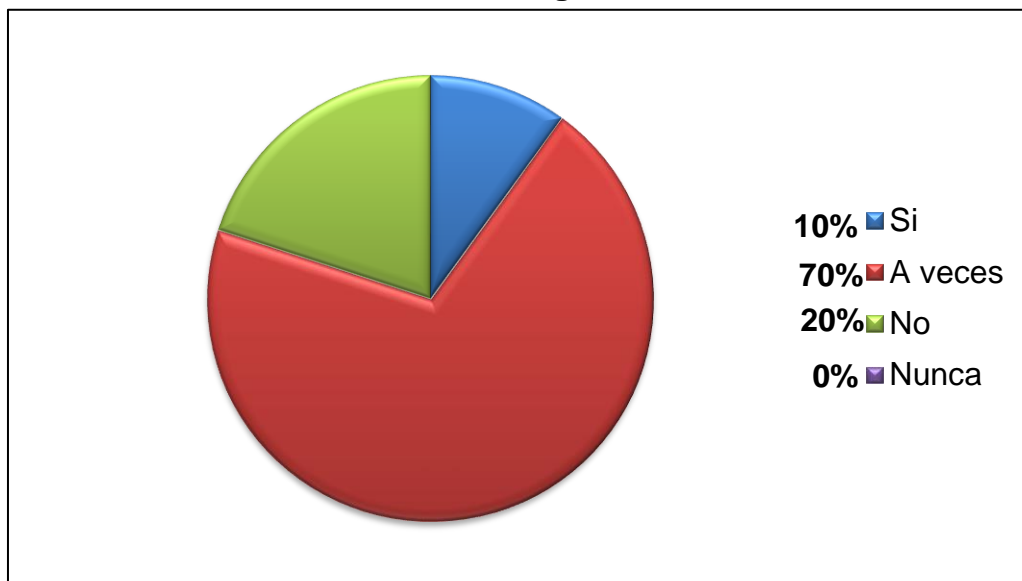
8. ¿Existe un buen liderazgo por parte del gerente o dueño de la empresa?

Cuadro 14 **Liderazgo**

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	10%
A veces	7	70%
No	2	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 8 **Liderazgo**



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Según se puede distinguir en los resultados el liderazgo del gerente no es el adecuado, los mismos trabajadores mencionaron que el gerente no tiene mucho tiempo para atenderlos y muchas veces anda de mal humor por lo que es imposible hablar con él, esto genera un desanimo en los trabajadores.

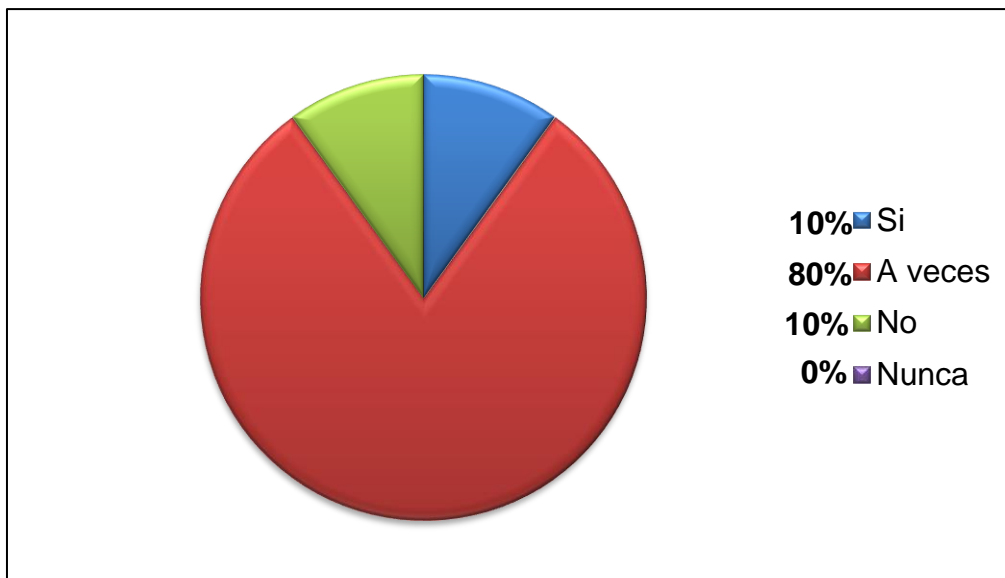
9. ¿Cuenta usted con los materiales adecuados para realizar su trabajo?

Cuadro 15 **Materiales**

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	10%
A veces	8	80%
No	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 9 **Materiales**



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Se puede observar en los resultados que la mayoría de las veces los trabajadores si cuentan con los materiales para realizar bien su trabajo, lo que nos da a entender que esta no es causa de las desmotivaciones que tienen los trabajadores.

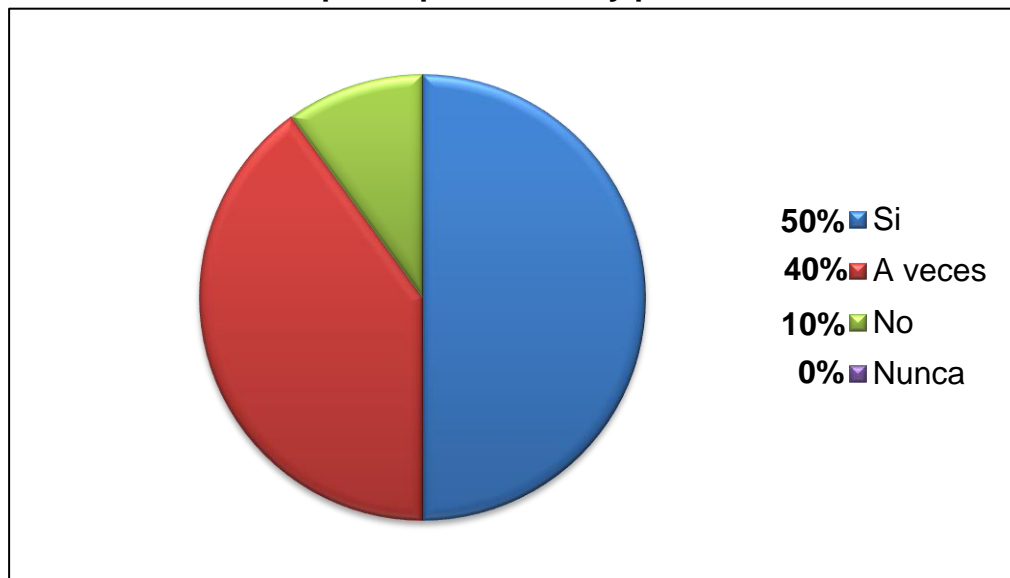
10. ¿Realiza usted su trabajo con aptitud provechosa y positiva?

Cuadro 16 Aptitud provechosa y positiva

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	5	50%
A veces	4	40%
No	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100,00%

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Gráfico 10 Aptitud provechosa y positiva



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Interpretación

Se puede distinguir en los resultados que los trabajadores no están trabajando con la aptitud que deberían hacerlo, esto se debe a las diferentes desmotivaciones que ellos tienen dentro de la empresa. Al darse cuenta que el esfuerzo que hacen día a día no es valorado ni recompensado, al ver que el gerente no hace nada por liderar de una manera diferente, para sacar adelante la empresa.

Entrevista realizada al Gerente de la Empresa Bless Water

Objetivo: Adquirir información, sobre las diversas circunstancias o situaciones que se están dando dentro de la empresa Bless Water.

Se realizó cinco preguntas abiertas, las mismas que fueron elaboradas para que el Gerente pueda contestar o argumentar de forma libre e independiente y pueda sentirse cómodo y seguro al momento de la entrevista.

De acuerdo a las respuestas adquiridas en la entrevista al Gerente, se obtuvo como resultado lo siguiente:

El Gerente dió a conocer que existe poca comunicación con los trabajadores y esto se debe al poco tiempo que dispone para atenderlos o para compartir con ellos.

El considera al ambiente laboral como un aspecto el cual caracteriza a la empresa y las diferencia de otras. Menciona que cuando el ambiente no es el adecuado afecta en el desempeño de los trabajadores.

Considera que se debería dar incentivos a los trabajadores en todo momento, para así recompensarlos por el buen trabajo que realizan, por el esfuerzo que hacen día a día en las diferentes áreas o tareas que realizan, etc. Pero menciona que la empresa no siempre cuenta con gran liquidez o solvencia para hacerlo.

Al momento que los trabajadores empiezan a laborar dentro de la empresa se les da a conocer todo lo que se realiza, las tareas que deben desempeñar cada uno y como deben de rotar dentro de las mismas. Pero muchos de los trabajadores requieren que se les diga a diario lo que deben hacerlo, por el corto tiempo que él tiene no puede hacerlo siempre.

El salario no siempre es justo pero se debe a la baja producción y mucho más cuando es temporada de frío, pues las ventas son muy bajas.

Interpretación:

Se puede interpretar que el gerente por el corto tiempo que tiene no brinda seguridad y confianza a sus trabajadores. Además se da cuenta que el ambiente laboral es importante pero no hace nada por mejorarlo, se considera que no es necesario que se les recompense a los trabajadores de una manera económica también lo podría hacer reconociendo en público el gran trabajo que realizan, y así subirles el autoestima.

Plan de mejoras

El plan de mejoras ayuda a la empresa a mejorar constantemente, tratando que la misma sea más eficiente. Buscando mejorar día a día para tratar de llegar a la perfección, mejorando el rendimiento y aumentando la calidad del producto.

Los componentes del Plan de Mejora son:

Cuadro 17

Componentes

1.	Los problemas Priorizados	Identificar los problemas.
2.	Las metas	Contiene las nuevas situaciones de cambio que se espera alcanzar.
3.	Las Acciones concretas	Para caminar hacia cada una de esas metas con plazos de tiempo claramente definidos. Lo importante es que al momento de definir las tengamos claro el cómo, por qué y para qué los ejecutaremos.
4.	Los recursos	Humanos, físicos, financieros y tecnológicos. Se recomienda buscar aliados a fin de obtener algunos de estos recursos para ejecutar el plan.
5.	Responsables	Es el actor que toma la iniciativa decide y rinde cuentas. Además se define quienes participaran y cuáles serán sus responsabilidades.
6.	El seguimiento permanente	Permite realizar los ajustes necesarios.
7.	Los resultados	Evidencian las situaciones de cambio en los actores educativos en función de las metas planteadas.

Fuente : Ministerio de Educación, 2012.

Elaborado por: Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Objetivo del Plan de Mejora

Mejorar el ambiente laboral y el desempeño eficiente en los trabajadores de la empresa Bless Wáter.

Condiciones o requisitos Previos

- Total colaboración del gerente y de los trabajadores para implementar el plan de mejora.
- Dar a conocer a todo el personal que labora en la empresa, sobre el plan de mejora.
- Disponer de todos los elementos necesarios para llevar a cabo el plan de mejora.
- Aptitud positiva de todo el personal que labora en la empresa para llevar a cabo el plan de mejora, para ejecutarlo sin ningún inconveniente.

Que se pretende obtener con el plan de mejora

- Que el trabajador se sienta a gusto con el ambiente laboral que existe en la empresa, para que puedan desempeñar sus funciones de una manera eficiente.
- Proporcionar incentivos, reconocimientos y recompensas a los trabajadores por el esfuerzo que hacen día a día, mejorando así la productividad de la empresa.
- Lograr una mejor comunicación entre todo el personal de la empresa lo que ayuda a tener una mejor relación laboral.

Se pretende mejorar:

El ambiente laboral entre los trabajadores, haciéndolo participe al gerente de la empresa, mejorando así la comunicación y la relación laboral entre los mismos, esto ayudara a crear seguridad, confianza y fidelidad a la empresa.

Plan de Mejoras

PLAN

¿ Qué ?	¿ Por qué ?	¿ Cómo ?	¿ Cuándo ?	¿ Quién ?	¿ Donde ?
El ambiente laboral de la empresa.	Porque existe disgustos entre los trabajadores y muchos retrasos en el proceso de producción.	Elaborando un Plan para mejorar el ambiente laboral.	Una vez al mes. • 2 de abril • 1 de mayo	El equipo que labora en la empresa y el investigador.	En la empresa Bless Water. En en área de producción.
La relación laboral entre el gerente y sus trabajadores.	Porque no existe una buena comunicación entre Gerente y trabajadores.	Realizando un día de integración donde todo el personal sea participe.	Una vez al mes. • 9 de abril • 8 de mayo	Las personas que labora en la empresa, el Gerente y el investigador.	En la empresa Bless Water. En la oficina del gerente.
El bajo desempeño y la falta de compromiso de los trabajadores.	Porque existe una baja en la producción.	Haciendo reconocimientos a los trabajadores del buen trabajo que realizan dentro de la empresa.	Cada fin de mes. • 30 de abril • 31 de mayo	El gerente, el entrevistador.	En la empresa Bless Water. En la oficina del gerente.
Las dificultades en el área de producción.	Porque no existe rotación de los trabajadores en las tareas indicadas.	Informando y realizando un cronograma con el gerente, asignando tareas.	Una vez al mes. • 16 de abril • 15 de abril	El gerente, los trabajadores y el investigador.	En la empresa Bless Water. En en área de producción.

CRONOGRAMA

Fecha Actividad	2018								Fechas	
	Abril				Mayo					
	1	2	3	4	1	2	3	4		
Plan para mejorar el ambiente laboral	X				X				2 de abril	1 de mayo
Dia de integración		X				X			9 de abril	8 de mayo
Reconocimientos a los trabajadores				X				X	30 de abril	31 de mayo
Cronograma de tareas			X				X		16 de abril	15 de abril

Conclusiones

Conforme a la investigación que se realizó en la empresa Bless Water se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se diagnosticó el ambiente laboral en la empresa Bless Water.
- Se desarrolló un plan de mejora al ambiente laboral de la empresa Bless Water.
- Existe una mala comunicación entre el gerente y los trabajadores, esto genera un mal ambiente laboral dentro de la empresa.
- Los trabajadores se sienten desalentados, al ver que no es valorado el trabajo que ellos realizan.
- Los trabajadores no se sienten conformes con su salario.
- El liderazgo que tienen en la empresa no es el adecuado, esto se debe a la falta de tiempo del gerente.
- No existen tareas definidas dentro de la empresa, lo que provoca disgustos y problemas entre los trabajadores.

Recomendaciones

- Se recomienda que no se descuide el ambiente de la empresa.
- Que se mantenga activo y que no se descuide el plan que se elaboró.
- Realizar un día de integración donde participen todas las personas que laboran en la empresa. Y puedan manifestar lo que piensan, lo que sienten, mejorando así la comunicación entre el personal de la empresa.
- Implementar un plan motivacional para todos los trabajadores, donde conste: recompensas, reconocimientos, etc. Motivándolos y haciéndolos sentir a los trabajadores que son importantes y valorados en la empresa.
- Mejorar el salario a cada trabajador, ellos se sentirán comprometidos y fidelizados con la empresa.
- Que el gerente se dé un tiempo para atender las necesidades de los trabajadores, lo que le permitirá liderar de una mejor manera.
- Implementar un plan de tareas, donde los trabajadores rondan cada semana en las diferentes áreas. Donde los trabajadores puedan ejecutar su trabajo por igual y al mismo tiempo se sientan que todos son tratados por igual.

Bibliografía

- Constitución de la República del Ecuador (s.f.). Jurídica del Ecuador. (2008). Quito, Ecuador.
- Bacal, R. (2009). Cómo mejorar el rendimiento: Técnicas para aumentar la productividad : Profit. . Barcelona
- Benítes, I. (2012). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Consorcio LA ARENA S.A.C. Universidad Nacional de Trujillo. Tesis de Licenciado en Administracion.. Trujillo - Perú
- Bonta, P. & Farber, M. (1994). 199 preguntas sobre marketing y publicidad : Norma. Barcelona, España.
- Brunet. (1999). clima organizacional algunos basamentos historicos y conceptuales para la reflexion. FENopina, 24.
- Chiang, M. & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral (1 ed.). Universidad Pontificia Comillas "Publicaciones".
- Chiavenato, I. (2009). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS: El capital Humano de las Organizaciones (novena edicion). MCGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). GESTION DEL TALENTO HUMANO : McGraw-Hill. Mexico.
- Descartes, R. (1637). Discuso del Metodo : Leyde. Leinen, Paises Bajos.
- Espín, J. & Torres, N. (2014). Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del Ecuador distrito Quito para el periodo 2006 - 2011. Tesis de Ingeniera Comercial. Universidad Politécnica Sede Quito. Quito - Ecuador.

- Felipe IV, 4. (2018). Real Academia Española. Madrid.
- Forehand, & Gilmer. (1964). En G. H. Garcia Villamizar, Clima Organizacional hacia un nuevo modelo (pág. 164). Bucramanga, Colombia.
- Lozano, T. (2005). Analisis del Clima Laboral en una organización. Tesis de Maestría en Ingeniera de Sistemas. Universidad Nacional Autónoma de Mexico. Mexico.
- Morales, V. & Tirapé, R. (2012). Analisis del Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral de los Trabajadores de la Empresa AEROSTAR S.A. Tesis de Ingeniera Publica y Auditoria - CPA Universidad Estatal de Milagro. Milagro - Ecuador.
- Murga, V. (2013). Influencia del Clima Laboral en la Motivacion de los Trabajadores de la empresa DANPER S.A.C. Tesis Licenciada en Trabajo Social Trujillo - La Libertad en el año 2013. Universidad Nacional de Trujillo . Trujillo - Perú.
- Olvera, Y. (2013). Estudio de la Motivacion y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos. Tesis de Psicóloga Industrial. Universidad de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador.
- Onofre, L. (2012 - 2013). El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral. Tesis Psicóloga Industrial. Universidad Central del Ecuador. Quito - Ecuador.
- R.A.E. (2017). Real Academia Española.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (s.f.).

- Rodriguez, H. (2015). Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el ministerio de coordinacion de desarrollo social. Tesis de Maestría. Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolqui - Ecuador.
- Sampieri, H., Baptista, P. & Collado, F. (2010). Metodologia de la Investigacion (Quinta Edicion). McGraw-Hill. Mexico.
- Serrato, M. (2011). Estrategias para Mejorar el Clima Orgaizacional en la empresa Grupo Latino de publicidad Colombia LTDA. Tesis de Administradora de Empresa. Universidad de la Salle. Bogotá.
- Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato. Tesis de Ingeniera. Universidad Técnica de Ambato. Ambato - Ecuador.
- Vallejo, J. & Orellana, A. (2016). Diagnóstico de Clima Laboral y Elaboracion de un Plan de Mejora en la Empresa Corporacion Ecuatoriana de Licores y Alimentos S.A. Tesis. Universidad del Azuay. Cuenca - Ecuador.
- Vargas, J. (2010). Propuesta de mejoramiento del Clima Laboral de la Alcaldia de Santa Rosa de Cabal. Tesis de Magister. Universidad Tecnologica de Pereira . Santa Fe de Bogotá. Bogotá.
- Vera, Y. (2016). Diseño de un Plan estrategico para mejorar el clima laboral de los servidores públicos de la Secretaria Nacional de Gestion de la Política en la ciudad de Quito. Tesis de Ingeniera Comercial. Universidad Internacional del Ecuador Centro de Apoyo "Eloy Alfaro". Quito - Ecuador.

ANEXOS

Bless Water



Montalvo, 6 de Enero del 2018

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Ing. Carla Gutiérrez Quiroz
Directora de uacecd
Instituto superior Tecnológico Bolivariano

De mis consideraciones;

Yo **Nolberto Jacinto Sánchez García** con cédula de identidad N° **120416275-2**, de acuerdo a la solicitud realizada por la Srta. **Thalia Dayanara Sánchez Gavidia** con cédula de identidad N° **120746034-4**, estudiante egresada en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa.

Emito la autorización para que la señorita antes mencionada realice el proyecto de investigación en la empresa con el tema: **“Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la empresa Bless Water”**.

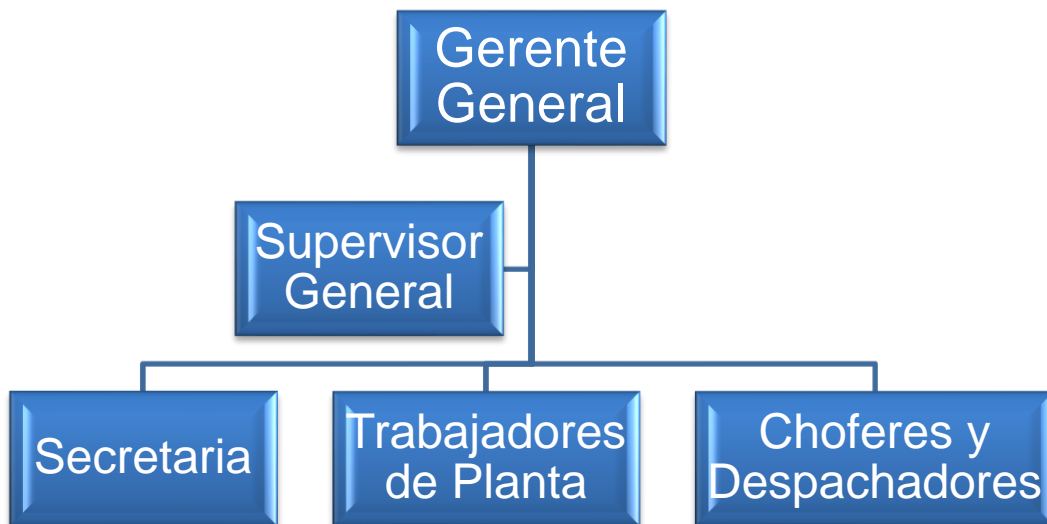
La información brindada es estrictamente confidencial, y debe usarse sólo con fines académicos.

Atentamente:

A handwritten signature in blue ink, reading 'Nolberto Jacinto Sánchez García', is written over a horizontal line.

Sr. Nolberto Jacinto Sánchez García
C.I.120416275-2
Bless Water

Organigrama de la Empresa



Logotipo de la Empresa



Fotografías



Fotografía 1: La Empresa Envasadora y Purificadora de Agua Bless Water, actualmente está ubicada en la ciudadela Modesto Silva, entre Margarita Villacres y 1ero de Junio del Cantón Montalvo de la Provincia de Los Ríos.



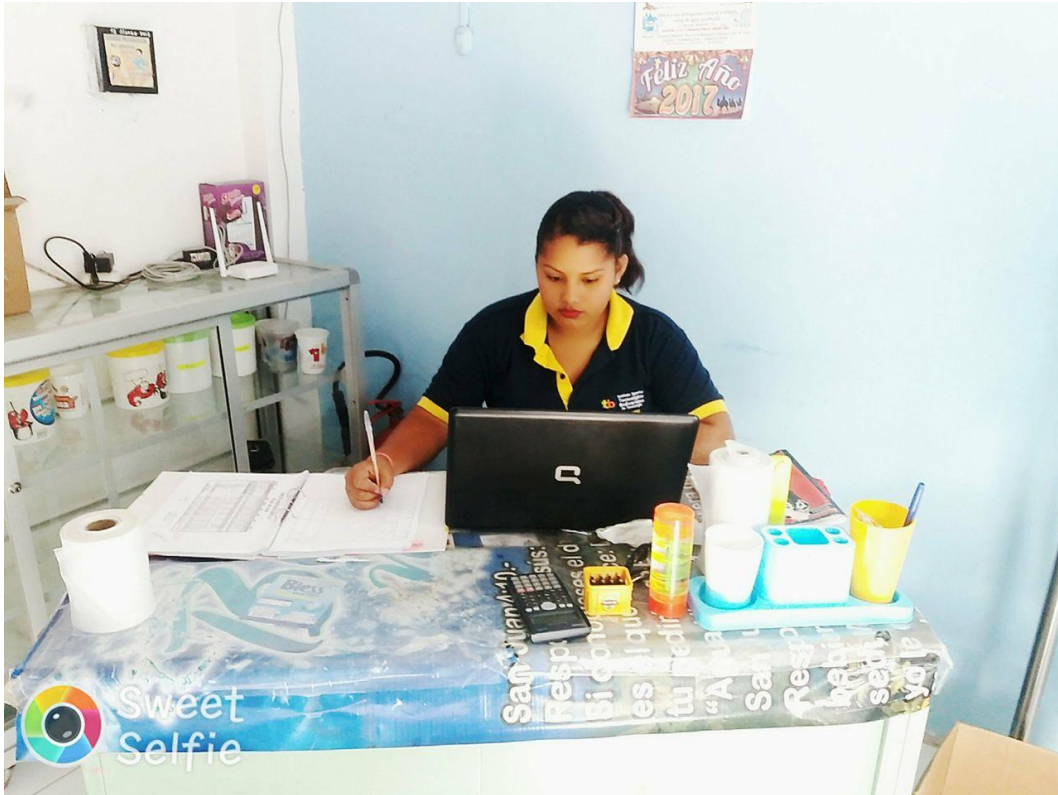
Fotografía 2: De izquierda a derecha, el Sr. Norberto Sánchez, Gerente de la empresa Bless Water.



Fotografía 3: Se le está realizando unas preguntas al Sr. Jordán Yánez, trabajador de la empresa Bless Water.



Fotografía 4: Se le está realizando unas preguntas al Sr. Kevin Solarte, actual trabajador de la empresa.



Fotografia 5: Oficina del Gerente.



Fotografia 6: Producto ya terminado.



Encuestas

Encuesta del Ambiente Laboral y el Desempeño Eficiente

Buenos días señores, soy estudiante del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano y estoy realizando una encuesta sobre el ambiente laboral y el desempeño eficiente que existe dentro de la empresa Bless Water.

El principal objetivo es mejorar el Ambiente Laboral de la empresa para que cada trabajador se sienta a gusto en su lugar de trabajo y pueda desempeñar su trabajo con eficiencia, lo que ayudara a tener una mejor producción.

La opinión que usted emita en la encuesta, es privada y confidencial, por lo que le pedimos de la forma más comedida y consiente, conteste con la verdad, claridad y transparencia.

Cabe recalcar que el estudio que se está realizando solo tiene fines académicos.

Le comunicamos que las respuestas emitidas, en el presente documento se analizaran e interpretaran con absoluta privacidad y confidencialidad.

Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

120746034-4

Datos Generales

Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

Edad:

18 – 20 ()

31 – 40 ()

21 – 30 ()

41 – 50 ()

Instrucciones

1. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una (X), la respuesta que usted considere la adecuada.
2. Usted va a encontrar 4 alternativas, sírvase elegir solo la respuesta que usted considere la adecuada, no puede quedar ninguna pregunta sin responder.
3. Use lapicero azul.
4. Tiene 20 minutos para responder.
5. No existen respuestas erróneas.
6. Alguna duda que tenga puede preguntar sin ningún inconveniente, a la persona que está realizando la encuesta.

Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

120746034-4



Objetivo: Conocer y obtener información sobre el ambiente laboral y desempeño eficiente en la empresa Bless Water.

Preguntas

1. ¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa?

Satisfecho () Poco satisfecho ()
Insatisfecho () Muy insatisfecho ()

2. ¿Se siente conforme con su salario?

Si () A veces ()
No () Nunca ()

3. ¿Mantiene una buena relación con el gerente?

Si () A veces ()
No () Nunca ()

4. ¿Recibe algún tipo de incentivo por parte de la empresa,
(recompensa, reconocimiento, etc.? Cuando realiza bien su trabajo.

Si () A veces ()
No () Nunca ()

5. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Buena () Muy buena ()
Mala () Muy Mala ()



6. ¿Piensa usted que la motivación y el liderazgo es importante en la empresa?

Si () A veces ()

No () Nunca ()

7. ¿Existen tareas definidas dentro de la empresa?

Si () A veces ()

No () Nunca ()

8. ¿Existe un buen liderazgo por parte del gerente o dueño de la empresa?

Si () A veces ()

No () Nunca ()

9. ¿Cuenta usted con los materiales adecuados para realizar su trabajo?

Si () A veces ()

No () Nunca ()

10. ¿Realiza usted su trabajo con aptitud provechosa y positiva?

Si () A veces ()

No () Nunca ()

¡La encuesta ha terminado!



Despedida

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos, a todas las personas que me colaboraron y ayudaron respondiendo la encuesta, también agradecer por el tiempo brindado.

Para nosotros su opinión es muy importante.

Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

120746034 - 4



FORMULARIO DE ENTREVISTA

Fecha: _____ Lugar: _____

Hora de inicio: _____ Hora de termino: _____

Entrevistado: _____

Cargo : _____

Entrevistador: _____

Objetivo: Adquirir información, sobre las diversas circunstancias o situaciones que se están dando dentro de la empresa Bless Water.

Preguntas

1. ¿Mantiene usted una buena comunicación con sus colaboradores?

2. ¿Considera usted importante el ambiente laboral de la empresa?

3. ¿En qué situaciones considera usted que se debería dar incentivos o reconocimientos a los colaboradores?

4. ¿Asigna usted tareas definidas a los colaboradores?

5. ¿Cree usted que el salario que reciben los colaboradores es justo?



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la empresa Bless Water”**, y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar el ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores de la empresa Bless Water, en el cantón Montalvo, provincia de Los Ríos, en el año 2018?**, presentado por Thalia Dayanara Sánchez Gavidia, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:


Sánchez Gavidia Thalia Dayanara

Tutor:


PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Thalia Dayanara Sánchez Gavidia** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la empresa Bless Water**, de la modalidad de **semipresencial** 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*.

Thalia Dayanara Sánchez Gavidia

Nombres y Apellidos del Autor

Thalia Sánchez

Firma

No. de cédula: 120746034-4



Factura: 003-002-000006613



20181203001D00117

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20181203001D00117

Ante mí, NOTARIO(A) CESAR ANTONIO TROYA MAYORGA de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) THALIA DAYANARA SANCHEZ GAVIDIA portador(a) de CÉDULA 1207460344 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en MONTALVO, 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 PUBLICACIÓN DE TITULACIÓN, 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. MONTALVO, a 17 DE MAYO DEL 2018, (14:42).

Thalia Sánchez

THALIA DAYANARA SANCHEZ GAVIDIA
CÉDULA: 1207460344

NOTARIO(A) CESAR ANTONIO TROYA MAYORGA
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN MONTALVO



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

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **120746034-4**

APellidos y Nombres
SANCHEZ GAVIDIA THALIA DAYANARA

LUGAR DE NACIMIENTO
LOS RÍOS MONTALVO /SABANETA/

FECHA DE NACIMIENTO **1996-06-02**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **F**

ESTADO CIVIL **SOLTERA**





INSTRUCCIÓN **BÁSICA** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** E334312222

APellidos y Nombres del Padre **SANCHEZ GARCIA NELSON VICENTE**

APellidos y Nombres de la Madre **GAVIDIA S MONICA ELIZABETH**

LUGAR y FECHA DE EXPEDICIÓN **BABAHOYO 2014-08-05**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2024-08-05**

Thalia Sanchez

DIRECTOR GENERAL PRIMA DEL CEDULADO





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2018

019 JUNTA No. 019 - 363 NÚMERO 1207460344 CÉDULA

SANCHEZ GAVIDIA THALIA DAYANARA
 APELLIDOS Y NOMBRES

LOS RÍOS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
 MONTALVO CANTÓN ZONA:
 MONTALVO /SABANETA PARROQUIA





CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICT) 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 CEGESICT




Firma