



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**

**CARRERA TECNOLOGÌA EN ADMINISTRACIÒN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMISARIATO HIPERMARKET NORTE**

**AUTOR:**

**SUAREZ RUIZ BRIGGITTE LETICIA**

**TUTOR:**

**ING. LOPEZ PERERO MARLO ANTONIO**

**GUAYAQUIL-ECUADOR**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto lo dedico primeramente a Dios por darme las fuerzas para seguir adelante en estos años de estudios, por brindarme paciencia, perseverancia, humildad, sabiduría. A mi familia por su apoyo, esfuerzo, por su ayuda porque por ellos estoy logrando cumplir mis metas especialmente a mis hijas que son mi motor para seguir superándome y a mi esposo por sus palabras fortalecedoras y darme entusiasmo para no decaer en los momentos difíciles.

Brigitte Leticia Suárez Ruiz

## AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme cada día más y ser mi guía para continuar. A mi familia por brindarme todo su apoyo, amor, palabras de aliento para poder lograr mis metas, a cada uno de los docentes que con sus enseñanzas, aprendizajes, motivación nos han formado como personas de bien para lograr llegar alto en cada paso que demos con su calidad de empeño por nosotros, a mis amigos que han formado parte de mi vida por cada consejo, apoyo y compañía.

Brigitte Leticia Suárez Ruiz

## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACION DE LA ACEPTACION DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor(a) del proyecto de investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de Investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MEJORA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMISARIATO HIPERMARKET NORTE”**, y problema de investigación, **Ineficiente clima laboral genera insatisfacción de los trabajadores del Comisariato Hipermarket norte de la ciudad de Guayaquil durante el año 2017**. Presentado por **Suárez Ruiz Brigitte Leticia** como requisito previo para optar por el título de:

#### **TECNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Egresada:

Tutor:

**Suarez Ruiz Brigitte Leticia    Ing. López Perero Marlo Antonio Mba.**

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICACION DE LA ASIGNACION DEL TUTOR.....	XV
AUTORIA NOTARIADA.....	V
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.....	1
SITUACION CONFLICTO.....	2
FORMULACION DEL PROBLEMA.....	3
DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	3
EVALUACION DEL PROBLEMA.....	4
VARIABLES DE LA INVESTIGACION.....	5
OBJETIVO DE LA INVESTIGACION.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVO ESPECÍFICO.....	5
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	5

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

FUNDAMENTACION TEORICA.....	7
ANTECEDENTES HISTORICOS.....	8
ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	10
FUNDAMENTACION LEGAL.....	15
CONCEPTUALIZAR VARIABLES.....	21
CONCEPTUALIZACIÓN.....	21

**CAPITULO III  
METODOLOGIA**

DATOS DE LA EMPRESA.....	23
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
INVESTIGACION DESCRIPTIVA.....	32
INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA.....	33
INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL.....	33
POBLACIÓN.....	34
MUESTRA.....	35
TIPO DE MUESTREO.....	36
ENTREVISTA.....	37
ENCUESTA.....	39
DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	38
OBJETIVO DE LA ENCUESTA.....	38
DISEÑO DE LA ENTREVISTA.....	42

**CAPITULO IV  
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS, CUADROS Y GRAFICOS.....	43
PROPUESTA.....	56
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFIA.....	59
ANEXOS.....	64

**INDICE DE GRAFICOS**

GRAFICO 1 GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS.....	43
GRAFICO 2 EDAD DE LOS ENCUESTADOS.....	44
GRAFICO 3 CLIMA LABORAL.....	45
GRAFICO 4 CAPACITACION AL PERSONAL.....	46
GRAFICO 5 HORARIOS DE LOS COLABORADORES.....	47
GRAFICO 6 INGRESO QUE OBTIENEN LOS COLABORADORES.....	48

GRAFICO 7 TRATO POR PARTE DE SUS DIRECTIVOS.....	49
GRAFICO 8 ALIMENTACION PARA LOS COLABORADORES.....	50
GRAFICO 9 TABLAS SALARIALES.....	51
GRAFICO 10 TRATO POR PARTE DE LOS CLIENTES.....	52
GRAFICO 11 MOTIVACION A LOS COLABORADORES.....	53
GRAFICO 12 AREAS DE TRABAJO.....	54
GRAFICO 13 MEJORAR EL CLIMA LABORAL.....	55

### ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS.....	43
TABLA 2 EDAD DE LOS ENCUESTADOS.....	44
TABLA 3 CLIMA LABORAL.....	45
TABLA 4 CAPACITACION AL PERSONAL.....	46
TABLA 5 HORARIOS DE LOS COLABORADORES.....	47
TABLA 6 INGRESO QUE OBTIENEN LOS COLABORADORES.....	48
TABLA 7 TRATO QUE RECIBEN POR PARTE DE SUS DIRECTIVOS.....	49
TABLA 8 ALIMENTACION PARA LOS COLABORADORES.....	50
TABLA 9 TABLAS SALARIALES.....	51
TABLA 10 TRATO POR PARTE DE LOS CLIENTES.....	52
TABLA 11 MOTIVACION A LOS COLABORADORES.....	53
GRAFICO 12 AREAS DE TRABAJO.....	54
GRAFICO 13 MEJORAR EL CLIMA LABORAL.....	55
TABLA 12 PROPUESTA.....	56



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**  
**UNIDAD ACADÈMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CIENCIAS**

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

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA**  
**EMPRESA COMISARIATO HIPERMARKET NORTE**

**Autor:** Suarez Ruiz Brigitte Leticia

**Tutor:** López Perero Marlo Antonio

**Resumen**

La empresa Mi Comisariato es una cadena de supermercados de Ecuador perteneciente a Grupo El Rosado en la cual en una de las sucursales Hipermarket norte, los trabajadores están insatisfechos con el clima laboral el cual se percibe en la empresa, por un salario bajo para las horas las cuales ellos trabajan, no están conforme con la alimentación brindada, trabajan con inseguridad sabiendo que mínimo error les puede costar el puesto de trabajo el cual ganaron, trabajar hasta tarde horas de la noche sabiendo que tienen que regresar en las mañana a cumplir sus labores con responsabilidad que no los motiven y los tengan rotando de puesto en puesto sin un lugar fijo. Todo esto conduce a la siguiente problemática, Ineficiente clima laboral genera insatisfacción de los trabajadores del comisariato Hipermarket norte de la ciudad de Guayaquil durante el año 2017. Aplicando el método de investigación empírico: observación nos permite describir, explicar y correlacional causas y efectos en búsqueda de posibles soluciones. La Autora Proponer mejora para el clima laboral, que genere satisfacción en los trabajadores de la Empresa Comisariato Hipermarket norte, de la ciudad de Guayaquil durante el año 2018.







**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

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

**TEMA:**

**“PROPUESTA DE MEJORA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA COMISARIATO HIPERMARKET NORTE”**

**Autor:** Suarez Ruiz Brigitte Leticia  
Antonio

**Tutor:** López Perero Marlo

**ABSTRACT**

The company Mi Comisariato is a chain of supermarkets in Ecuador belonging to Grupo El Rosado in which, in one of the hypermarket branches north, the workers are dissatisfied with the work climate which is perceived in the company, for a low salary for hours which they work, are not satisfied with the food provided, work with insecurity knowing that minimum error can cost them the job they won, work late at night knowing they have to return in the morning to complete their work with responsibility that they do not motivate them and have them rotate from position to position without a fixed place. All this leads to the following problem, inefficient work environment generates dissatisfaction of the workers of the hypermarket north commissariat of the city of Guayaquil during the year 2017. Applying the method of empirical research: observation allows us to describe, explain and correlate causes and effects in search of possible solutions. The Author Propose improvement for the work climate, which generates satisfaction in the workers of the Commissariat Hipermarket Norte, of the city of Guayaquil during the year 2018.

working environment

motivation

salaries

dissatisfaction

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### **Ubicación del problema en un contexto**

El clima laboral es la unión de las percepciones el cual los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla las actividades cotidianas de la organización

Las organizaciones deben crear nuevos cambios, que tengan mente innovadora para estar en un ambiente acogedor en el cual el trabajo sea realizado de manera eficiente, que sean capaces de cambiar por el bien de la empresa para que esta crezca de forma armónica, saludable, que tenga una infraestructura adecuada la cual este actualizada a los nuevos cambios que se presenten día tras día, nos encontramos dentro de un mercado competitivo y nuestro mayor logro es ser líder entre la competencia.

El clima laboral se ha vuelto muy importante en las organizaciones los cuales buscan cambios en su ambiente para obtener una mayor productividad la satisfacción de los clientes.

El factor humano es una parte fundamental dentro de la organización porque son la guía para poder tener mayor productividad, cuando un empleado se siente satisfecho, motivado con su trabajo lograra los objetivos asignados y trabajaran con entusiasmo.

Dentro de las estrategias de desarrollo personal y dirección deben de intervenir los siguientes factores: clima organizacional, liderazgo, remuneración, capacitación, comisiones, beneficios.

Para poder investigar las satisfacciones de los trabajadores lo primero que se debe hacer es saber qué es lo que causa la insatisfacción del mismo, de donde provienen

sus quejas, cuáles son las partes que se ven afectadas, ya que el mejoramiento proviene de cada una de ellas.

Los directivos de las organizaciones deben aprender a escuchar a sus trabajadores ser capaces de crear cambios en lo que les afecte, deben tener muy buena relación con ellos para que se sientan en confianza y poder desempeñar sus funciones de forma correcta, crear líderes que sean capaces de cumplir sus objetivos.

Mi comisariato es una cadena de supermercados de Ecuador perteneciente al Grupo El Rosado. Fue fundada en 1958 por Alfredo Czarninski, quien abrió en las calles 9 de octubre y Boyacá de la Ciudad de Guayaquil el “Supermercado El Rosado”, que fue el primer local de autoservicios de Ecuador y que con el tiempo dio lugar a Mi Comisariato.

Las cadenas de Hipermarket están dirigidas a un segmento de mercado medio alto y esta posesionado en la mente del consumidor como proveedoras de insumos básicos de calidad.

### **Situación conflicto**

La insatisfacción de los trabajadores genera un inadecuado clima laboral el cual ocasiona un desempeño deficiente que tiene como consecuencias el incumplimiento de tareas la perdidas de los recursos de la empresa, el cambio constante de personal el cual trae a su vez que haiga inasistencias en el trabajo e incumplimientos de tareas lo que va a causar una baja productividad en los trabajadores que traerá como resultados la inexistencia0 de acenso de personal y una selección inadecuada del mismo, existe una alta desmotivación a los trabajadores por brindarles una alimentación no adecuada y no aplicar las tablas salariales correspondientes debido que hay limitados ingresos a los trabajadores y los desanima a tener un bajo desempeño laboral que da a entender que existe un inadecuado clima laboral debido al escaso liderazgo de directivos y la alta perdida de herramientas

Hasta septiembre del 2008, Mi Comisariato poseía 26 locales a lo largo del país, además 9 incluidos bajo el modelo Hipermarket En el año 2012, Mi Comisariato

(junto con las otras marcas de El Rosado) facturo \$867,83 millones de dólares, lo que ubico a el Grupo El Rosado como la cuarta empresa más grande de Ecuador y la segunda del tipo autoservicios, luego de Corporación Favorita C.A.

En local Comisariato Hipermarket Norte se observan las siguientes manifestaciones

<b>CAUSAS</b>	<b>EFFECTOS</b>
Desmotivación	Incumplimiento de tareas
Sueldo bajo	Inadecuado clima laboral
Alimentación no adecuada	Inasistencia al trabajo
No aplicación de tabla salarial de los colaboradores	Desempeño deficiente
Irrespeto de los Horarios	Cambio constante de personal

Ineficiente clima laboral, genera insatisfacción de los trabajadores del Comisariato Hipermarket Norte de la Ciudad de Guayaquil, durante el periodo económico 2017.

### **Formulación del problema**

¿Cómo incide el clima laboral en la satisfacción de los trabajadores del Comisariato Hipermarket Norte?

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Comercial

**Aspecto:** Estudio del clima laboral

**Año:** 2018

## Evaluación del problema

Los aspectos generales de la evaluación son:

**Delimitado:** porque nos muestra cómo influye el clima laboral en la satisfacción de los trabajadores, mostrándonos antecedentes y consecuencia lo cual causa un inadecuado clima laboral

**Claro:** la investigación es clara porque encontramos objetivos, variables, árbol de objetivos y problemas, para poder encontrar las respectivas soluciones.

**Evidente:** porque los empleados opinan sobre el clima laboral en la empresa y lo que ocurre diariamente.

**Relevante:** el tema es de gran importancia en las empresas actuales, se busca entender una realidad establecida en teoría sociales el cual sostiene el diagnóstico del problema y por medio de esta investigación buscar la solución que se presente en la empresa

**Factible:** existe la colaboración de parte de los trabajadores para mejorar el clima laboral del Comisariato Hipermarket Norte, y brindarles seguridad y motivación a los trabajadores los cuales serán beneficiados en este cambio.

**Variables:** las analizamos a partir del tema elegido como variable independiente: clima laboral, variable dependiente: satisfacción de los trabajadores.

## **Variable de la investigación**

**Dependiente:** Satisfacción de los trabajadores

**Independiente:** clima laboral

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Proponer mejoras para el clima laboral, que genere satisfacción en los trabajadores de la Empresa Comisariato Hipermarket norte, de la ciudad de Guayaquil durante el año 2017

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre el clima laboral
- Diagnosticar el clima laboral de la empresa y evaluar la satisfacción de los trabajadores
- Proponer mejoras para el clima laboral de la Empresa Comisariato Hipermarket Norte

## **Justificación de la Investigación**

El clima laboral es un aspecto de gran importancia para la organización en la actualidad pretende mejorar el ambiente de la organización, para así lograr un

incremento en la productividad, eficiencia y la competitividad que conduzca el éxito organizacional.

Asimismo, el estudio del clima laboral resulta muy interesante, ya que permite a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y como se sienten laborando en ella; constituye así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generen beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieren, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, como es la calidad de gestión de la empresa, como se encuentran funcionando los aspectos estructurales y dinámicos en la organización y que ocurre en el día a día en las relaciones entre las personas.

Con La elaboración de este proyecto se logra analizar el clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa Comisariato Hipermarket Norte, con el resultado de esta investigación lograremos mejorar la relación tanto del personal con sus jefes y servirán de ayuda para formular recomendaciones y sugerencias y poder aclarar cuáles son las reglas y métodos más efectivo que se deben tomar en cuenta al momento de lograr desarrollar un ambiente laboral acogedor, beneficiando a la empresa y a cada uno de las que lo conforman. Ante todo, un buen jefe es visto ante sus colaboradores como un ejemplo a seguir la persona que a ellos les va a dar seguridad de seguir adelante quien les brindara su apoyo cuando ellos lo necesiten.

Para el desarrollo de la investigación la Autora aplica la técnica del margen lógico que parte de la elaboración de un árbol de problemas identificamos causas y efectos mediante la observación directa, a su vez nos permite descubrir las causas y efectos aplicando el método descriptivo, además mediante la aplicación del método explicativo fundamentamos porque se generan esas causas y esos efectos, también aplicamos el método correccional para relacionar causas y efectos y determinar los posibles medios y fines que se logreen con el árbol de objetivos.

## **CAPITULO 2**

### **MARCO TEÒRICO**

#### **FUNDAMENTACION TEORICA**

El clima laboral es uno de los factores más importante dentro de la organización ya que gracias a ello se obtendrá una mayor productividad y beneficios, las relaciones entre los trabajadores y sus directivos debe ser la más adecuada posible para que ofrezcan una esencial calidad de trabajo y un rendimiento adecuado.

Muchas veces el trabajo es perjudicado porque no existe un clima laboral adecuado debido a que la relación entre el personal con sus directivos es mala y trae consigo muchas consecuencias entre ellas esta desmotivación ya que los trabajadores no cumplen las funciones de manera correcta, porque existe una mala comunicación entre ellos la cual les impide desarrollar su potencial al máximo y cumplir con sus objetivos. Deben tener en cuenta que los trabajadores son la pieza fundamental dentro de una empresa.

(DAVIS, 1981)

El clima laboral u organizacional puede definirse como el ambiente en el cual los empleados trabajan, ya sea en un departamento, una unidad de trabajo o la organización entera. También es considerado como un sistema que refleja el estilo de vida de una organización.



La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de (Lewin, 1951) para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Posteriormente, (MORSE, 1956) publicaron un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía. En este estudio analizaban la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Según los autores, bajo la influencia de un proceso no participativo la productividad se incrementaba en un 25%, mientras que en procesos participativos el incremento era tan sólo de un 20%, sin embargo, en los procesos no participativos se encontraban con una importante disminución de la lealtad, actitudes, interés y desarrollo del trabajo

Por su parte, (HALL, 1972) definió clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Así mismo, (JONES, 1974) definieron el clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional. En donde algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre

## **ANTECEDENTES HISTORICOS**

**A nivel global:** El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que

éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. El estudio del mismo permite conocer en forma científica sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y las condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y productividad del potencial humano. (Metodología para el Estudio del clima organizacional, 2017)

**A nivel regional:** es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse que miden parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo.

**A nivel nacional:** la calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

**A nivel local:** clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y practicas compartidas y transmitidas por los miembros de una

institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos. (organizacional, 2017)

### **Antecedentes referenciales**

(vargas, 2015)

**Tesis:** clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015. AUTOR: Edgar Quispe Vargas.

En la presente investigación se tiene como propósito analizar la relación que existe ente el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas 2015.

Se observó que el ambiente laboral no es el adecuado para que los colabores realicen sus actividades, quiere decir que los factores los cuales se utilizan para general un buen clima organizacional son bien limitados. Estos factores son los siguientes.

1. El frio en los ambientes es notorio en toda su dimensión, la iluminación de las instalaciones no son las apropiadas, y los colores de las paredes no generan un ambiente propicio
2. La comunicación interpersonal de los colaboradores en la empresa no es fluida esto es debía a que el organigrama es vertical lo cual ocasiona que laq comunicación baje de arriba hacia abajo. Este proceso limita el cambio de información con otros trabajadores de la organización.
3. La autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones dentro de su puesto es limitada, debido a que la decisión desciende desde arriba.

4. Respecto a la motivación de los colaboradores existen varias formas para lograrlo, como por ejemplo las recompensas por su eficiencia laboral, vacaciones, incremento del sueldo, condecoraciones, reconocimientos personales.

(Pedro L. Tito Huamani, 2015)

**Tesis:** EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL. Autores: Pedro L. Tito Huamani, Andrea R. Arauz Chávez

La presente investigación se realizó en el Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP), donde los miembros de la alta dirección tuvieron un papel preponderante para la realización del trabajo de campo. Se planteó como objetivo general de investigación la de averiguar y estimar el nivel de percepción de la cultura y clima organizacional entre los trabajadores del INMP; y como objetivo específico el diferenciar los niveles de percepción de clima y cultura según áreas y grupos ocupacionales, así como identificar los elementos de liderazgo, innovación, recompensa, confort, toma de decisiones, comunicación, remuneración, identidad, conflicto y cooperación, motivación, influyen en la determinación de la cultura y clima laboral.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables del comportamiento organizacional que, al establecer una relación entre ellas, nos permiten observar y determinar la relación causal. Por ejemplo, una definición de clima organizacional que nos parece completa es la formada por los aportes de los investigadores (Rousseau, 1988)

(Reichers, 1990): El clima son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de

políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

(Dennis, 2016) **Tesis:** Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo Autores: Dennis, Jiménez-Bonilla1; Edgar, Jiménez-Bonilla2

Los factores del clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores, siendo las variables del clima laboral de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación las que inciden en la producción de la empresa. Se detectó un nivel bajo de satisfacción por parte de los empleados, producto de una alta rotación, bajos sueldos, delimitación de funciones no definidas, liderazgos no alineados a los objetivos de la empresa, comunicación informal. Además, centran toda la gestión en la alta gerencia, bajo compromiso con las tareas encomendadas, poco participativos entre departamentos, así como espacios físicos mal distribuidos para el correcto ejercicio de las funciones de los colaboradores, lo que da como resultado condiciones no óptimas para alcanzar el cumplimiento de las metas en los empleados. Adicional se pudo observar en el tiempo transcurrido, ausentismo, inadecuada comunicación formal debido en parte a que no existen políticas claras ni manuales de procedimientos establecidos que fomenten las buenas prácticas de comunicación, la mayoría de las decisiones son tomadas por la gerencia general, ocasionando baja confianza en los niveles de jefatura e incidiendo en la gestión para la toma de decisiones que son supervisados y controlados por la alta gerencia, ya que las decisiones al no ser compartidas incidirán directamente en los trabajadores de la empresa, que no cuentan con jefes de línea que puedan tomar decisiones sin tanta burocracia. En la compañía aún no están delimitados los cargos ni funciones, lo que ocasiona que muchos trabajadores de distintas áreas terminen realizando las mismas actividades, esto da lugar a que no se sientan identificados con el cargo al cual fueron contratados, es notable el esfuerzo que realiza la empresa para mejorar el ambiente de trabajo, en tal virtud se necesitará de la experiencia, empeño, para

poder identificar las categorías y subcategorías de clima y satisfacción laboral con que cuenta la organización. Para hablar de liderazgo, motivación, participación y reciprocidad en la organización y representar en qué medida aumenta el grado de satisfacción de los empleados, es necesario caracterizarlos, para determinar de qué manera incide en el clima laboral de la compañía y de esta manera se tomen correctivos.

En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Varios investigadores desde principio del siglo XIX, han puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo; su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. En otros términos, la percepción del clima de trabajo consiste en la respuesta a una consulta clave: ¿Le gusta a usted trabajar mucho en esta organización? Por supuesto hay varias respuestas a esta pregunta. A uno le gusta más o menos el clima de su institución, aún sin estar siempre al corriente de aquello que obra efectivamente sobre esta percepción.

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica caracteriza que existe en cada organización, el concepto de clima laboral involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diferentes grados, como el tipo de organización. (Chivianato, 2017)

Se denomina clima laboral al de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo los perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización (seisdodos, 1996)

El clima organizacional es la parte fundamental dentro de la empresa, tiene que estar acorde de acuerdo al trabajo a realizarse, lo que se quiere obtener es productividad, pero esto se obtiene si se cuenta con un clima en tecnología avanzada, los colaboradores deben de llevarse lo mejor posible para que no haiga inconveniente y sea un lugar adecuado y cómodo para ellos y realizar sus actividades eficientemente.

### **Insatisfacción:**

La insatisfacción es un sentimiento el cual muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de no haber cumplido las expectativas esperadas o un deseo determinado.

### **Percepción:**

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología, este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas en el ambiente físico y social. (psicología social)

## **Fundamentación legal**

### **Constitución POLITICA DE LA Republica del Ecuador**

Art. 35.- Nos indica que las personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de la libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos públicos y privados. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgos, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El estado prestara especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

### **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021**

(Vivir, 2017)

Objetivo 4: Es importante mantener un sistema económico financiero en el que todas las personas puedan acceder a los recursos locales para convertirse en actores esenciales en la generación de la riqueza nacional. En este marco, el modelo económico social y solidario surge como principio alternativo y virtuoso ante las crisis del capitalismo mundial, debido a sus patrones de consumo insostenibles en el tiempo. En los últimos años, las falencias en el capitalismo se han manifestado de varias maneras a nivel mundial. La acumulación desmesurada del capital en muy pocas manos ha profundizado la desigualdad social y económica de la población, lo que ha provocado precariedad laboral y atentado contra la sostenibilidad.

En los últimos diez años se han mejorado las condiciones de competitividad sistemática al construir una infraestructura que permite la conectividad (vías, puertos, aeropuertos) como base del desarrollo productivo. A esto se suma una



provisión de energía eléctrica que proviene, en su mayor parte de energías renovables y que abarata los costos de producción.

objetivo 5: el crecimiento económico sustentable, de manera redistributiva y solidaria, implica impulsar una producción nacional con alto valor agregado, diversificada, inclusiva y responsable, tanto en lo social como en lo ambiental. En este marco la ciudadanía plantea que es preciso contar con una industria competitiva, eficiente y de calidad, por lo que el reto nacional es la promoción de las cadenas productivas con pertenencia local, que respondan las características propias de los territorios al igual que a la generación de circuitos alternativos de comercialización, al acceso a factores de producción y la creación de incentivos para la inversión privada y extranjera pertinente. Aquí el desarrollo de conocimiento adquiere fuerza respecto a la formación de talento humano, el desarrollo de la investigación e innovación, así como el impulso de emprendimientos vinculados con las prioridades nacionales. De esta forma se busca suplir las necesidades productivas del sector privado, social-solidario y además cubrir las necesidades sociales mediante el fomento de la generación de trabajo y empleo dignos y de calidad. Para lograr este objetivo la ciudadanía reconoce la importancia de la transformación productiva con el fin de alcanzar el crecimiento económico sustentable y además enfatiza en que la transformación productiva debe ser inclusiva cuando garantiza la responsabilidad social y ambiental.

Objetivo6. Desde el sector rural, las demandas ciudadanas, orientadas hacia la soberanía alimentaria y un modelo de desarrollo integral, se dirigen esencialmente al impulso de sistemas de producción alternativos bajo el informe agroecológico, los mismos que permitan rescatar los saberes culturales y la cohesión social, encaminados al fomento de mecanismos solidarios del comercio. De igual manera las necesidades laborales apuntan a la creación de empleos no tradicionales, como el turismo comunitario y capacitación y asistencia técnica a pequeños productores. De manera complementaria se plantea incidir en una distribución

equitativa de las tierras, mediante su oportuna legalización a nivel comunitario, en la diversificación de bancos de semillas, en el fomento de sistemas de riesgo estatal y comunitario, en el acceso a créditos a precios diferenciados para emprendimientos y pequeños productores, así como la transferencia y acceso a la tecnología necesaria para la optimización del recurso hídrico. Todos estos elementos requieren articularse con infraestructura alternativa para el comercio, conectividad y sistemas de transportes de calidad. Finalmente, las demandas sociales se centran en la implantación de sistemas educativos, de salud, agua y saneamiento, así como a la producción de programas de vivienda y seguridad social acordes a la realidad rural de cada localidad.

## **Reformas laborales**

(TRABAJO, 2018)

### **Ley de Pasantías**

La ley busca maximizar el número de beneficiarios y para eso ubicó tres niveles. El uno es que los estudiantes además de recurrir al sector privado también lo pueden hacer en instituciones y fundaciones, el otro que sea coordinado por las instituciones de educación superior y la tercera que no podrá prolongarse por más de seis meses sin generar relación de dependencia.

Con esta ley, las pasantías no podrán prolongarse más de 6 meses sin que se genere relación de dependencia. Al pasante se le pagará no menos del tercio del salario básico, es decir, USD\$122, informó Ecuavisa.

En todos los casos los estudiantes serán afiliados al seguro social sobre el total del equivalente al salario básico unificado.

## **Trabajo juvenil**

En el segundo debate de la normativa se incrementó el rango de edad de 18 a 26 años y no solo hasta 24. Su contratación implicará el aumento de trabajadores y no la sustitución por otros que están estables. Así, el Ministerio de Trabajo regulará el porcentaje mínimo de trabajadores jóvenes, según el tipo de actividad y el tamaño de la empresa.

El Estado cubrirá el aporte al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) que debería ser pagado por el empleador hasta dos salarios básicos, siempre y cuando el número de contratos juveniles no supere el 20% de la nómina. Si el salario es superior al doble del salario básico la diferencia correrá a cargo del empresario.

## **Jornada prolongada de trabajo**

En el caso de la jornada del trabajo la ley da la posibilidad para que las empresas y los empleados puedan acogerse a un horario reducido o prolongado. Para el efecto, por un lado, se requiere el consentimiento expreso y por escrito de las partes y, por el otro, están sujetas a limitaciones y tendrá el carácter de temporal.

Para la jornada reducida se establece que será una excepción y no una generalidad, es decir, eventual hasta que le permita al empleador recuperarse de un período de crisis, a fin de evitar el cierre de las empresas.

Durante la semana podrán reducir máximo 10 horas, de las 40. Pero para hacerlo requieren contar con la autorización del Ministerio del Trabajo, demostrando que esta medida es necesaria por reducción de ingresos o verificación de pérdidas y presentando un plan de austeridad, en que se podrán incluir que los ingresos de los mandatarios administradores se reduzcan.

Esta medida permanecerá por seis meses, aunque puede renovarla por un semestre más. En este tiempo el empleador solo podrá repartir dividendos a sus accionistas si previamente cancela a sus trabajadores las horas que se redujeron mientras duró la jornada reducida, mientras que los aportes a la seguridad social se pagarán sobre las ocho horas diarias. Si se producen despidos, las indemnizaciones se calcularán sobre la última remuneración recibida.

En cuanto a la jornada prolongada la ley plantea condiciones, que no podrán laborar bajo esta figura más de 10 horas diarias, ni pasar las 40 horas semanales y que haya el consentimiento por escrito de las partes. Los horarios podrán distribuirse de manera irregular, durante los cinco días a la semana.

### **Licencia de maternidad o paternidad**

La ley también brinda más beneficios para los padres y madres de hijos recién nacidos tanto biológicos como adoptados, después de los 3 meses de licencia pagada, la madre puede escoger entre la actual licencia de dos horas diarias de lactancia, más 6 horas de trabajo y remuneración o 9 meses sin remuneración con opción de retirar su cesantía.

En el caso del padre, después de sus 15 días de licencia pagada, puede escoger si desea 9 meses adicionales de licencia sin remuneración con opción de cesantía.

La cesantía la recibirán después de dos meses de haberla solicitado, conforme lo establece la Ley de Seguridad Social vigente.

En los dos casos, las prestaciones de salud durante la licencia extendida, las brindada el IESS, reembolsadas por el ministerio de salud.

La ley blinda la estabilidad de los progenitores porque se considera el despido ineficaz.

## **Reformas al IESS**

### **Cesantía y seguro de desempleo**

Una de las más recientes novedades es que incorpora una transitoria que favorece a los ciudadanos que se quedaron sin empleo desde inicios del 2016 hasta antes de la vigencia de la Ley. Ellos podrán acogerse al seguro de desempleo que será financiado por el Estado, indicó la Asamblea.

De esta manera, quienes queden desempleados después de la vigencia de la ley tienen dos alternativas: retirar el fondo de cesantía acumulado o acogerse al seguro de desempleo.

Si el afiliado escoge la segunda opción y percibía en promedio un salario básico unificado recibirá un monto de USD\$256 desde el primer hasta el quinto mes, siendo éste el monto mínimo.

No se pierde el monto de cesantía acumulada que se tiene hasta la vigencia de la ley, pues la misma se mantiene en su cuenta individual.

A partir de la vigencia de la ley, el aporte mensual a esa cuenta será menor, porque una tercera parte del rubro irá al fondo solidario de desempleo.

## **La ley del consumidor**

### **CAPITULO V RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

## CONCEPTUALIZAR VARIABLES

**Satisfacción de los trabajadores:** Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia sus empleados, el grado de conformidad que obtiene de acuerdo a su entorno, es importante porque está directamente relacionada con el correcto funcionamiento de la organización, la calidad de trabajo ofrecido y los niveles de productividad y la rentabilidad.

**Clima laboral:** es considerado uno de los aspectos más importantes dentro de la organización como el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, la manera en que los colaboradores se integran y realizan sus actividades, así como la motivación brindada, la relación que existe entre cada uno de los departamentos con sus directivos para que laboren en un ambiente de armonía y haiga una mayor productividad la cual genere beneficios.

## Conceptualización

- a) **Estructura:** Representa la percepción que tiene los que conforman la empresa por las reglas, procedimientos, y otros tramites el cual se ven enfrentados en su vida laboral.

- b) Recompensa:** es el reconocimiento que se le brindara a los trabajadores que realicen de manera adecuada el trabajo correspondiente.
  
- c) Desafío:** tiene lugar al sentimiento que tienen los colaboradores de la empresa acerca de los desafíos que impone el trabajo.
  
- d) Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo acogedor y de buenas relaciones entre jefes y trabajadores.
  
- e) Cooperación:** Es el sentimiento del encargado de la empresa con su espíritu de ayudar a los demás, de brindar una mano a sus compañeros y jefes.
  
- f) Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
  
  
- g) Conflictos:** Es cuando dos o más personas tienen intereses diferentes se confrontan o toman acciones por sus propias cuentas, con el fin de causar algún mal al oponente.

**CAPITULO 3**  
**METODOLOGIA**  
**DATOS DE LA EMPRESA**

**Comisariato Hipermarket Norte perteneciente a Corporación el Rosado S.A**

La compañía se constituyó como compañía anónima bajo la denominación importadora el rosado mediante escritura pública el 16 de noviembre de 1954 e inscrita en el registro mercantil el 22 de noviembre de 1954. Posteriormente la compañía se transformó en sociedad anónima mediante escritura pública el 15 de marzo del 2005 e inscrita en el registro mercantil el 19 de abril del 2005. El 15 de julio del 2008 la compañía realiza su cambio de denominación por corporación el rosado s.a.

El plazo de duración de la compañía es de 100 años a partir de la fecha de inscripción de esta escritura en el registro mercantil; es decir hasta el 22 de noviembre del 2054.

RUC: 0990004196001

**Objeto social**

El principal objetivo de CORPORACION EL ROSADO S.A. Es la importación y comercialización en el mercado nacional e internacional, por cuenta propia o ajena, mayor y por menor de todo tipo de alimentos.

**Visión**

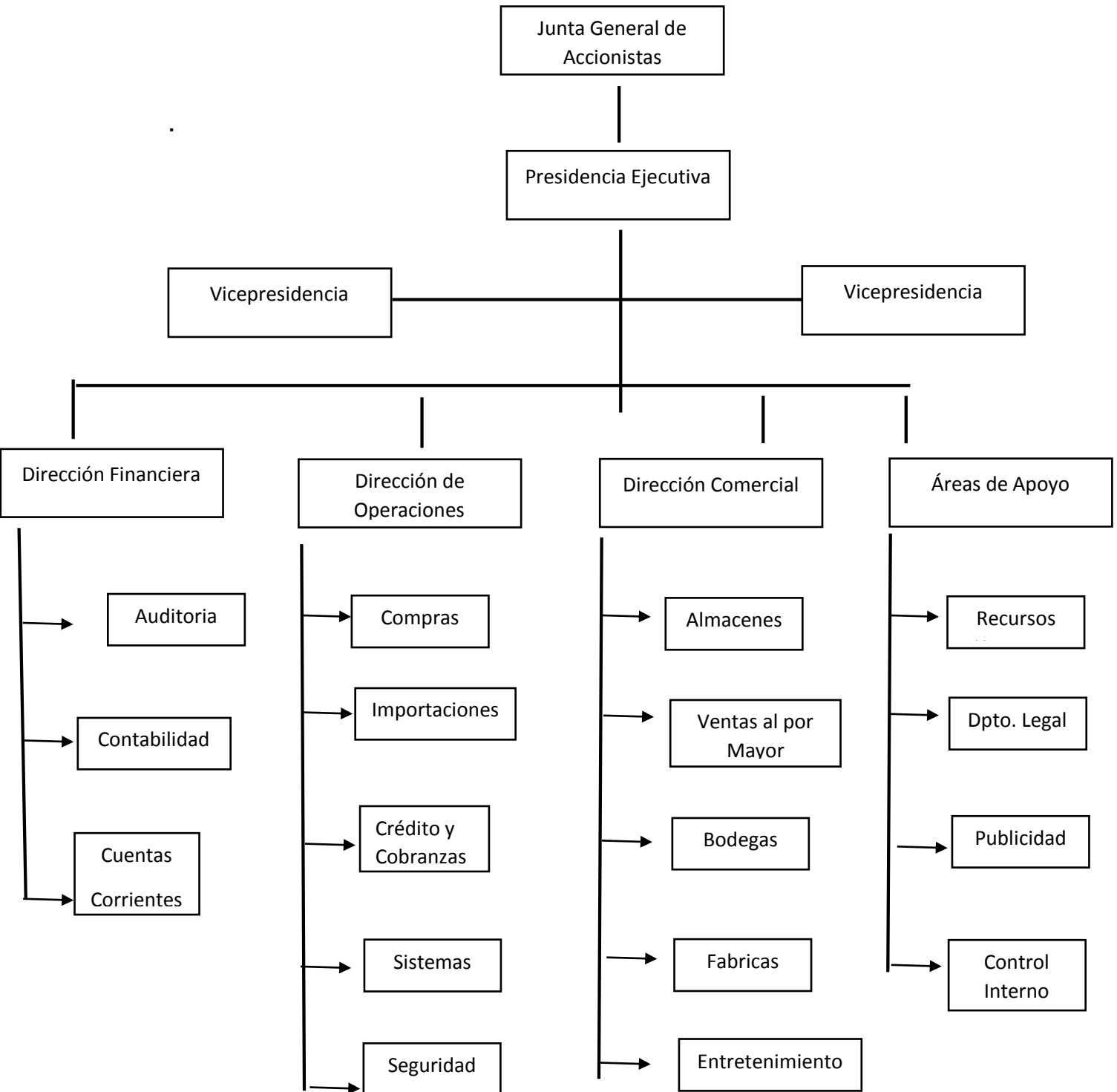
Ser una empresa que tenga una diversidad y la mayor gama de productos en el mercado para con esto lograr satisfacer las necesidades de los consumidores a nivel nacional.

**Misión**



Brindar bienestar en todos los hogares del Ecuador con productos de primera calidad y a menor precio del país.

### Estructura Organizativa



## Plantilla total de trabajadores

CORPORACIÓN EL ROSADO S.A. empleó 6.967 personas mismas que se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla Nª 1. Colaboradores de la Empresa**

<b>DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS</b>	<b>Número de empleados</b>
oficinistas	612
almacén	3177
Bodegas	3178
total	6967

Fuente: Elaboración de la autora

**Tabla Nª 2. Cantidad de trabajadores por categoría**

<b>Personal Comisariato Hipermarket Norte</b>	
<b>Directivos</b>	
gerente principal	1
subgerentes de almacén	8
total	9
<b>Administrativo</b>	
secretarias de oficina	3
jefes de bodega	5
personal que ordena y recibe la mercadería	10
encargados de pedidos	2
total	20

<b>Operativos</b>	
ferrisariato	80
juguetería	20
comisariato	110
rio store	30
personal de mantenimiento	28
<b>Total</b>	<b>268</b>
Total de personal	297

Fuente: Elaboración de la autora

**Tabla Nª 3. Clientes Mayoristas**

<b>CLIENTES</b>	<b>CLIENTES</b>
Dinadec S.A	Alpina
Unilever Andina	Colgate Palmolive
Nestlé S.A	jabonería Wilson
Kimberly-Clark	Pronaca
Industrias Ales	Negocios industriales rea
sumesa S.A.	Compañía Anónima el Universo
Johnson	Kellogg ecuador

Fuente: Elaboración de la autora

## **Minoristas**

Clientes actuales

Clientes potenciales

## **Proveedores**

Nestle Ecuador S.A

Industrias Alex C.A.

Procesadora Nacional de Alimentos C. Alpina

Productos alimenticios alpie

Unilever

Andina Ecuador S.A.

Mondelez Ecuador C. LTDA.

Colgate Palmolive del Ecuador S.A.

The Tesalia Springs Company S.A.

Kimberly Klarc Ecuador S.A.

Lácteos San Antonio C.A.

DISTRIBUIDORA Importadora Dipor S.A.

Tropicalimentos S.A.

La Fabril S.A.

## **Competidores**

Corporación Favorita S.A

Tiendas Industriales Asociadas (TIA)

Kiwi

Gran Aki

## **Principales productos o servicios**

Mi Comisariato

Mi panadería

Ferrisariato

Juguetería

Rio store

## **Proceso de objeto de estudio**

### **Junta General de Accionistas**

Es el órgano de gobierno de la propiedad de una empresa es por tanto un órgano de administración y fiscalización de la marcha de la empresa. Sus decisiones son soberanos y se toman siempre un bajo formalismo regulado por las normas de sus propios estatus y de la ley.

## **Presidencia Ejecutiva**

Es el órgano de más alta autoridad administrativa de Corporación GPF y ejerce su representación oficial. Al Presidente Ejecutivo le corresponde coordinar y ejecutar las políticas que fije el Directorio.

## **El presidente de la empresa**

Es la máxima autoridad inmediata. Se encuentra ubicado entre los niveles más altos de la organización y sus funciones son: Dirigir y controlar el funcionamiento de la compañía, tanto la matriz como la sucursal. Representar a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros en relación con el objeto de la sociedad, también convoca y preside las reuniones de la Junta Directiva

## **Directores Financieros**

Es el Administrador, Operador, Catalizador, Estratega, Gestionar los recursos internos de los procesos, Garantizar la viabilidad y sostenibilidad de los procesos internos. Es el que integra todos los procesos internos del negocio, sin exceptuar ninguno. Adicionalmente, el director de operaciones debe trabajar de la mano con el director de Recursos Humanos para garantizar un clima laboral adecuado que contribuya a la consecución de los objetivos corporativos.

## **Dirección comercial**

Su actividad es la de Concretar los diferentes canales comerciales, la estructura, tamaño y rutas. Elaborar las previsiones de ventas junto al departamento de marketing. Reclutar, seleccionar y formar al personal de ventas. Motivarlos y dinamizarlos para que consigan los objetivos marcados.

## Análisis Financieros

Cuenta	2013	2014	2015	ago-16	2016	ago-17
<b>ACTIVO</b>						
Efectivo y equivalentes de efectivo	41.648	32.871	16.574	7.712	54.422	12.824
Cuentas por cobrar clientes	10.338	7.592	7.024	3.865	7.295	5.151
Cuentas por cobrar relacionadas	72.418	66.512	104.134	91.017	72.037	71.660
Inventarios	124.004	142.358	122.948	120.005	111.312	132.589
Otros Activos Corrientes	5.801	8.915	5.868	10.008	7.803	10.332
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>254.210</b>	<b>258.247</b>	<b>256.547</b>	<b>232.808</b>	<b>252.869</b>	<b>232.556</b>
Propiedad, instalaciones y equipo	82.570	84.979	85.766	80.929	74.820	69.440
Cuentas por cobrar a compañías relacionadas	164.485	210.224	215.305	215.305	212.372	206.231
Otros activos	50.877	57.868	62.631	52.561	53.745	44.574
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>297.932</b>	<b>353.071</b>	<b>363.702</b>	<b>348.794</b>	<b>340.938</b>	<b>320.245</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>552.142</b>	<b>611.318</b>	<b>620.249</b>	<b>581.402</b>	<b>593.807</b>	<b>552.801</b>
<b>PASIVOS</b>						
Préstamos	57.615	66.956	60.648	80.907	62.488	47.745
Emisión de obligaciones	15.774	19.848	26.229	21.858	35.790	20.275
Proveedores	134.534	151.904	168.027	113.688	115.938	116.023
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	21.401	25.196	4.975	6.194	2.850	10.447
Otros Pasivos Corrientes	31.177	24.915	28.742	17.688	24.269	17.580
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>280.499</b>	<b>288.818</b>	<b>288.622</b>	<b>240.335</b>	<b>241.335</b>	<b>212.070</b>
Préstamos (Obligaciones financieras)	10.609	12.810	9.104	23.346	47.584	57.949
Otros Pasivos	14.401	16.105	39.419	28.392	21.390	23.706
Obligaciones Mercado de Valores	47.046	50.601	28.540	40.126	36.530	36.530
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTE</b>	<b>72.056</b>	<b>79.516</b>	<b>77.064</b>	<b>91.864</b>	<b>105.504</b>	<b>118.185</b>
<b>Deuda Financiera</b>	<b>130.621</b>	<b>149.378</b>	<b>122.576</b>	<b>164.291</b>	<b>180.311</b>	<b>180.418</b>
Deuda Financiera C/P	73.389	86.803	86.878	102.765	98.278	68.020
Deuda Financiera L/P	57.232	62.574	35.698	61.526	82.032	92.398
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>332.555</b>	<b>368.334</b>	<b>365.686</b>	<b>332.199</b>	<b>346.839</b>	<b>330.255</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social	112.719	112.719	127.719	127.719	127.719	127.719
Reservas	74.836	93.429	95.774	108.373	108.364	79.900
Aportes para futuras capitalizaciones	-	15.000	10.500	10.500	10.500	0
IFRS - Resultado Acumulado por NIIF	(1.782,72)	(1.782,76)	(1.782,72)	(2.330,19)	(1.782,72)	(1.773,57)
Utilidad neta del ejercicio	33.806	23.610	22.726	4.941	2.915	16.700
Resultados acumulados	9	9	-373	0	-747	0
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>219.587</b>	<b>242.984</b>	<b>254.563</b>	<b>249.203</b>	<b>246.968</b>	<b>222.545</b>

Fuente: CORPORACIÓN EL ROSADO S.A. / Elaboración: Class International Rating

<b>Razón Financiera</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>ago-16</b>	<b>2016</b>	<b>ago-17</b>
Gastos Operacionales / Ingresos	22,80%	22,32%	21,72%	22,16%	22,41%	20,21%
Utilidad Operacional / Ingresos	4,52%	3,61%	3,63%	1,77%	2,32%	3,87%
Utilidad Neta del Ejercicio/ Ingresos	3,23%	2,24%	2,19%	0,81%	0,24%	2,54%
Utilidad operacional / Utilidad Neta del Ejercicio	140,22%	161,26%	165,45%	218,69%	959,78%	152,77%
(Otros Ingr. - Otros egr.) / Utilidad Neta del Ejercicio	17,68%	25,77%	32,45%	85,82%	269,94%	21,79%
Gastos financieros / Utilidad Neta del Ejercicio	29,52%	48,79%	52,64%	204,51%	735,72%	74,57%
<b>Rentabilidad</b>						
Rentabilidad sobre Patrimonio	15,40%	9,87%	8,99%	1,98%	0,95%	7,50%
Rentabilidad sobre Activos	6,12%	3,92%	3,69%	0,85%	0,40%	3,02%
<b>Liquidez</b>						
Razón Corriente	0,98	0,89	0,89	0,97	1,05	1,10
Liquidez Inmediata	0,50	0,40	0,46	0,47	0,59	0,47
Capital de Trabajo	-6.290	-30.571	-32.075	-7.727	11.534	20.486
Capital de Trabajo / Activos Totales	-1,14%	-5,00%	-5,17%	-1,33%	1,94%	3,71%
<b>Cobertura</b>						
EBITDA	76.033	69.098	71.490	29.127	52.079	43.356
EBITDA anualizado	76.033	69.098	71.490	43.690	52.079	66.309
Ingresos	1.048.204	1.070.524	1.044.190	610.286	977.324	658.642
Gastos Financieros	9.978	11.707	12.049	10.105	17.351	12.452
EBITDA / Ingresos	7,25%	6,45%	6,85%	4,77%	5,33%	6,58%
EBITDA/Gastos Financieros	7,62	5,90	5,93	2,88	3,00	3,48
Utilidad Operativa / Deuda Financiera	0,36	0,26	0,31	0,07	0,13	0,16
EBITDA (anualizado) / Gastos de Capital	3,54	3,70	3,90	-9,03	8,76	-12,32
Gastos de Capital / Depreciación	1,02	0,76	0,66	-0,26	0,22	-0,30
<b>Solvencia</b>						
Pasivo Total / Patrimonio	1,51	1,52	1,44	1,33	1,40	1,48
Activo Total / Capital Social	4,90	5,42	4,86	4,55	4,65	4,33
Pasivo Total / Capital Social	2,95	3,27	2,86	2,60	2,72	2,59
Deuda Financiera / EBITDA (anualizado)	1,72	2,16	1,71	3,76	3,46	2,42
Pasivo Total / EBITDA (anualizado)	4,37	5,33	5,12	7,60	6,66	4,98
Deuda Financiera / Pasivo	39,28%	40,56%	33,52%	49,46%	51,99%	48,57%
Deuda Financiera / Patrimonio	59,49%	61,48%	48,15%	65,93%	73,01%	72,08%
Pasivo Total / Activo Total	60,23%	60,25%	58,96%	57,14%	58,41%	59,74%
Capital Social / Activo Total	20,41%	18,44%	20,59%	21,97%	21,51%	23,10%
<b>Solidez</b>						
Patrimonio Total / Activo Total	39,77%	39,75%	41,04%	42,86%	41,59%	40,26%
<b>Eficiencia</b>						
Periodo de Cobros (días)	29	25	39	38	30	28
Duración de Existencias (días)	59	66	58	63	55	64
Plazo de Proveedores	64	70	79	60	58	56

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>ago-16</b>	<b>2016</b>	<b>ago-17</b>
<b>Ventas Netas</b>	<b>1.046.204</b>	<b>1.070.524</b>	<b>1.044.190</b>	<b>610.286</b>	<b>977.324</b>	<b>658.642</b>
Costo de ventas y servicios	761.804	792.860	779.474	464.242	735.686	500.023
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>286.400</b>	<b>277.664</b>	<b>264.716</b>	<b>146.043</b>	<b>241.638</b>	<b>158.619</b>
TOTAL GASTOS	238.999	238.975	226.842	135.238	219.004	133.106
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>47.402</b>	<b>38.689</b>	<b>37.874</b>	<b>10.806</b>	<b>22.634</b>	<b>25.513</b>
Gastos Financieros	9.978	11.707	12.049	10.105	17.351	12.452
Otros ingresos/egresos no operacionales	5.976	6.183	7.429	4.240	6.366	3.639
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>43.399</b>	<b>33.168</b>	<b>33.254</b>	<b>4.941</b>	<b>11.640</b>	<b>16.700</b>
Impuesto a la Renta	9.594	9.173	10.362		9.291	
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>33.806</b>	<b>23.993</b>	<b>22.891</b>	<b>4.941</b>	<b>2.350</b>	<b>16.700</b>
Otros resultados integrales	0	-382	(165)	0	557	0
<b>Resultado Integral del año</b>	<b>33.806</b>	<b>23.610</b>	<b>22.726</b>	<b>4.941</b>	<b>2.915</b>	<b>16.700</b>

Fuente: CORPORACIÓN EL ROSADO S.A. / Elaboración: Class International Rating



## **Diseño de la Investigación**

En la metodología aplicamos el método de investigación empírico este método es la observación, la observación me permite aplicar el método descriptivo, explicativo y correlacional, me permite además identificar mis causas y mis efectos que conducen a la situación problemática además se determina la variable dependiente como causas y la variable independiente como efectos, a continuación, también me permite aplicar el método inductivo y el método deductivo. El método inductivo indica que iniciamos con particularidades e individualidades para llegar a una generalidad en cambio el método deductivo me permite iniciar el proceso de investigación partiendo de una generalidad para llegar a particularidades o individualidades, entonces quiere decir que esta técnica de marco lógico a más de correlacionar causas y efectos me permite también lograr las posibles soluciones que puede tener la problemática u objeto de estudio.

En el método descriptivo se identifican causas y efectos en cambio en el método descriptivo se fundamenta teóricamente porque se generan esas causas y se observan esas manifestaciones en cambio en el método correlacional una vez que correlacionamos causas y efectos podemos buscarles posibles soluciones.

Esta técnica de marco lógico es la técnica más usada en los países desarrollados como metodología de investigación.

### **Investigación descriptiva**

El objetivo de la Investigación descriptiva consiste en llegar a conocer situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores recogen los datos sobre la base de hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados. (Meyer)

## **Investigación explicativa**

La investigación explicativa trata de encontrar una explicación del fenómeno en cuestión para lo cual busca establecer de manera confiable, la naturaleza de la relación entre uno o más efectos o variables dependientes y una o más causas o variables independientes, este tipo de investigación va más allá de la simple descripción de la relación entre conceptos, estando dirigidos a indagar las causas de los fenómenos, es decir intentan explicar porque ocurren, o, si se quiere porque dos o más variables están relacionadas.

Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio.

## **CORRELACIONAL**

El método correlacional consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre la variable independiente (causas) y la variable dependiente (efectos) y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuanto a su magnitud, dirección y naturaleza. El método correlacional permite estudiar fenómenos que no son susceptibles de manipulación al ser constructos hipotéticos (realidades no observables) como la inteligencia, la personalidad... Una correlación positiva indica una relación directa, es decir, que dos variables aumentan o disminuyen al mismo tiempo. Este método se usa frecuentemente en las ciencias de la conducta como la sociología y la psicología, y en ésta última, en particular, en la psicología diferencial (Briones, 1982)

## Población y Muestra

### Población

Según (Tamayo, 2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

(Toro, 2008)Definen que: “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo.

### Población muestral

<b>personal comisariato Hipermarket norte</b>	
<b>Directivos</b>	
gerente principal	1
subgerentes de almacén	8
total	9
<b>Administrativo</b>	
secretarias de oficina	3
jefes de bodega	5
personal que ordena y recibe la mercadería	10
encargados de pedidos	2
total	20
<b>Operativos</b>	
ferrisariato	80

juguetería	20
comisariato	110
rio store	30
personal de mantenimiento	28
<b>Total</b>	268
Total de personal	297

## Muestra

(Balestrini, 2006) señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible.

De (Barrera, 2008) señala que la muestra se realiza cuando: la población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar toda, entonces el investigador tendrá la posibilidad seleccionar una muestra. El muestreo no es un requisito indispensable de toda investigación, eso depende de los propósitos del investigador, el contexto, y las características de sus unidades de estudio.

<b>Encuestas Personal Operativo</b>	
Comisariato	40
Ferrisariato	20
Juguetería	10
rio store	15
mantenimiento	15
Total	100
<b>Entrevista a Directivos</b>	

### Tipos de muestreo

Gerente principal	1
Total	1
<b>Entrevista a Administrativo</b>	
Secretarias	1
Total	1
Total encuesta entrevistas	102

### Muestreo no

El muestreo no es la técnica de muestreo

### probabilístico

probabilístico es la técnica de muestreo donde los elementos son elegidos a juicio del investigador. No se conoce la probabilidad con la que se puede seleccionar a cada individuo. se utiliza cuando es imposible o muy difícil obtener la muestra por métodos de muestreo probabilístico.

- El método a utilizar en el desarrollo de la investigación fue el muestreo no probabilístico ya que la muestra es finita es decir no pasa de 100.000 encuestados y nos permite determinar una muestra significativa para nuestra investigación. Las muestras seleccionadas por métodos de muestreo no aleatorios intentan ser representativas bajo los criterios del investigador, pero en ningún caso garantizan la representatividad.

### Muestreo probabilístico

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

### Entrevistas

La entrevista 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 fundamenta la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los

enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo momento de comunicar (Galindo, 1998)

## **Encuestas**

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación, científica para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y los especialistas en todo, en muchos sentidos se ha popularizado con los efectos positivos que ello puede conllevar: para generar información y debate social en los más diversos ámbitos para desarrollar un ámbito profesional y todo un sector de investigación aplicada. (Facheli, 2015)

## **Diseño de la encuesta**



**Objetivo de la Encuesta:** Proponer mejoras para el clima laboral de la Empresa Comisariato Hipermarket Norte.

Nº 1/100

### Datos generales

**Sexo:** masculino ( )

femenino ( )

**Edad:** 18 a 28 ( )

29 a 39 años ( )

40 a 49 años ( )

50 y más ( )

### Seleccione según su criterio

**1. ¿Considera usted que el clima laboral en el que se desenvuelven los colaboradores de mi comisariato es el adecuado?**

Probablemente no ( )

Definitivamente no ( )

Indeciso ( )

Probablemente si ( )

Definitivamente si ( )

**2. ¿El personal Operativo consta con capacitaciones para su desenvolvimiento?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Algunas veces ( )

Muy pocas veces ( )

Nunca ( )

**3. ¿La corporación el Rosado S.A. respeta los horarios establecidos con los colaboradores?**

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

**4. ¿Los ingresos que obtienen los colaboradores de corporación el rosado cubren sus gastos familiares?**

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

**5. ¿Los directivos del comisariato Hipermarket norte tratan a sus trabajadores con todo el respeto que ellos merecen ?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Algunas veces ( )

Muy pocas veces ( )

Nunca ( )

**6. ¿La alimentación que les brinda la empresa es la adecuada para el consumo humano?**



Muy frecuente ( )

Frecuentemente ( )

Ocasionalmente ( )

Raramente ( )

Nunca ( )

**7. ¿Corporación el rosado aplica tablas salariales para sus colaboradores?**

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

**8. ¿Cuál es el trato que reciben ustedes como colaborados por parte de los clientes?**

Excelente ( )

Muy bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**9. ¿los directivos los motiva para que trabajen con entusiasmo?**

Si ( )

No ( )

Talvez ( )

**10. Como trabajadores del Comisariato Hipermarket norte constan con un lugar fijo de trabajo**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Algunas veces ( )

Muy pocas veces ( )

Nunca ( )

**11. Usted como colaboradores de la empresa, creen que se debe mejorar el clima laboral.**

Si ( )

No ( )

Talvez ( )

## **Diseño de la entrevista**

### **Entrevista para el gerente**

Se realizará la siguiente entrevista al Gerente principal del Comisariato Hipermarket norte.

1. ¿Cree Ud. que el clima laboral en el que desempeñan las actividades los colaboradores del comisariato Hipermarket Norte es el adecuado?

2. ¿usted está de acuerdo en que se debería colocar a los colaboradores en un lugar de trabajo fijo para que ellos se sientan seguros?
3. ¿Cómo uno de las autoridades de la Empresa como es el trato que Ud. le brinda a sus trabajadores?
4. ¿Se respeta los niveles de estudios que tienen los colaboradores y se les paga acorde a su nivel?
5. ¿Emplean alguna técnica o método para motivar a sus colaboradores?
6. ¿Escuchan a los colaboradores cuando tienen alguna inseguridad los ayudan a despejar sus dudas?

### **Entrevistas a Secretarias**

1. ¿Es bueno el trato que ustedes reciben por parte de sus superiores?
2. ¿Los colaboradores de la Empresa constan un puesto de trabajo seguro?
3. ¿Qué sucede cuando algún cajero si al momento de contar el dinero de caja está incompleto?
4. ¿cuántos trabajadores son liquidada dos de le empresa en un solo mes?

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **Análisis documental, cuadros y gráficos**

#### **Datos generales de la encuesta**

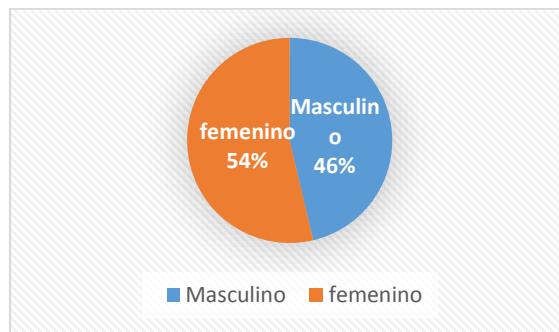
#### **Datos personales**

**Tabla1: Género de los encuestados**

Género	Masculino	44	46%
	Femenino	51	54%
	Total	100	100%

Fuente: Elaboración de la autora

**Grafico1 Género de los encuestados**



Fuente: Elaboración de la autora

**Análisis:** En el género de los encuestados del Comisariato Hipermarket Norte obtenemos un 54% género femenino y un 46% género masculino.

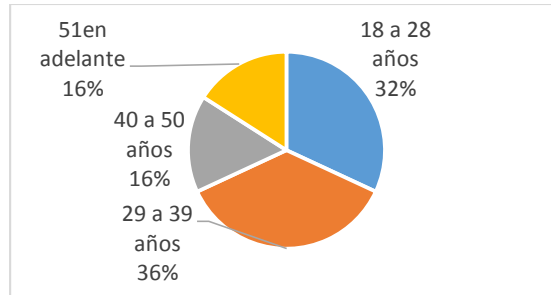
**Interpretación:** se han realizado más encuestas a los colaboradores del Género Femenino.

**Tabla 2: Edad de los Encuestados**

Edad	18 a 28 años	30	32%
	29 a 39 años	34	36%
	40 a 50 años	15	16%
	51 en adelante	15	16%
	total	100	100%

Fuente: Elaboración de la autora

## Grafico2: Edad de los encuestados



Fuente: Elaboración de la autora

**Análisis:** De acuerdo a la edad de los encuestados obtuvimos un 32% de 18-28 años, un 36% de 29-39 años, un 16% de 40 a 50 años, un 16% 51 en adelante.

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados nos consta que el Comisariato Hipermarket norte tiene personal de todas las edades.

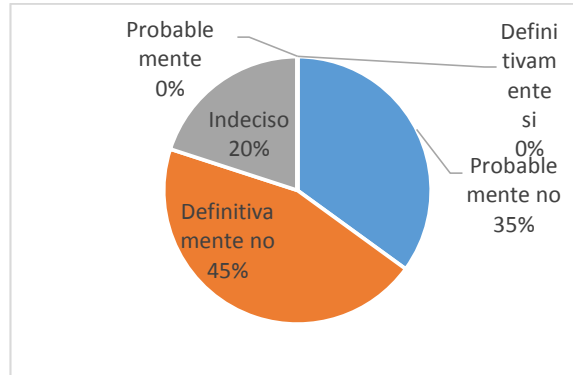
1. ¿Considera usted que el clima laboral en el que se desenvuelven los colaboradores de mi comisariato es el adecuado?

Tabla3 Clima Laboral

Probablemente no	35	35%
Definitivamente no	45	45%
Indeciso	20	20%
Probablemente	0	0%
Definitivamente si	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autora

### Grafico3: Clima Laboral



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Referente al clima laboral del comisariato Hipermarket norte se tuvo como resultado el 35% que Probablemente no existe un clima laboral adecuado, un 45% que definitivamente no existe un clima laboral adecuado, un 20% del personal se encontró indeciso con respecto al clima laboral.

**Interpretación:** Esto nos indica que el mayor porcentaje de los colaboradores afirman que no existe un clima laboral adecuado para cumplir sus funciones.

## 2. ¿El personal Operativo consta con capacitaciones para su desenvolvimiento?

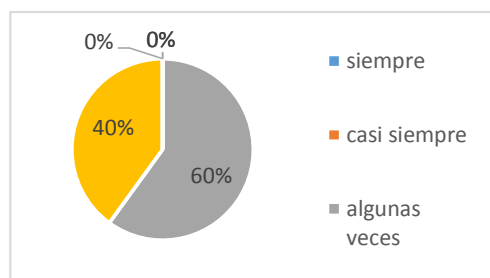
Tabla4 capacitación al personal

Siempre	0	0%
casi siempre	0	0%
algunas veces	60	60%
muy pocas veces	40	40%

nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autor

**Gráfico:4 capacitación al personal**



Fuente: Elaboración de la autora

**Análisis:** referente a la capacitación que deben obtener los colaboradores tenemos un 60% que algunas veces recién capacitaciones y un 40 % que muy pocas ves reciben capacitaciones.

**Interpretación:** esto nos indica que los colaboradores no reciben las capacitaciones adecuadas para realizar su trabajo de manera eficiente.

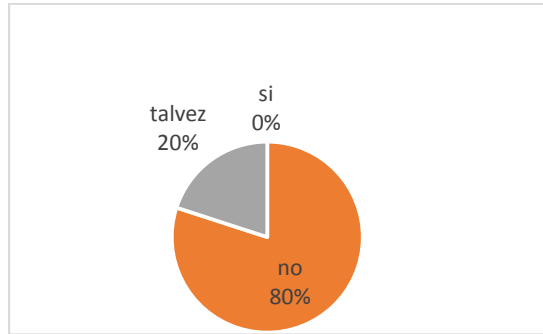
### 3. ¿La corporación el Rosado S.A. respeta los horarios establecidos con los colaboradores?

**Tabla5: Horarios de los colaboradores**

si	0	0%
no	80	80%
talvez	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico5: Horario de los colaboradores**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Los resultados indican que la empresa no respeta los horarios establecidos con los colaboradores y dieron un 20% a que tal vez respetan los horarios y un 80% a que no respetan los horarios establecidos.

**Interpretación:** Corporación el rosado no respeta los horarios los cuales han sido establecidos a cada uno de los colaboradores lo que desmotiva el desempeño de los mismos.

**4. ¿Los ingresos que obtienen los colaboradores de corporación el rosado cubren sus gastos familiares?**

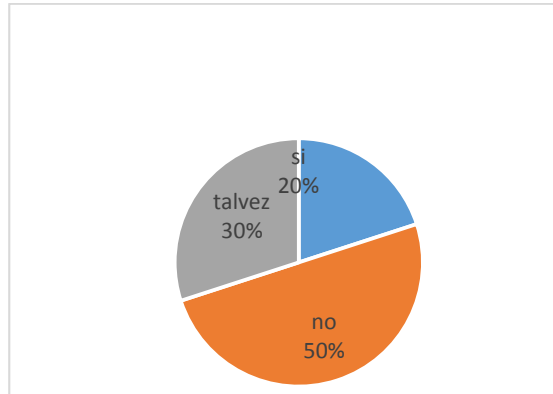
**Tabla:6 Ingresos que obtienen los colaboradores**

si	20	20%
no	50	50%
talvez	30	30%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autora

**Grafico6: Ingresos que obtienen los colaboradores**





Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Referente a la encuesta realizada a los colaboradores de mi comisariato Hipermarket norte da constancia que un 50% no le alcanza el dinero para sus gastos familiares un 30% dice que tal vez pueda que le alcance y un 20% del personal que si les alcanza el dinero para los gastos familiares.

**Interpretación:** Observamos que a la mitad de los trabajadores no les alcanza el dinero para sus gastos familiares, esta situación disminuye la concentración en el trabajo porque el colaborador está pensando cómo conseguir lo que falta para cumplir sus necesidades lo que conduce a un desempeño deficiente

**5. ¿Los directivos del comisariato Hipermarket norte tratan a sus trabajadores con todo el respeto que ellos merecen?**

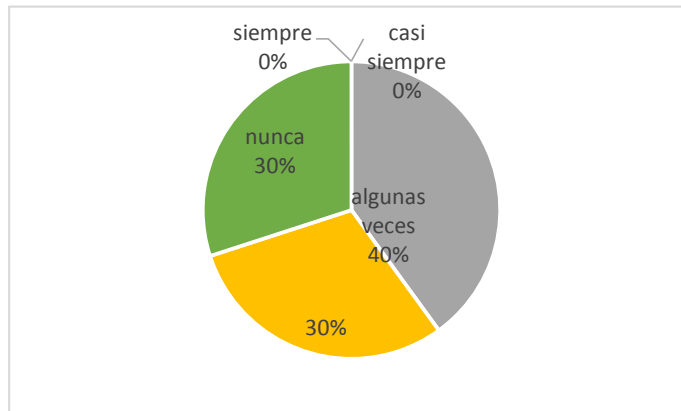
**Tabla:7 Trato de los colaboradores por parte de sus directivos**

siempre	0	0%
casi siempre	0	0%
algunas veces	40	40%
muy pocas veces	30	30%
nunca	30	30%
Total	100	100%



Fuente: Elaborado por la autora

### GRAFICO :7 trato de los colaboradores por parte de sus directivos



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Como resultados del trato que les brindan a los colaboradores tenemos un 40% que algunas veces los respetan, un 30% que muy pocas veces los respetan y un 30% que nunca los respetan.

**Interpretación:** Esto quiere decir que a los trabajadores no les brindan el trato que ellos se merecen.

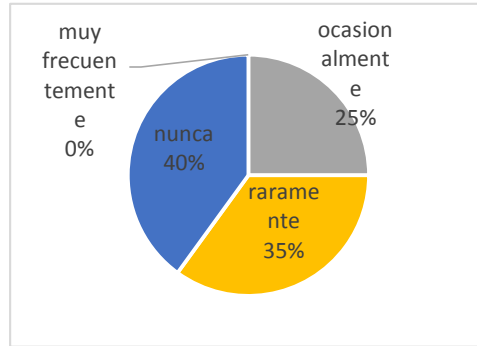
### 6.¿La alimentación que les brinda la empresa es la adecuada para el consumo humano?

**Tabla:8 Alimentación para los colaboradores**

muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	25	25%
raramente	35	35%
Nunca	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autora

### GRAFICO:8 alimentación para los colaboradores



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Respecto a la alimentación que se les brinda a los colaboradores un 25% dice que ocasionalmente es apta para consumirla, un 35% que raramente la alimentación es buena y un 40% que la alimentación que les brindan no es la adecuada.

**Interpretación:** esto quiere decir que la alimentación que se les brinda a los trabajadores no es apta para poder consumirla y que en todo caso en ciertas ocasiones les causa enfermedades intestinales.

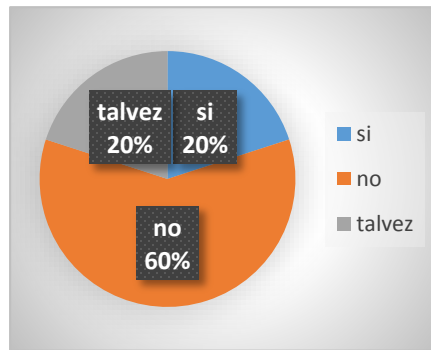
### 7.¿Corporación el rosado aplica tablas salariales para sus colaboradores

Tabla9: Tablas Salariales

si	15	15%
no	45	45%
talvez	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autora

### Grafico9: Tablas Salariales



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** De acuerdo a las encuestas respecto a la aplicación de tablas salariales, el 20% de los colaboradores dice que, si existe aplicación de talas salariales, el otro 20% que tal vez y el 60% de los colaboradores dice que la empresa no aplica las tablas salariales correspondientes.

**Interpretación:** según el resultado de la encuesta nos dan a entender que la empresa no aplica las tablas salariales las cuales corresponden, por lo tanto, se generan una alta rotación de colaboradores.

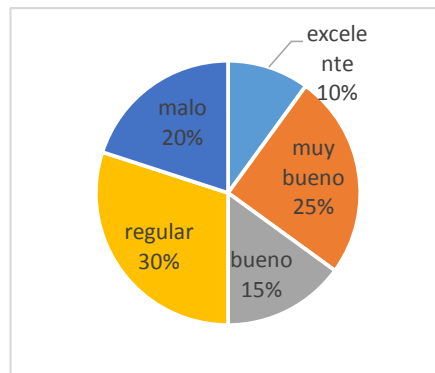
**8.¿cuál es el trato que reciben ustedes como colaborados por parte de los clientes?**

**Tabla10: Trato por parte de los clientes**

Excelente	10	10%
muy bueno	25	25%
Bueno	15	15%
Regular	30	30%
Malo	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autora

**Grafico10: trato por parte de los clientes**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Referente al trato que le brindan los clientes a los colaboradores dicen que el 10% el trato hacia ellos por parte de los clientes es excelente, el 25% dice qué el trato es muy bueno, el 15% que el trato de sus clientes es bueno, el 30% que el trato que reciben es regular y el 20% que el trato que reciben por parte de los clientes es malo.

**Interpretación:** Esto quiere decir que al 50% de los trabajadores reciben un buen trato por parte de los clientes y el otro 50% no.

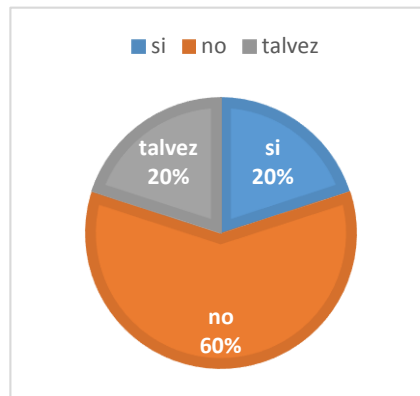
**9.¿Los directivos los motiva para que trabajen con entusiasmo?**

**Tabla 11: Motivación a los colaboradores**

Si	20	20%
No	60	60%
Talvez	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autora

**GRAFICO 11: Motivación a los colaboradores**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Referente a las encuestas nos comentan el 60% de los colaboradores no reciben ninguna clase de motivación por parte de sus directivos, un 20% que tal vez reciben alguna motivación por parte de sus directivos y un 20% que no reciben ninguna clase de motivación por parte de sus directivos.

**Interpretación:** La empresa comisariato Hipermarket norte no les brindan motivación a sus trabajadores para que realicen sus actividades de manera eficiente.

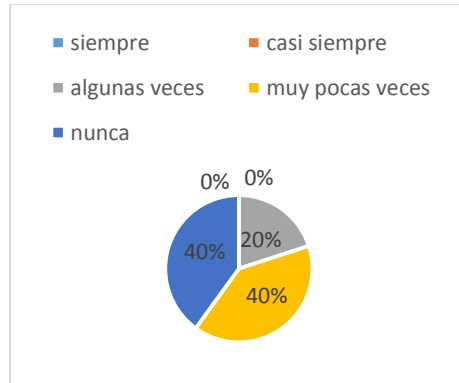
**10 ¿Cómo trabajadores del Comisariato Hipermarket norte constan con un lugar fijo de trabajo?**

**Tabla 12: Area de trabajo**

siempre	0	0%
casi siempre	0	0%
algunas veces	60	60%
muy pocas veces	40	40%
nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por la autora

## GRAFICO12: área de trabajo



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Correspondiente a los puestos de trabajo tenemos al 60% de los trabajadores que algunas veces constan con un puesto de trabajo fijo y un 40% que muy pocas veces se constan con un lugar fijo de trabajo.

**Interpretación:** Los trabajadores no constan con un lugar fijo de trabajo la cual les puede causar mucha inseguridad, ya que constantemente está siendo colocados en las diferentes sucursales que tiene la cadena

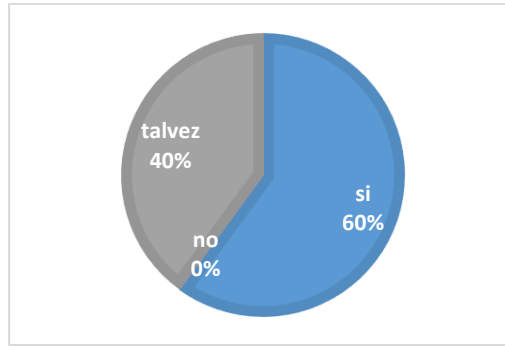
**11. ¿Usted como colaboradores de la empresa, creen que se debe mejorar el clima laboral?**

**Tabla 13: Mejorar el clima laboral**

Si	60	60%
No	0	0%
talvez	40	40%

Fuente: Elaborado por la autora

**GRAFICO 13: Mejorar el clima laboral**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Referente a que si se debiera mejorar el clima laboral de la organización las respuestas fueron las siguientes el 60% de los trabajadores optaron por que si se debería cambiar el clima laboral y el 40% que tal vez se debería mejorar el clima laboral.

**Interpretación:** Esto quiere decir que los colaboradores piden que mejore el clima laboral en la empresa para sentirse seguros del lugar para el cual laboran.

**Tabla14: tabla de propuesta**

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Mejorar el comportamiento que tienen los directivos hacia los colaboradores	Los colaboradores se sentirán motivados y seguros de que cuentan con el apoyo de sus directivos	Manteniendo mutuo respeto entre los directivos con los colaboradores y viceversa	Se realizara en el mes de junio	Directivos y colaboradores del Hipermarket norte	En las instalaciones de la empresa Comisariato Hipermarket norte	ninguno

Fuente: Elaborado por la autora

Para la presentación de las propuesta aplicamos la técnica **5w+2h** esta se la aplica



Realizar las capacitaciones correspondientes al personal operativo del comisariato Hipermarket Norte	Ayuda a crear nuevos conocimientos, emociones, confianza, seguridad a los colaboradores.	Habilitando un plan de capacitaciones mensual con un profesional autorizado	Durante el año.	Personal operativo de la empresa	En las instalaciones del Comisariato Hipermarket Norte	\$1.200
Brindarles a los colaboradores del Comisariato Hipermarket Norte un puesto fijo de trabajo	Hay que eliminar la desmotivación e inseguridad de los colaboradores que ocasiona no estar en un lugar fijo de trabajo	Ubicando al personal operativo en una misma área de trabajo por tiempo definido.	Se tomarán cartas en el asunto y el proceso tomara tres meses	Personal operativo de la empresa y Directivos	En las instalaciones del Comisariato Hipermarket norte	predeterminado

con la finalidad de indicar que lo que se va hacer, porque se va hacer, como lo va hacer, cuando lo va hacer, quien lo va hacer y cuánto cuesta hacerlo. Esta técnica es la más utilizada en procesos de planificación que permite inclusive identificar el costo del proceso y los términos son palabras inglesas traducidas al español.

## Conclusiones

- LA empresa comisariato Hipermarket norte cuenta con más personal femenino y de todo rango de edades.
- No existe un clima laboral adecuado para que los colaboradores cumplan sus funciones
- Los colaboradores no reciben las capacitaciones necesarias y perjudica su

rendimiento en el ámbito laboral

- Los colaboradores se quejan porque no respetan los horarios los cuales les fueron asignados.
- La alimentación que se les brinda a los colaboradores no es la adecuada para poder consumirla.
- Los directivos de la empresa no tratan con amabilidad a sus colaboradores por cual genera inseguridad entre ellos y un pesado ambiente laboral.
- Los directivos del comisariato Hipermarket norte no aplican tabla de incentivos para sus colaboradores
- La empresa comisariato Hipermarket norte no les brindan motivación a sus trabajadores para qué realicen sus actividades de manera eficiente.
- Los trabajadores no constan con un lugar fijo de trabajo la cual les puede causar mucha inseguridad

## **Recomendaciones**

1. Escuchar a los trabajadores sus quejas e inquietudes sobre el clima laboral en el que se desempeñan, para que se sientan seguros de realizar sus actividades y avanzar hacia el éxito.
2. Realizar las capacitaciones correspondientes al personal operativo mes a mes será de gran utilidad, lo cual traerá como resultado una rentabilidad más alta, actitudes positivas, eleva la moral de la fuerza de trabajo, incrementa la productividad y la calidad de trabajo de cada uno de los colaboradores
3. Respetar los horarios que fueron creados por la misma empresa a su personal, y no exceder el límite del tiempo.

4. Contratar a personas capacitadas que se encarguen de la alimentación de los colaboradores y no poner su salud en riesgo.
5. Los directivos deben responsabilizarse por brindar motivación a sus colaboradores y valorar su trabajo.
6. Ubicar a los colaboradores en un lugar fijo de trabajo para que se sientan seguros.
7. Aplicar las respectivas tablas de intensivo mes a mes, el cual ayudara a mejorar el desempeño de los colaboradores

## BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. G. (2012). Recuperado el 25 de 04 de 2018, de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)

Arias, F. G. (2012). *investigacion descriptiva*. Recuperado el 25 de 04 de 2018, de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)

Balestrini. (2006).

Barrera. (2008).

Briones, G. (1982). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. Mexico.

Chipia Lobo, J. F. (9 de 08 de 2012). *es.slideshare.net*. Obtenido de [es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114](http://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114)

- Chipia Lobo, J. F. (9 de 08 de 2012). *es.slideshare.net*. Obtenido de *es.slideshare.net*:  
[es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114](https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114)
- Chivianato. (2017). En L. I. Maria Guadalupe Garcia, *Diagnostico del Clima Organizacional*.
- DAVIS. (1981). Recuperado el 27 de 03 de 2018
- Dennis, j. E. (18 de 06 de 2016). clima laboral y su incidencia en la satisfaccion de los trabajadores. *Ciencia Unemi*, 9(18), 26-34. Recuperado el 04 de 03 de 2018, de  
<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>
- explore.com*. (9 de 10 de 2009). Obtenido de muestreo probabilistico:  
<https://explorable.com/es/muestreo-probabilistico>
- Facheli, P. L. (2015). *metodologia de la investigacion social cuantitativa*. España: 1.
- Fructuoso, J. A. (2013). *clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote* (Vol. 6). Recuperado el 03 de 04 de 2018, de  
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>
- Gabill, J. (11 de 03 de 2014).
- Galindo. (1998). *tecnicas e instrumentois de investigacion*.
- Garcia. (2009). *clima organizacional*. Recuperado el 18 de 05 de 09, de  
[http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/ClimaOrg\\_GangaPinonesSaavedra](http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/ClimaOrg_GangaPinonesSaavedra)
- HALL. (1972). Obtenido de  
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- JONES, J. Y. (1974).
- lewin. (1951). Obtenido de  
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Metodología para el Estudio del clima organizacional*. (2017). peru.
- Meyer, w. J. (s.f.). Estregetia de la investigacion descriptiva. En V. Dalen.
- MORSE, R. Y. (1956). Obtenido de  
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema economico social y solidario. (2017). En *plan nacional de desarrollo 2017-2021* (págs. 76-79). Recuperado el 04 de 04 de 2018, de  
[http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)

objetivo:6 Desarrollar las capacidades productivas yb del entorno pasra lograr la soberania alimewntaria y el buen vivir rural. (2017). En *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida* (págs. 84-87). Recuperado el 04 de 04 de 2018, de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)

objetivo5: impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento economico sostenible de manera redistributiva y solidaria. (2017). En *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida* (págs. 80-83).

organizacional, c. (2017). *Metodologia para el estudio del clima organizacional*. Peru.

Pedro L. Tito Huamanî, A. R. (2015). El clima laboral y la sastifaccion de los colabordores del instituto nacional 11materno perinatal. peru. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/11737-40947-1-PB.pdf>

Perez, S. (20 de 09 de 2014). *Perez, Samuel* . Obtenido de Perez, samuel.

PONCE, M. (1975). Recuperado el 04 de 04 de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

psicologia social. (s.f.).

*questionpro*. (s.f.). Obtenido de [www.questionpro.com](http://www.questionpro.com): [www.questionpro.com/es/encuesta.html](http://www.questionpro.com/es/encuesta.html)

Reichers, s. y. (1990). *el clima laboral y la sastifaccion de los colaboradores* .

Rousseau. (1988). *el clima organizacional y la sastifaccion de los colaboradores*.

sabino. (1986). Recuperado el 25 de 04 de 2018, de <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

seisdedos. (1996). En L. I. Maria Guadalupe Garcia, *Diagnostico del clima organizacional*.

Taiguri. (1968). *clima organizacional*.

Tamayo. (2012).

TAMAYO.M. (s.f.).

Toro, H. y. (2008).

TRABAJO, M. D. (2018). *REFORMAS LABORALES*. Recuperado el 04 de 04 de 2018, de [http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=2818798506](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818798506)

vargas, E. Q. (2015). *clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas*. Pacucha, Andahuaylas.

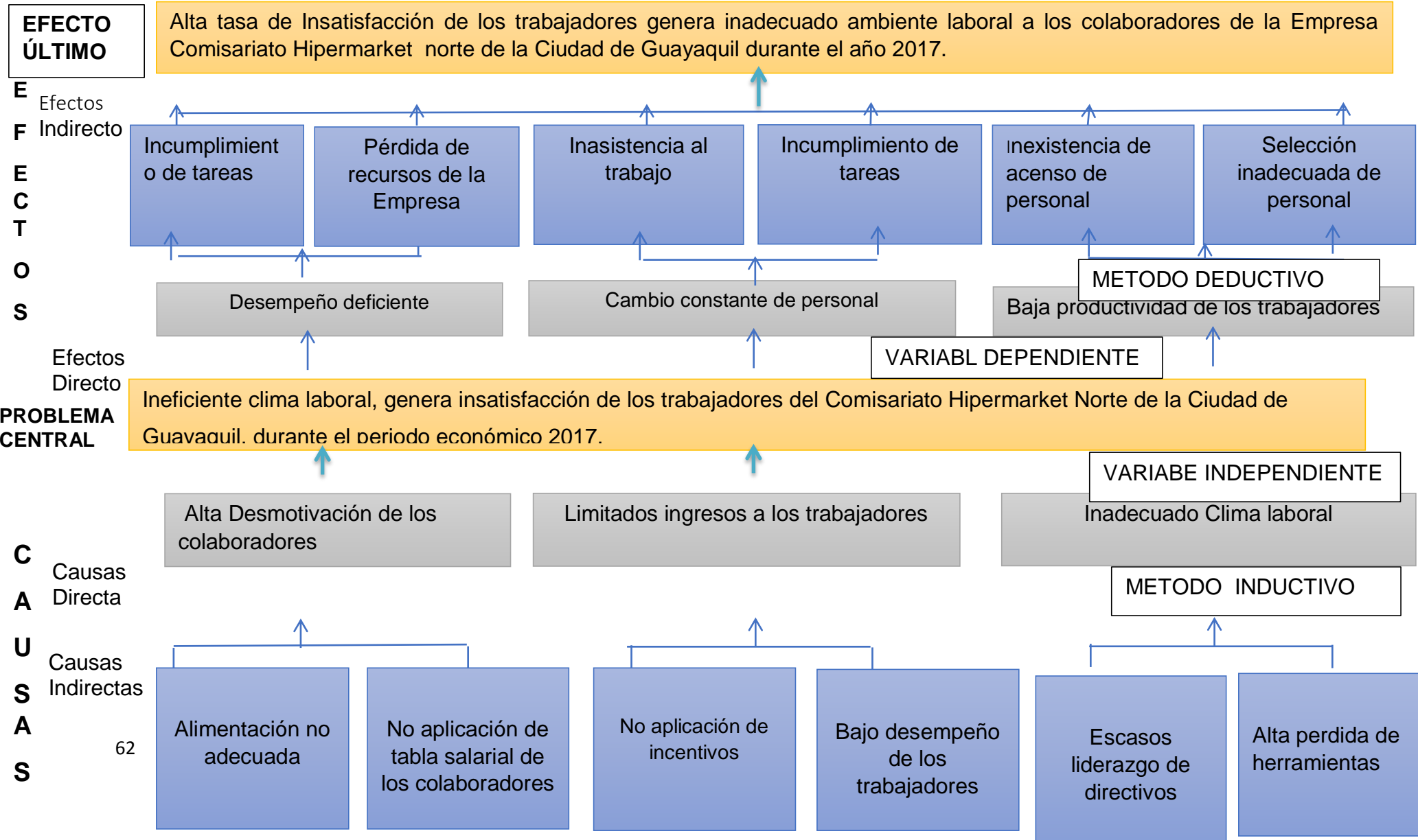
Vazquez, M. G. (2017). *muestreo probabilistico y no p´robabilistico*.

Vivir, P. N. (2017).

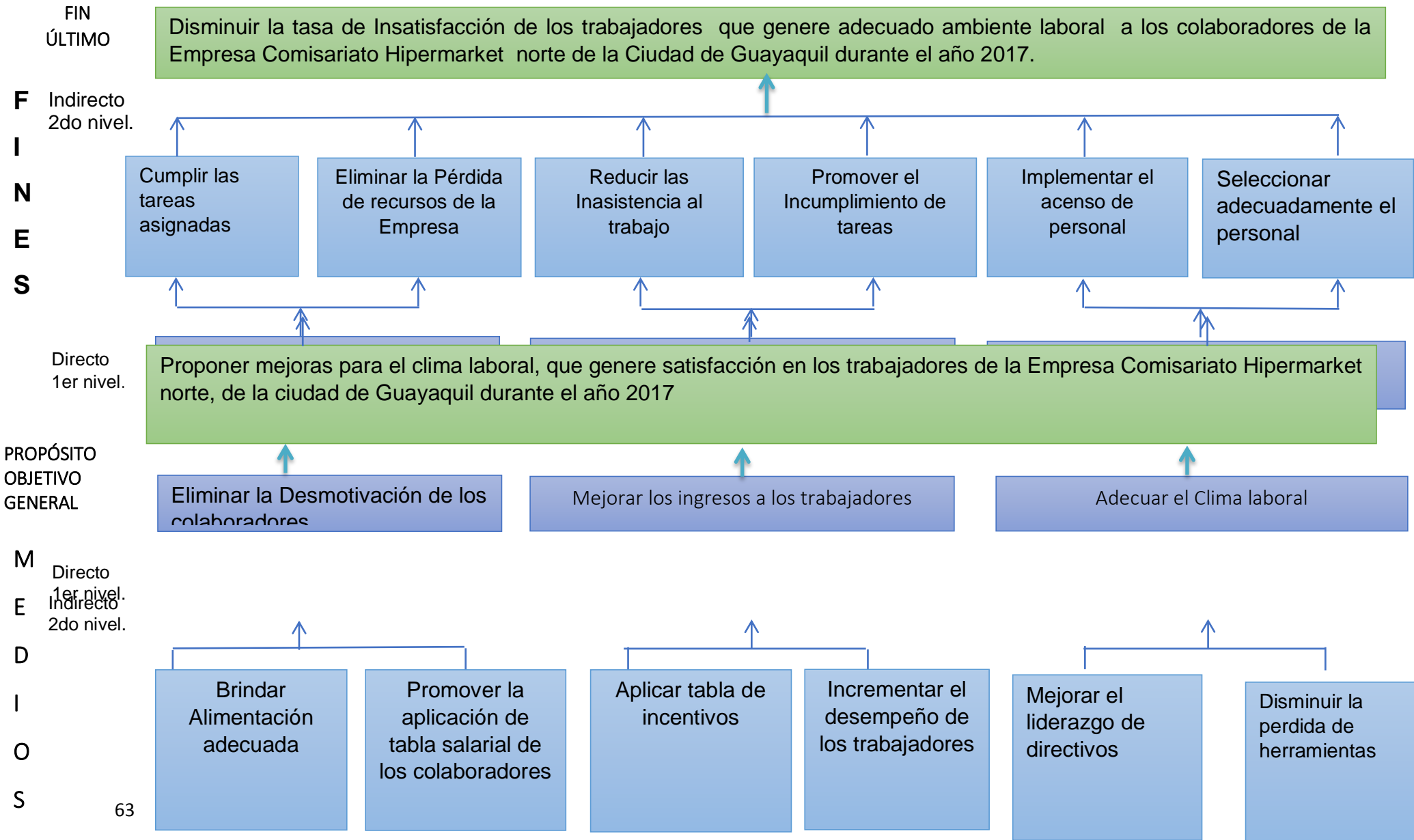


## Anexos

### ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



# ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)





## Realizando encuestas



## Personal Comisariato Hipermarket Norte

