



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

Tema:

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA SUPAN S.A.**

Autora:

Galarza Alay Michell Paola

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil-Ecuador
2018



DEDICATORIA

Agradezco a Dios y a mis padres Emilia Alay y Jonás Galarza, que los amo con todo mi corazón, su esfuerzo y apoyo me han permitido culminar mis estudios.

Agradecida eternamente con ellos, porque siempre han estado ahí en las buenas y en las malas, son el pilar fundamental y guía en toda mi vida, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas.

Con todo el amor del mundo, les dedico este proyecto a mis hijos y familiares más cercanos por todo el aprecio y apoyo que me brindan.

Galarza Alay Michell Paola



AGRADECIMIENTO

Al Instituto Tecnológico Boliviano, cuna de buenos profesionales, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

A mi familia por su apoyo incondicional, a mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida; y a mis amigos más cercanos Vanessa, Diana y Freddy que son parte de mi familia, por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles, los quiero mucho.

Galarza Alay Michell Paola



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 he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A.**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tiene el deficiente clima organizacional, en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A., ubicada en el km 25, vía perimetral del cantón Guayaquil, en el año 2018?**

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

Presentado por la Egresada:

Galarza Alay Michell Paola

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo , **Galarza Alay Michell Paola** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A.** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, 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 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*.

Galarza Alay Michell Paola

Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cédula: 0927186999

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, M.Sc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

REPUBLICA DEL ECUADOR
Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

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

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 092718699-9

APELLIDOS Y NOMBRES
GALARZA ALAY
MICHELL PAOLA

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1995-06-30

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL SOLTERA






INSTRUCCIÓN BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN BACHILLER COMERCIO ADMIN V333304222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
GALARZA SOLIS JONAS NARCISO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ALAY NAVARRETE GERARDA EMILIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2014-01-20

FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-01-20

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
FIRMA DEL CEDULADO





DOY FE: QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, M.Sc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0927186999

Nombres del ciudadano: GALARZA ALAY MICHELL PAOLA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 30 DE JUNIO DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GALARZA SOLIS JONAS NARCISO

Nombres de la madre: ALAY NAVARRETE GERARDA EMILIA

Fecha de expedición: 20 DE ENERO DE 2014

Información certificada a la fecha: 9 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: PAULINA VICTORIA PAZMIÑO JORDAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS -
GUAYAQUIL

N° de certificado: 188-145-06765



188-145-06765

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-003-000006854



20180901007D00503



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901007D00503

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) MICHELL PAOLA GALARZA ALAY portador(a) de CÉDULA 0927186999 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 9 DE AGOSTO DEL 2018, (11:05).

MICHELL PAOLA GALARZA ALAY
CÉDULA: 0927186999



NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS

NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A.

Autora: Galarza Alay Michell Paola

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

Los problemas de una inadecuada convivencia laboral en la empresa tienen graves repercusiones tanto para administradores, empleados y clientes. El presente proyecto de investigación tiene como propósito diseñar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A., compañía líder en Ecuador en la industria de panificación, la cual carece de un deficiente clima organizacional, en el desempeño laboral generando inconvenientes a los usuarios, la desmotivación laboral es uno de los comportamientos más tóxicos para la salud de la empresa junto con una mala comunicación y sus consecuencias pueden alcanzar un sin número de dificultades que afectan al ambiente laboral y su productividad en la empresa. El fin es que por medio de los encargados del departamento de talento humano se establezca un plan de capacitación motivacional que genere incentivos para los operarios obteniendo eficacia y eficiencia en sus gestiones generando resultados favorables a dicha compañía. Se realizaron encuestas, los resultados se llevaron a gráficos y se corroboraron las hipótesis planteadas. Los métodos de investigación utilizados fueron el método análisis-síntesis el cual fue indispensable ya que dio a conocer y analizar la situación de los trabajadores de donde están y donde desean llegar; el otro método utilizado fue el histórico-lógico que permitió sistematizar los antecedentes y tendencias referidas previamente.

Clima

Organizacional

Desempeño

Laboral



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A.

Autora: Galarza Alay Michell Paola

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The problems of inadequate coexistence in the workplace have serious repercussions for administrators, employees and customers. The purpose of this research project is to design motivational strategies to improve the work performance of the employees of the company SUPAN S.A., a leading company in the baking industry in Ecuador, which lacks a poor organizational climate in the performance of work generating inconveniences to the users, the demotivation of work is one of the most toxic behaviors for the health of the company along with a bad communication and its consequences can reach a number of difficulties that affect the work environment and its productivity in the company. The purpose is that through the human talent department managers, a motivational training plan is established that generates incentives for the workers, obtaining efficiency and effectiveness in their management, generating favorable results for said company. Surveys were carried out, the results were taken to graphs and the hypotheses were corroborated. The research methods used were the analysis-synthesis method, which was essential since it revealed and analyzed the situation of the workers from where they are and where they wish to go; the other method used was the historical-logical one that allowed to systematize the antecedents and tendencies previously referred to.

Climate

Organizational

Performance

Labour

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la Publicación de trabajos de Titulación.....	v
Certificación de Aceptación del CEGESCIT.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice General.....	xii
Índice de Tablas.....	xv
Índice de Gráficos.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del problema en un Contexto.....	2
Situación Conflicto.....	3
Delimitación del Problema.....	4
Formulación del Problema.....	4
Variables de la Investigación.....	5
Evaluación del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	6
Justificación e Importancia.....	6

Viabilidad de la Investigación.....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
Antecedentes Históricos.....	9
Antecedentes Referenciales.....	15
Fundamentación Legal.....	17
Variables de la Investigación.....	25
Definiciones Conceptuales.....	26
CAPÍTULO III.....	29
METODOLOGÍA.....	29
Datos de la Empresa.....	29
Diseño de la Investigación.....	36
Tipos de Investigación.....	37
Población y Muestra.....	39
Métodos y Técnicas de Investigación.....	41
Métodos de Investigación.....	41
Técnicas de Investigación.....	41
CAPÍTULO IV.....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
Aplicación a las Técnicas e Instrumentos.....	44
Análisis.....	58
Plan de Mejora.....	59
Cronograma.....	60

Patrimonio.....	60
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Bibliografía.....	63
Anexos	
Anexo 1 Logotipo de la Empresa	
Anexo 2 Historia, Misión y Visión	
Anexo 3 Nuestro compromiso con el medio ambiente	
Anexo 4 Carta de Presentación	
Anexo 5 Instrucciones	
Anexo 6 Formato de Encuestas	
Anexo 7 Carta de Despedida	
Anexo 8 Guía de Observación	
Anexo 9 Detalle de los Incentivos Propuestos	

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1: Déficit Laboral.....	3
Tabla 2: Paradigmas.....	38
Tabla 3: Universo.....	40
Tabla 4: Procedimiento.....	42
Tabla 5: Ambiente.....	44
Tabla 6: Compañerismo.....	45
Tabla 7: Reconocimiento.....	46
Tabla 8: Buzón de Sugerencia.....	47
Tabla 9: Vacaciones.....	48
Tabla 10: Rotación Laboral.....	49
Tabla 11: Salario.....	50
Tabla 12: Horas Extras.....	51
Tabla 13: Capacitaciones.....	52
Tabla 14: Incentivos.....	53
Tabla 15: Infraestructura.....	54
Tabla 16: Puntualidad.....	55
Tabla 17: Relaciones.....	55
Tabla 18: Presentación.....	56
Tabla 19: Atención.....	57
Tabla 20: Quejas.....	57
Tabla 21: Plan.....	59
Tabla 22: Patrimonio.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1: Organigrama.....	30
Gráfico 2: Ambiente.....	44
Gráfico 3: Compañerismo.....	45
Gráfico 4: Reconocimiento.....	46
Gráfico 5: Buzón de Sugerencia.....	47
Gráfico 6: Vacaciones.....	48
Gráfico 7: Rotación Laboral.....	49
Gráfico 8: Salario.....	50
Gráfico 9: Horas Extras.....	51
Gráfico 10: Capacitaciones.....	52
Gráfico 11: Incentivos.....	53
Gráfico 12: Infraestructura.....	54
Gráfico 13: Puntualidad.....	55
Gráfico 14: Relaciones.....	56
Gráfico 15: Presentación.....	56
Gráfico 16: Atención.....	57
Gráfico 17: Quejas.....	57

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad la comodidad y el bienestar en el ámbito laboral son importantes en cualquier tipo de profesión, no solo en el bienestar deseable de las personas donde se encuentran laborando, sino también en términos de productividad y calidad. Las sociedades del siglo XXI necesitan de organizaciones innovadoras y emprendedoras que se ajusten a los cambios actuales y que puedan desarrollar estrategias que faciliten a sus colaboradores ser capaces de cumplir con las exigencias y necesidades de un mercado exigente.

Es necesario que las organizaciones se preocupen un poco más por conocer que motiva a sus trabajadores a dar lo mejor de ellos, comprenderlos y llevar una investigación un poco más profunda de lo que trata el clima organizacional, ya que el proceder de los colaboradores en la organización conlleva a un sin número de consecuencias en el ambiente donde se encuentran laborando, afectando el rendimiento de la productividad en la compañía; este ambiente influye de manera directa en el comportamiento de los colaboradores, en síntesis el clima laboral determina la manera en que el colaborador percibe su labor, el rendimiento que ejerce y la satisfacción laboral que desempeña.

En los tiempos de ahora en la Empresa SUPAN S.A., se vienen presentando una serie de inconvenientes que han generado un declive en el ambiente laboral, para la solución de la situación que se viene presentando en la empresa, se requerirá de un plan de capacitación para el mejoramiento continuo de las actividades laborales, con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo. La capacitación hará que el

trabajador sea más competente y hábil, al utilizar y desarrollar sus aptitudes. Este plan cuyo propósito general es integrar al talento humano en el proceso productivo, mediante la motivación de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en su jornada laboral.

Ubicación del Problema en un Contexto

La Empresa SUPAN S.A., compañía líder en la industria de panificación más grande del Ecuador, cuenta con plantas y equipos de alta tecnología en Guayaquil y Quito, con distribución propia en todo el Ecuador, convirtiéndose en una de las distribuidoras más grandes del país, ubicada en el km 25 vía perimetral del cantón Guayaquil.

La industria panificadora satisface las necesidades alimentarias de la población ecuatoriana a través de sus marcas Supán, Grilé, Bimbo, dulzones Braun, pan sol y rey pan; siendo modelo de liderazgo e innovación; creando permanentemente productos nuevos que llegan cada día a la mesa de millones de personas. Cuenta con 50 trabajadores en el departamento de logística.

Carece de un deficiente clima organizacional, en el desempeño laboral. La insatisfacción y carencia de motivación laboral tienen como consecuencias la pérdida del rendimiento de los trabajadores, afectando las habilidades y actitudes que disminuyen la productividad en la compañía, trabajadores con un alto índice de errores, por lo general sus responsables, suelen llegar a pensar que estos trabajadores no están centrados y tienen una falta de interés. Sin embargo, en la mayoría de los casos el problema radica en una falta de comunicación o motivación; entre los múltiples factores que provocan esta situación existen otros que tienen estrecha relación con la mala comunicación de los equipos de dirección de la empresa, la falta de reconocimiento por el esfuerzo de cada operario, los años de antigüedad en la cual no hay una distinción en sueldos lo que obliga a pensar al empleado como una injusticia por parte del empleador o la falta de costumbres de celebrar fechas importantes,

eventos que impliquen distracción grupal lo cual ayude a la integración de los trabajadores.

Situación Conflicto

La situación conflicto surge por la carencia de motivación laboral por parte del empleador hacia los operarios, afectando las habilidades y actitudes que disminuyen la productividad en la organización. Por estos motivos el empleador debería prestar atención a la motivación laboral, para que los trabajadores se encuentren satisfechos profesionalmente en el tiempo de su jornada laboral. Porque esto también afecta a los usuarios, una mala atención de un empleado en estado de enojo dará mucho de qué hablar y la reputación de la compañía depende de ellos, al ofrecer un mejor servicio y atención al cliente.

Se realizará una encuesta a los trabajadores de la organización, por medio de este método se podrá evidenciar el por qué la insatisfacción y carencia de motivación laboral han surgido en la compañía. Una vez generalizado los resultados obtenidos, procederemos al plan de motivación, capacitaciones e integraciones que logren mejorar el rendimiento laboral en las áreas de trabajo en la organización. Existen un sin número de opciones como incentivos, reconocimientos al mejor empleado del mes, bonificaciones, viajes, entre otros; de esta manera el trabajador se sentirá a gusto en su jornada laboral y aumentara su amor por la labor que desempeña, obteniendo mejores resultados a futuro.

Tabla 1 Déficit Laboral

Antecedentes	Consecuencias
Desempeño deficiente	Carencia de motivación laboral
Clima organizacional	Actividades y estados de ánimo de las personas
Plan de capacitación motivacional	Descuido de integración personal

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

El bajo desempeño temporal o permanente de un empleado o un equipo de trabajo es un reto para la gerencia, un déficit en la motivación de los trabajadores, problemas organizativos o un clima laboral enrarecido no solo van a impedir el bienestar y la felicidad de los empleados, sino que además seguramente afectaran de forma directa en los resultados de la empresa, haciendo descender la rentabilidad y productividad de la organización.

El clima organizacional se convierte en el ambiente laboral que se vive y se siente día a día y en el cual se ponen de manifiesto las relaciones entre todo el personal, la satisfacción o insatisfacción con las diferentes condiciones que ofrece la organización para desempeñar su función laboral.

El plan de capacitación permitirá que los colaboradores brinden el mejor de sus aportes, en el puesto de trabajo asignado que busca lograr con eficiencia y rentabilidad los objetivos empresariales. Desarrollar las capacidades del trabajador generará beneficios tanto para ellos como para la organización. La capacitación hará que el operario sea más competente y hábil.

Delimitación del Problema

Campo : Administración de Empresas

Área : Laboral

Aspectos: Clima, Organizacional, Desempeño, Laboral

Tema : Plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional, en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A.

Formulación del Problema

¿Qué incidencia tiene el deficiente clima organizacional, en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A., departamento de

Logística, ubicada en el km 25, vía perimetral del cantón Guayaquil en el año 2018?

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Clima organizacional

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Evaluación del Problema

Delimitado: El problema analizado trata de las consecuencias que difunde la motivación en el desempeño de los colaboradores, el deficiente clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la organización; lo que significa que se evaluará la relación entre empleados y organización; vinculando emociones, cooperación entre otros; que se generan dentro del ambiente laboral, para de esa forma proponerles el plan de mejora y así poder obtener mejores resultados a futuro.

Claro: Esto requiere la aplicación de un Plan estratégico de capacitación motivacional, esto ayudara a que el trabajador logre ser más competente y hábil en la organización, mantener un buen clima organizacional generará mayor productividad de los mismos y por ende de la organización.

Evidente: Las actividades que se realizarán son para mejorar el clima organizacional y elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y con ello al incremento de la productividad, generando conductas positivas dentro y fuera de la organización, esto conlleva también al trato de los usuarios una buena atención al cliente y comunicación dará mucho que decir de la marca y la empresa, además de los operarios que están laborando dentro o fuera de la compañía.

Concreto: Las capacitaciones que se realizarán dentro o fuera de la organización para mejorar el desempeño laboral y mantener un buen clima que genere confianza y trabajo en equipo, ofreciendo incentivos,

bonificaciones, entre otros, será un beneficio muy importante tanto para los usuarios como para los trabajadores de la organización.

Contextualmente: En el plan de mejora a realizar con las capacitaciones al llevarlo a la práctica dispondremos de textos para que obtengan un mejor conocimiento acerca de las capacitaciones que se darán en la organización.

Factible: Es fácil de realizar en cualquier lugar, sea dentro o fuera de la organización, la solución a esta problemática son las capacitaciones e incentivos que se ofrecerán por su meta alcanzada en la jornada de trabajo. Esto generará mejores resultados para los operarios como para el empleador, al motivar al trabajador por su trabajo realizado ellos se sentirán a gusto con la labor que desempeñan.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Implementar el plan de capacitación motivacional, para el mejoramiento del clima organizacional, en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Evaluar el desempeño de los trabajadores por el clima organizacional.
- Diseñar un plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional.

Justificación e Importancia

Un empleado motivado y laborando en equipo, son los pilares esenciales

en los que las compañías sustentan sus logros. El trabajo ideal es que se adecua a las aspiraciones, valores, competencias y personalidad.

La naturaleza de la fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que percibe por parte de los ejecutivos, en la confianza, el respeto y la consideración que el empleador les ofrece diariamente dentro y fuera de la organización.

Se presenta la propuesta para mejorar el ambiente organizacional con la finalidad de aumentar el desempeño laboral de los operarios de la Empresa SUPAN S.A., existen muchos factores que generan un mal ambiente laboral como las condiciones de temperatura no adecuada afectan la conducta del individuo en sus puestos de trabajo, la mayoría de los espacios de trabajo pueden y deben tener un ambiente cómodo; una iluminación inadecuada puede originar fatiga ocular, cansancio, estrés, entre otros.

La demora del pago salarial también es un factor muy importante porque si los trabajadores llevan meses sin cobrar su remuneración, pueden generarse muchos inconvenientes como por ejemplo renunciar a su trabajo.

Es importante porque eleva el nivel de rendimiento de los colaboradores y con ello al incremento de la productividad, generando conductas positivas. El plan de capacitación a realizar, será motivacional para los operarios de la organización, se implementarán incentivos a los trabajadores de manera que el trabajador se sienta a gusto con su labor, elevando el nivel de rendimiento de los colaboradores de dicha compañía, habrán charlas de temas que los colaboradores desconozcan, esto aumentará su interés en saber y conocer más del tema, no solo en el texto sino también en la práctica, lo cual hará más competente y hábil al trabajador.

La comunicación es un factor clave, de lo contrario la falta de comunicación puede dar lugar a la pérdida de oportunidades en los negocios y como

resultado final la empresa puede perder la reputación, el enfoque, el rendimiento y sobre todo los clientes.

De tal manera sería un beneficio importante tanto para los usuarios como para los trabajadores porque se incrementarán sus conocimientos, habilidades y cualidades, y a la organización le favorece el incremento de su rentabilidad.

Sin duda, la aplicación de este tipo de herramienta puede tener un impacto muy positivo tanto en la motivación de los trabajadores como en la mejora de la organización. Se espera modificar actitudes para contribuir a crear y mantener un clima de trabajo satisfactorio, obteniendo mejores resultados a futuro.

Viabilidad de la Investigación

Viabilidad Técnica

La investigación es viable técnicamente porque ofrece a los operarios un mejor espacio para poder desenvolverse en las labores encomendadas y mejora la calidad en la producción, acorde a las exigencias con el nuevo mercado objetivo y sociedad en general que con el pasar de los años se incorporan nuevas tecnologías a las cuales tenemos que adaptarnos, siendo un gran beneficio para la empresa el avance tecnológico porque optimiza el tiempo y recurso humano.

Viabilidad Económica

La investigación es viable económicamente porque a través de las capacitaciones se podrá mejorar la motivación laboral de los trabajadores y se obtendrá mayor rentabilidad en la organización, obteniendo mutuos beneficios tanto para el trabajador como para la organización.

Gracias a las capacitaciones el trabajador se hará más competente y hábil a la hora de desempeñarse en el ámbito laboral, también en la mejora de la calidad del servicio al cliente e interpersonal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Según el autor Brunet, L. (1999).

Históricamente el comienzo de la construcción del concepto de “clima laboral” nace a través de la teoría de campo de Kurt Lewin hacia fines de los años 30, esta teoría tiene como particularidad, definir el rol que le permite a los individuos a 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)

Esto quiere decir que el clima laboral influye de manera directa en el comportamiento de los miembros de la organización, en las actividades y expectativas que describen a dicha institución en variables como la toma de decisiones, el riesgo laboral, responsabilidad individual y la flexibilidad para innovar la presentación o publicidad del producto.

Como dijo Lewin, K. al clima laboral se le llama atmósfera o clima psicológico, al pensamiento que tiene de sí el colaborador y el ambiente en el cual interactúa a diario en la jornada laboral, es decir una realidad experimental que puede ser demostrada en la compañía como cualquier hecho real. Es por eso que el comportamiento influye de manera muy acertada en el tipo de clima que se haya generado. Es así como este autor demostró que el comportamiento de los trabajadores, corresponde a las diferencias de atmósferas que surgen en la organización, más que a las características significativas de los grupos que se forman en dicha institución.

Según los autores Katz y Kahn (1970).

El clima laboral hace referencia a que toda compañía crea su propio clima, con sus propios estilos y costumbres. El "clima laboral" refleja tanto en las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal, así refleja las presiones internas y externas de las personas que atrae la organización, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema. (Pág. 85)

En los tiempos de antes se consideraba que se utilizaba la violencia como una manera de manejar al personal, aunque también seleccionaban al personal por su forma física con la capacidad de poder liderar, desempeñar y dirigir las acciones que se les asignen según el cargo que les corresponda en dicha organización.

Para los miembros de la institución, el clima laboral se convierte en una agrupación de actividades y expectativas que describen a la compañía, como en términos de características estáticas es decir la complejidad, el tamaño, el diseño de la organización, el grado de estandarización de los trabajos, niveles de autoridad, entre otros; todo esto implica que no se le da demasiada importancia a las percepciones de cada trabajador acerca del ambiente que genera dicha organización.

Como dijo Pritchard y Karasick, el clima laboral es una atributo referente del ambiente interno de la organización, esto resulta del comportamiento de sus colaboradores, especialmente del comportamiento del alto mando de la compañía, la importancia que ellos deben de considerar e identificar las dimensiones que tiene el clima y su influencia en ellos, lo que repercute en las actividades y conductas de cada trabajador, ya que disminuirá el rendimiento laboral y por ende obtendrá una baja productividad en la empresa, porque el recurso humano es una parte fundamental para el logro de los objetivos de las empresas.

Actualmente el clima laboral relaciona al mundo organizacional, para poder explicar las interacciones de la organización con el individuo, ya que el capital humano es el encargado de facilitar o dificultar la productividad de los mismos.

Al motivar al personal ellos se sentirán más a gusto en la labor que desempeñan, la actitud y el rendimiento aumentarán de manera muy acertada, será un beneficio para dicha compañía y para ellos mismos, ya que mejorará la conducta en las actividades que sus superiores les asignen.

Según el teórico García, O. (1987).

Elaboró un modelo para el diagnóstico del clima laboral centrado en lo que piensa o siente el personal de la organización, en aspectos tales como el reconocimiento que tienen acerca de su empresa, su organización y sus objetivos, la percepción que tienen acerca del medio en el cual desempeñan sus labores y del grado del desarrollo del personal que prevé alcanzar al estar dentro de la empresa. El instrumento utilizado permite al encuestado expresar sus sentimientos a través de 17 preguntas, cuyas respuestas conducen al establecimiento de un perfil y a encontrar soluciones para mejorar el ambiente de acuerdo a respuestas específicas como por ejemplo: fijar metas para mejorar el clima a través de la corrección de situaciones que resulten altamente negativas, fijar metas para mejorar el ambiente como un todo y tener una base para comparar el cambio del clima organizacional en el tiempo y para otros usos. (Pág. 12)

El modelo utilizado por García, fundamenta el hecho de que el personal de la organización actúa y reacciona a las condiciones de trabajo, que influye en el rendimiento del personal. Utiliza como instrumento una

encuesta que contiene 17 preguntas que conducen al perfil de cada operario para encontrar solución al problema y así mejorar el rendimiento laboral.

Como dijo Chiavenato, I., el clima organizacional determina las cualidades del ambiente laboral que son percibidas por los integrantes de la organización, que influyen directamente en el comportamiento de los operarios, afectando su rendimiento laboral, provocando una baja rentabilidad en la empresa, que puede llegar a tener complicaciones en las ventas de los productos, y por ende a una baja rentabilidad en la organización. El clima laboral influye en las percepciones que tienen los operarios sobre la empresa, estabilizando factores psicológicos como la percepción de apoyo, incentivos, confort físico, control, presión y finalmente la relación entre compañeros y gremios de la organización.

Como dijo Méndez, C. se puede medir el clima organizacional a través de instrumentos, donde se podrá identificar y analizar los aspectos internos de carácter formal e informal que describen a la organización. El propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar el comportamiento de los trabajadores para crear y mantener un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano, ya que el clima que genera la organización produce percepciones y actitudes en los operarios y que influyen de manera muy acertada en su motivación laboral.

Según el autor Olaz, A. (2009)

Define que en el ámbito laboral, debe darse a conocer al menos cinco rasgos.

- 1.1. Es un conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que oscilan en el transcurso del tiempo, afectando de desigual manera a todos aquellos miembros de la comunidad laboral.
- 1.2. Responde una lógica de continuidad, ya

que es una manifestación de las inercias culturales de la organización.

- 1.3. Está condicionado por dos dimensiones, la externa (entorno con el que interactúa la organización, por ejemplo: clientes, competidores, proveedores, entre otros). la interna (la propia organización).
- 1.4. Está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las aptitudes, las expectativas y, cómo no, por las realidades psicológicas, económicas y culturales de la empresa.
- 1.5. Es un fenómeno exterior al individuo, aunque vivenciado en primera persona, del que se puede valer para amplificar los efectos sobre sí mismo, el grupo en que éste se desenvuelve y la propia organización a la que pertenece. (Pág. 26).

Los elementos fundamentales para que una compañía obtenga el logro de sus metas institucionales y para ello el comportamiento del recurso humano influya de manera positiva o negativa, según el clima que se haya generado en la organización son la eficacia, eficiencia, productividad y la competitividad.

Sin embargo son relativamente pocas las empresas que se preocupan en el ambiente o clima organizacional, puede ser por la falta de recursos o porque hay personas que solo se enfocan en querer ganar a la competencia que se olvidan de los aspectos internos de la organización o por la poca disposición a invertir en cosas que consideran poco contribuyente al logro de objetivos.

Es importante que sepamos cómo funcionan las organizaciones para poder vivir y trabajar en ellas. El éxito o el fracaso de la mayoría de los proyectos de las organizaciones dependen del capital humano. El ambiente que se genera en la organización influye de manera directa en el comportamiento de los trabajadores.

Al comportamiento organizacional se lo divide en dos tipos de aspectos, los aspectos visibles que son las estrategias, objetivos, políticas y procedimientos, estructura de la organización, autoridad formal, cadena de mando, tecnología. Y los aspectos invisibles que son las percepciones, actitudes, normas del grupo, interacciones informales y conflictos interpersonales e intergrupales.

En el clima organizacional se reflejan las interacciones entre las condiciones organizacionales y las características personales, el clima que se genera en la empresa induce ciertos comportamientos en los trabajadores, que inciden de manera directa en la organización, en la rentabilidad, atención a los clientes, calidad de servicio y por ende en el mismo ámbito laboral.

Para obtener un mejor concepto de clima organizacional, es necesario resaltar los siguientes elementos:

El clima es una variable que interviene entre los factores del comportamiento individual y organizacional, se refiere a las características del medio ambiente de trabajo las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio laboral y a la reacción que ellos producen dando origen al clima organizacional, después de esta reacción positiva o negativa en el clima influye en el comportamiento laboral de los operarios.

Varios beneficios de un clima organizacional sano son: la satisfacción de poder terminar con sus labores cotidianas, adaptación al medio de trabajo, afiliación a todos los beneficios que otorga la empresa, actitudes laborales positivas, ideas creativas para la mejora, alta productividad, baja rotación del personal y sobre todo al logro de sus objetivos. Mientras que en un clima organizacional deficiente se generan varias consecuencias negativas como por ejemplo la inadaptación laboral, ausentismo, poca innovación, fraudes, actitudes laborales negativas, impuntualidad a la hora de marcar la entrada en el trabajo, baja productividad, entre otros.

Como dijo Chiavenato, I. el clima organizacional es prospero cuando satisface las necesidades de los trabajadores que integran la organización, al mismo tiempo eleva la moral y la conducta de ellos. El clima que se genera en la empresa influye de manera directa en el estado motivacional de los mismos, al motivar el personal con incentivos, viajes, bonificaciones, entre otros mejorará la productividad y rentabilidad organizacional, porque se sentirán a gusto consigo mismos y con su relación laboral, obteniendo a futuro el logro de los objetivos propuestos. Para ello las instalaciones de la organización, la infraestructura deberá de estar acorde a las necesidades de los trabajadores, y no presentar inconvenientes que dificulte el rendimiento laboral de ellos.

El ambiente organizacional está ligado a la motivación o desmotivación de los colaboradores de la organización, los trabajadores según las condiciones de trabajo en el que se encuentre influye bastante en sus emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización.

Antecedentes Referenciales

En la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas año 2016, los estudiantes Myriam Palomino y Rafael Peña proponen el tema de: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda.

En la Universidad Andina, Perú 2015, el estudiante Arpasi Gómez propone el tema: Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico Emsapuno S.A.

Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo de Perú, el estudiante Mendoza Valdivia Guillermo propone el tema: la percepción del clima organizacional y desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa Lucie Rynning de Antúnez de Mayolo. Rimac – 2012.

En la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala de la Asunción – Septiembre 2015, la autora Saida Marisol Contreras Flores propone el tema: Propuesta de mejora del clima laboral en una institución de educación superior.

Universidad Autónoma de Occidente, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Santiago de Cali en el año 2015, el autor Pedro Iván Guerrero García propone el diseño de un plan de mejoramiento para fortalecer el clima organizacional en la empresa construcción, gerencia y proyectos especializados S.A.S.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, el autor Alex Javier Zans Castellón propone el tema: clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM-Managua en el período 2016.

En la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas en el año 2011, la autora Diana Elizabeth Uría Calderón, propone el tema: el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. LTDA de la ciudad de Ambato.

Estos antecedentes referenciales son semejantes porque se enfocan en los temas del clima organizacional y desempeño laboral, diferenciándose en la propuesta del tema, porque ni uno de los temas propone un plan de capacitación para mejorar el clima organizacional de dicha empresa, solo se enfocan en una propuesta de mejora, la incidencia del ambiente laboral, las consecuencias, las causas, problemas y que es lo que genera dicha entidad para que haya un deficiente desempeño en los trabajadores de la organización, lo que provoca un decremento en la productividad, bajo rendimiento laboral, generando conflictos entre los gremios de la entidad.

Fundamentación Legal

Constitución de República del Ecuador 2008; Título VI; Régimen de desarrollo; Capítulo I; Principios generales

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

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus

derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

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.

Código de Trabajo

Título Preliminar; Disposiciones Fundamentales

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

- 4.** Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
- 5.** Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
- 6.** Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

- 7.** Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
- 8.** Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos Y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
- 9.** Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser

atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

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

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio; b) La clase o clases de trabajo; y, c) Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

- 19.** Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;
- 20.** Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;
- 21.** Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;
- 22.** Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
- 23.** Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;
- 24.** La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";
- 25.** Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;
- 26.** Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;
- 27.** Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que,

teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

28. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta

obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento.

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral.

El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta

que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

35. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

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

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Clima Organizacional

Se entiende por clima organizacional todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios. El término

clima organizacional puede ser sustituido por clima laboral o ambiente organizacional.

Alcanzar y mantener un clima organizacional positivo y productivo es el pilar de cualquier empresa u organización.

En ocasiones, por diversas dificultades gerenciales, de comunicación o por diferencias personales entre algunos empleados, se pueden generar un clima organizacional negativo, lo cual afecta directamente la calidad y relaciones de trabajo.

De ahí la importancia de mantener la motivación, valorización y relaciones cordiales entre todas las personas, para que el desempeño de la empresa siga por buen curso y, en función de los objetivos y planes de trabajo propuestos.

Como se puede apreciar, el clima organizacional se caracteriza principalmente por la percepción compartida que poseen empleados y los directivos o dueños de una empresa para trabajar en conjunto de la mejor manera posible y respetando los derechos y deberes de todos los trabajadores por igual.

El mejor clima organizacional se consigue cuando tanto la infraestructura, maquinaria y personal se encuentran en óptimas condiciones y no se interrumpe la línea de trabajo.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Según Chiavenato, I. (2000). **“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”**. (Pág. 359)

Un buen desempeño laboral es la fortaleza más óptima para una organización, se relaciona con las habilidades y conocimientos de los operarios que aportan en la organización, según el ambiente que se origina con el pasar de los días, tendrán aspectos negativos si existe un ambiente

tenso podría ocasionar peleas entre gremios de la entidad y en un ambiente sano, el rendimiento laboral de los colaboradores será alto y así obtendrá el logro de los objetivos planteados.

Definiciones Conceptuales:

Ambiente: Condiciones o circunstancias de un lugar que parecen favorables o no favorables para las personas, animales o cosas que lo rodean.

Capacitación: Es un proceso sistemático que se basa en las necesidades actuales y perspectivas de una entidad cualquiera, grupos de individuos o personas; el cual está orientado hacia un camino en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, que posibilite su desarrollo integral dirigido a elevar la efectividad laboral.

Compensación: Se refiere al flujo, nivel de pertinencia y accesibilidad de la información personal y de las áreas, y a la efectividad en el uso de los canales de información institucionales.

Desempeño: Consiste en la realización de las funciones y roles propios de una empresa, con el grado de satisfacción al final de una tarea laboral en el cual se desenvuelven diariamente.

Desmotivación: Consiste en un desinterés al desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar las metas propuestas y una disminución de la energía con la cual se desenvuelve en el trabajo. La principal causa de la desmotivación es la pérdida del sentido que tiene el trabajo en nuestras vidas, una persona se ve desmotivada cuando se esfuerza en el ámbito laboral y no recibe aquello que se le prometió la organización, como puede ser el salario, los

Reconocimientos, desafíos e identidad. Por ende, el personal se desmotiva si no se les pagan los montos establecidos y en las fechas indicadas, cuando nuestros empleadores no reconocen nuestros méritos, cuando se

cae en la rutina y cuando la organización de la que somos parte no infunde orgullo de pertenecer en ella, entre otros.

Identificación con la institución: Se refiere al sentimiento de identificación y orgullo de los empleados por pertenecer a la organización.

Laboral: Pertenece o relativo al trabajo, en los aspectos jurídicos, económicos y sociales.

Líder: Puede asumir diferentes patrones de liderazgo frente a un mismo subordinado, pero el líder puede darles mayor libertad en las decisiones a los subordinados, si el subordinado presenta errores frecuentes y graves, puede imponerle mayor autoridad personal y darle menos libertad en el ámbito laboral.

Liderazgo: El liderazgo es el cargo que ocupa un integrante de la compañía que se distingue de los demás y es capaz de tomar decisiones acertadas para el equipo, grupo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta en común. Por lo cual esta razón se dice que el liderazgo implica a más de una persona, que dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición en el trabajo de manera eficaz y eficiente, alcanzando el logro e sus metas organizacionales.

Motivación: Forma parte de la cultura de una organización fomentar el bienestar y la motivación de su equipo de trabajo a través de diferentes estrategias, como ofrecer un espacio de trabajo limpio e iluminado, dar bonos especiales por la productividad que hayan alcanzado, respetar los días libres o de descanso, incentivar la competitividad, imaginación e innovación, entre otros.

Organización: Asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Plan: El plan es el parámetro técnico-político dentro del cual se enmarcan los programas o proyectos; y menciona a la vez que hace referencia a las decisiones de carácter general que expresan:

- Lineamientos
- Prioridades
- Estrategias de acción
- Asignación de recursos
- Conjunto de medios o instrumentos (técnicas) que se han de utilizar para alcanzar metas y objetivos propuestos.

Percepción: Proceso mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta los estímulos para darle un significado a algo.

Puesto de trabajo: Se refiere a las tareas o trabajo, deberes y responsabilidades asignados a las características o perfil exigido al ocupante, y a la relación de estos elementos con el desempeño y rendimiento laboral.

Relaciones interpersonales: Se refiere a la calidad y comunicación de las relaciones entre las personas y las diferentes áreas de trabajo que conforman la organización.

Responsabilidad: Sentido de compromiso, productividad, puntualidad, y capacidad de toma de decisiones para resolver algún inconveniente que se haya generado.

Satisfacción laboral: Estado placentero o positivo resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto.

Trabajo en equipo: Se refiere al esfuerzo realizado por un grupo de personas con capacidades complementarias, comprometidas y responsabilizadas para el logro de un objetivo, para lo cual adoptan e integran de forma armónica planes, actividades y funciones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa.- Tiosa S.A.

Ruc.- 0990006792001

Gerente General.- Patricio Nieto

Actividad de la Empresa.- Industria Panificadora y distribuidora más grande del país (TIOSA).

Misión

Contribuimos a la nutrición familiar con productos frescos, apetitosos y naturales que siempre están a la mano.

Visión

Líderes ecuatorianos en propuestas innovadoras de productos alimenticios con mejor aporte nutricional.

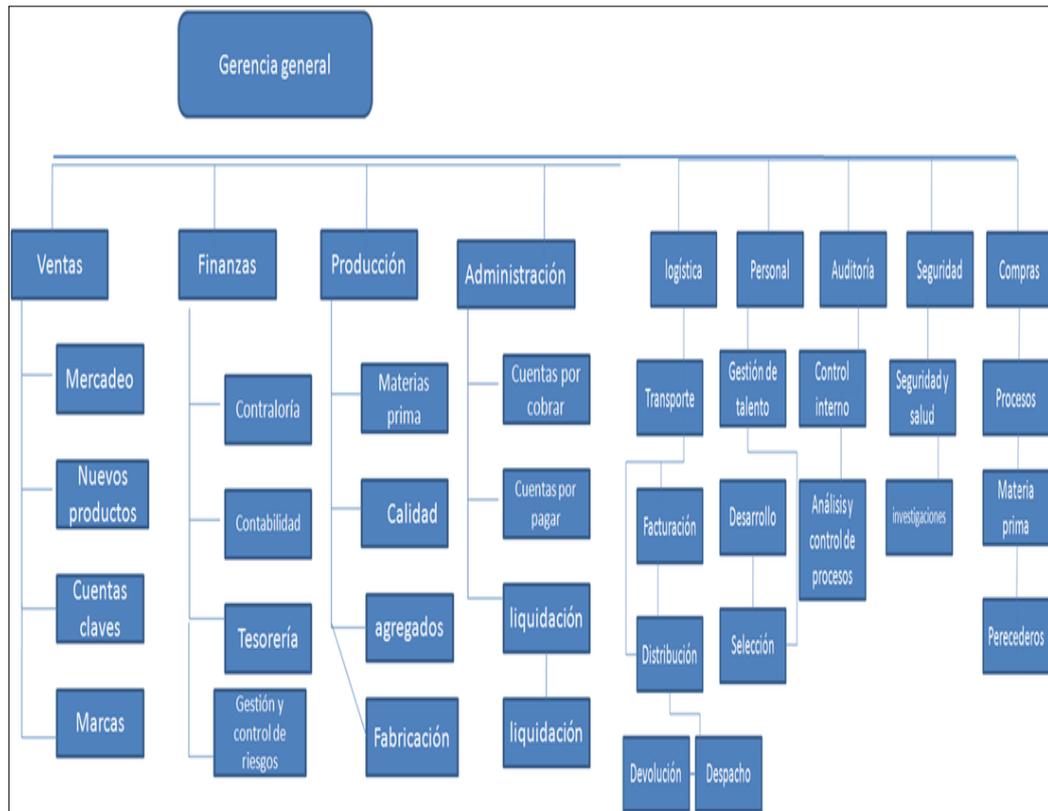
Logotipo



Organigrama

Gráfico 1

Organigrama



Fuente: TIOSA S.A.

Funciones de los Trabajadores

Gerente general.- Liderar la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la organización, cumpliendo con los lineamientos estratégicos del directorio, las normativas y reglamentos vigentes.

Ventas.- El departamento de ventas es el encargado de persuadir a un mercado de la existencia de un producto, valiéndose de su fuerza de ventas o de intermediarios, las técnicas y políticas de ventas acordes con el producto que se desea vender.

Mercadeo.- Se encarga del conjunto de leyes y establecimientos para que un producto forme parte de la competencia. El mercadeo lo que busca es

que un bien o servicio tenga un impacto favorable en la sociedad, de igual forma, el mercadeo expresamente trabaja en estrategias y evalúa posibilidades de hacer ofertas o mejores tipos de demandas, todo bajo un ambiente de ganancia, en la que se hace el mayor esfuerzo para que el producto sea atractivo al mismo tiempo que genera ganancia a la empresa que lo fabrica.

Nuevos Productos.- El desarrollo de nuevos productos se refiere a productos originales, mejoras de los productos, modificaciones de los productos, y marcas nuevas que la compañía desarrolla a través de sus propias actividades de investigación y desarrollo. La generación de ideas es la búsqueda sistemática de ideas para nuevos productos.

Cuentas Claves.- Son aquellos cuya relación con la empresa va más allá de un simple dar y recibir servicios, se trata más bien de una asociación estratégica. Es tal la importancia de estas cuentas claves que incluso en situaciones de crisis, tanto la empresa como su cliente se ayudan mutuamente para no perder la cantidad de transacciones hechas en tiempos de calma.

Marcas.- Es importante destacar que la marca tiene un valor por sí misma, más allá del producto o servicio en cuestión. Esto quiere decir que la marca representa una imagen o un ideal en la mente del consumidor que excede las características específicas de las mercancías.

Finanzas.- Se centra en la planeación financiera y en asegurar que dicha planeación se cumpla. Por lo tanto, debe buscar el equilibrio óptimo en el manejo de los ingresos y egresos de la organización, para analizar y determinar la necesidad de créditos incluyendo su evaluación y selección, así como decidir que inversiones son posibles realizar y cuáles son las más convenientes.

Contraloría.- Es el órgano que se encarga de coordinar y dirigir las labores de los distintos departamentos de control del área financiera de una organización.

Contabilidad.- Es utilizada para facilitar el proceso administrativo y la toma de decisiones internas (dentro de la misma organización, este tipo de decisión implica variación en el desarrollo habitual del negocio u empresa) y externas (genera una conducta sobre el entorno de la empresa vinculada con proveedores, bancos y accionistas, etc.).

Tesorería.- Área encargada de organizar y gestionar todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja es decir, de los movimientos de dinero que entra y sale de la empresa.

Gestión y Control de Riesgos.- Permite a los administradores hacer frente eficazmente a las incertidumbres así como a los riesgos y oportunidades asociados con ellos, con el fin de mejorar la capacidad de generar valor.

Producción.- Es el área de una empresa que tiene como función principal la transformación de materias primas en productos finales.

Materias Primas.- Comprende toda clase de materiales comprados por el fabricante y que puede someterse a otras operaciones de transformación o manufactura antes de que puedan venderlo como producto terminado.

Calidad.- Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia.

Agregados.- Es la relación entre la producción agregada y los factores de producción, un valor (x) a sumar.

Fabricación.- Proceso industrial a través de los cuales las materias primas son transformadas en un producto final.

Administración.- Se ocupa del mantenimiento de registros e información para cumplir con los requisitos legales e impositivos para evaluar las operaciones de rendimiento de la gestión.

Cuentas por Cobrar.- Representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar, tiene por objeto

coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas.

Cuentas por Pagar.- Se encarga de presentar informes periódicos a la organización, con la clasificación de las gestiones de cobro, corriente y no corriente.

Liquidación.- Proceso de vender todo el inventario de una compañía, a menudo con un gran descuento, para generar efectivo.

Logística.- Cubre la gestión y la planificación de actividades de los departamentos de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención y distribución. Se relaciona con la función que permite el traslado de los productos finales y los pone a disposición del cliente.

Transporte.- En esta función se incluye la carga y descarga del producto, así como el plan de ruta a poner en marcha para trasladarlo hasta su destino.

Facturación.- La facturación es una de las acciones más comunes en el mundo de la empresa para las operaciones de intercambio de bienes o servicios.

Distribución.- Tiene por objeto precisamente hacer llegar el producto hasta el consumidor.

Devolución.- Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía proveniente la devuelve y a cambio, recibe efectivo por devolución, o en algunos casos, otro artículo igual o diferente pero del mismo valor equivalente o algún crédito.

Despacho.- Se refiere a las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan ante la Aduana en relación con las importaciones y exportaciones, pueden efectuarse, entre otros, por los agentes de aduana, quienes pueden intervenir sólo por cuenta ajena en toda clase de despachos.

Personal.- Gestionar los trámites de carácter jurídico y administrativo relacionados con el personal, se integran actividades.

Gestión de Talento.- Procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de una empresa, partiendo del reclutamiento, la selección, la capacitación, evaluación del desempeño, recompensas, salud ocupacional y el bienestar en general de los trabajadores.

La gestión de talento humano significa conquistar y mantener personas dentro de la organización que trabajen y den lo máximo de sí mismos con actitud positiva y favorable para lograr los objetivos y metas de la empresa.

Desarrollo.- Establecer programas o actividades de capacitación, que promuevan la superación y desarrollo personal de la comunidad laboral, la profesionalización de los servicios que ofrecen, enriquecimiento cultural que permitan al logro de objetivos y metas institucionales.

Selección.- Proceso que consiste en realizar una serie de pasos específicos que se emplean para decidir que solicitantes deben ser contratados según el puesto de la vacante que se necesite en la organización.

Auditoria.- Proceso que tiene por objeto determinar si los estados financieros presentan razonablemente su situación financiera, con la finalidad de emitir una opinión.

Control Interno.- Encargado de proteger los recursos de la empresa o negocio, evitando pérdidas por fraudes o negligencias. Acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos; incluido el entorno y actitud que desarrollan las autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la entidad.

Análisis y Control de Procesos.- Se encarga de realizar un estudio donde, a través de herramientas y técnicas se analizan las características productivas de la empresa.

Seguridad.- La finalidad del departamento, es de garantizar la protección de las personas, los bienes, valores, negocios de la empresa y el normal funcionamiento de los servicios.

Seguridad y salud.- Garantizar y proteger la salud de las personas que laboran en dicha entidad, controlando los accidentes laborales y las condiciones ambientales del trabajo que puedan provocar enfermedades o lesiones temporales o permanentes, sobrevenidas en el curso o con ocasión del trabajo.

Investigaciones.- Se encarga de recoger información necesaria del sujeto a analizar, este departamento posee una visión de la investigación, una misión que nos orienta a un objetivo específico y a un conjunto de herramientas que dan sentido a nuestro quehacer cotidiano.

Compras.- La función principal de este departamento es de asegurar que todos los bienes, servicios e inventarios necesarios para la operación del negocio se ordenen y encuentren a tiempo en los almacenes de cualquier empresa, también es responsable de controlar el costo de los bienes adquiridos, los niveles de inventario y debe ser capaz de desarrollar una buena negociación con proveedores. Minimizar los costes de compra, de almacenamiento y de distribución, aumentar la rotación de activos, desarrollar y plantear fuentes alternativas de suministros para asegurar que no se van a quedar sin mercaderías y mantener el registro de los datos actualizados al presentar los informes de gestiones cada cierto tiempo a modo de control.

Procesos.- Secuencia de actividades humanas, que transforman un conjunto específico de insumos en un producto determinado, optimizando

recursos con eficiencia y eficacia, marcados en la actualidad por el gran dinamismo del mercado y por las nuevas tecnologías.

Perecederos.- La finalidad de esta área es la de almacenar los insumos que resultan ser poco durable y que entonces como tal ha de tener un final en el cual deja de ser, desvanecerse en otras palabras.

Diseño de la Investigación

El autor López Arturo (2002) en su libro *Metodología de la investigación contable* determina a la investigación Mixta de la siguiente manera:

“Una investigación mixta es aquella que capta los datos tanto de documentos (investigación documental), como de observaciones y experimentos (investigación de campo). (Pág. 176)

El diseño de la investigación será mixto ya que se manejará información tanto cualitativa porque se estudiarán las causas que genera la problemática y cuantitativa ya que a través de las encuestas se medirá con exactitud el grado de desmotivación de los trabajadores que integran la organización.

Consecutivamente se utilizara el diseño de investigación bibliográfico debido que el proceso de indagación de las variables a investigar requiere relacionarse de ciertos argumentos para alcanzar la solución a la problemática de la empresa.

Según los autores Palella Santa y Pestana Feliberto (2010)

El diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. (Pág. 87)

Este diseño de investigación tiene el propósito de proporcionar conocimientos al investigador para así profundizar la exploración del diseño, la cual asegura datos a través de fuentes bibliográficas como libros, CD, manuscritos, revistas científicas, tesis de grado, separatas, entre otros; obteniendo datos de relativa importancia para el diseño de la investigación.

Este tipo de investigación consiste en un análisis o una comparación de los datos ya elaborados en ciertas referencias bibliográficas, sin alterar su naturaleza o sentido, las cuales aportan información necesaria y de gran relevancia para el proyecto de investigación.

Una investigación bibliográfica es cuando recurrimos a la utilización de los datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros, que nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente lo elaboran.

En el capítulo II, el marco teórico se utilizó la investigación del diseño bibliográfico, este diseño ayudo a obtener asesoría en la investigación, además proporciona información ya existente de una manera más fácil y organizada, con el propósito de comparar los datos antiguos con la situación real o actual que se presenta en la organización, la indagación de argumentos necesarios de las variables del tema a investigar con la finalidad de buscar la solución a la problemática.

Tipos de Investigación

En este proyecto de investigación se trabajará con 4 tipos de investigación dependiendo de los fines que se persiguen, según el nivel de conocimiento que se desea alcanzar; los cuales se clasifican en: investigación exploratoria, investigación explicativa, investigación descriptiva e investigación correlacional; las cuales nos serán de gran beneficio para la búsqueda de la solución a la problemática. A continuación se detallan los diferentes conceptos que son referidos por los siguientes autores consultados, según el tipo de investigación a utilizar

en el diseño del proyecto.

Tabla2 Paradigmas

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
<p>Según Arias, F. (2012), “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de los conocimientos a obtener”. (Pág. 12)</p>	<p>Según Arias, F. (2012), “La investigación es explicativa cuando se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de las relaciones causa y efecto de la problemática. (Pág. 26)</p>	<p>Según Arias, F. (2012), Deduce que: “La investigación es descriptiva cuando consiste en la caracterización de un fenómeno, hecho, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento organizacional”. (Pág. 24)</p>	<p>Según el autor Cauas D. (2015) define que: “La investigación correlacional es para determinar en qué medidos o más variables están relacionadas entre sí. De qué forma o manera los cambios de una variable influyen en los valores de la otra variable”. (Pág. 9)</p>

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

En el proceso de desarrollo de la investigación que se utilizará en el estudio, será el método descriptivo-explicativo, que sirven para analizar y detallar la problemática estudiada, básicamente a través de la identificación de las formas de conductas y actitudes de las personas que se encuentran en la asociación, además se busca obtener las razones o causas de su desmotivación.

En este tipo de investigación explicativo, el propósito en si es explicar las causas de relación entre las variables en este caso, clima organizacional y el desempeño laboral. La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones dentro o fuera de la organización.

El estudio descriptivo se centra en la información detallada respecto al problema para describir sus dimensiones con precisión. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las 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. La motivación en el personal aumenta la productividad dentro de la organización este sería un estudio de tipo descriptivo porque vamos a describir los objetivos a plantear para cumplir en un tiempo determinado las metas propuestas en dicha compañía.

Población y Muestra

Población: Según Arias, F. (2006). **“Define población o población objetivo a un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio”** (Pág. 81)

Entonces una población es la totalidad de los elementos o fenómenos a estudiar, que poseen una característica en común, la que se estudia y la que da origen a los datos importantes del proyecto de investigación.

Población Finita: Como dijo Arias, F. es una agrupación de personas que está limitada a la cantidad que la integra, con registro de dichos elementos. La totalidad de la población constituye una cantidad limitada, permitiendo su fácil identificación y contabilización según sea el caso a investigar.

La totalidad del fenómeno de estudio, en este caso se limita a una población finita de 58 personas en total.

Población Infinita: Como dijo Arias, F. la población infinita es aquella agrupación de personas o elementos en la cual se desconoce el total que los conforman y no existe registro alguno de ellos, ni información que lo respalde exactamente.

Es aquella población cuyos elementos son identificables por el investigador, es decir no existe un número exacto de población, por lo cual no es posible medir o predecir cada uno de los individuos de la población, se recurre a otros métodos como por ejemplo una muestra que pueda ser significativa en el proyecto de investigación.

Tabla3 **Universo**

Población	Cantidad
Gerente General	1
Jefes de Logística	2
Supervisor	5
Empleados	50
Total	58

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Muestra: Behar, D. (2008) deduce que la muestra es. “**Un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que**

llamamos población”. (Pág. 51)

Es una parte del universo la cual se llevará a cabo en la investigación, puede determinar la problemática en la cual se identifican las fallas del proceso. Refleja las características que definen la población de la que fue extraída.

Muestra Estratificada: La muestra o muestreo estratificado consiste en clasificar a la población en subconjuntos o estratos, y cada uno de ellos seleccionar una muestra probabilística, de manera independiente de un conjunto a otro. Existen tres razones importantes para utilizar este tipo de muestra: estadísticas, marcos, y costos.

Muestra No Estratificada: Según Pérez, C. el científico tiene que definir la precisión con la cual se desea determinar el proyecto de investigación, la diferencia que se estima, entre un promedio ficticio y uno real de la muestra estimada según sea el caso.

No se realizará tipos de muestras, porque el total de la población es de 58 personas, puesto que es un tipo de población finita, el cual no sobrepasa el límite establecido para llegar a realizar una fórmula que determine el total de población, en otras palabras una muestra.

Métodos y Técnicas de la Investigación

El método de indagación es un elemento necesario, ya que sin él no sería fácil demostrar si un argumento es válido.

Análisis-Síntesis: La utilización de este método es indispensable ya que permitirá conocer y analizar la situación de los trabajadores, donde están y donde desean llegar.

Histórico-Lógico: Se empleará este método al momento de realizar el

estudio de la evolución histórica del clima laboral, capacitación de los operarios y el desarrollo de competencias laborales, esto permitirá sistematizar los antecedentes y tendencias referidas previamente al proyecto de investigación.

Técnicas de Investigación

Son técnicas que consisten en observar atentamente el fenómeno o hecho, tomar información y registrarla para su posterior análisis según el instrumento a utilizar. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo.

Tabla4 Procedimiento	
Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía • Cuestionario

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Guía de Observación

Es un conjunto de preguntas elaboradas de una manera más factible con base a ciertos objetivos, con el fin de orientar nuestra observación del proyecto a investigar. Una guía de observación es una lista de puntos importantes a considerar que son observados para realizar una evaluación de acuerdo a los temas que se estén analizando. Para que una investigación se lleve a cabo satisfactoriamente se requiere entender la raíz del problema o situación estudiada y esta guía facilita esa función. Cumple dos propósitos fundamentales, el primero le recuerda a las personas los puntos clave y la relación que puedan llegar a tener con otros temas y el segundo es que sirve como una base para realizar una reflexión sobre el papel que tomó el observador, ya sea si tuvo aportaciones o su trabajo afecto en algo las observaciones.

Encuesta

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos

utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Según Naresh K. Malhotra en su libro: *Investigación de Mercados*: Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica del tema a resolver.

En síntesis una encuesta es una técnica o método de recolección de información en donde se interroga de manera verbal, escrita o digital a un grupo de personas con la finalidad de obtener información necesaria para la indagación.

Un cuestionario es un conjunto de preguntas escritas utilizadas para obtener información indistintamente para evaluar a una sola persona. Aun cuando el cuestionario puede ser respondido por más de una persona, las respuestas no forman parte de un análisis estadístico. Ejemplo: un examen en la escuela es un cuestionario.

Una encuesta agrega datos específicos a los cuestionarios para que al finalizar pueda existir un análisis estadístico con la información obtenida para evaluar a un grupo de personas ya que las respuestas se agregan para llegar a una conclusión. La diferencia del cuestionario es que es un conjunto de preguntas a responder y la encuesta es el estudio detallado mediante la recopilación de información para después ser analizada y así encontrar una solución al problema.

En la técnica de la encuesta se utilizará el instrumento de preguntas como un cuestionario, el cual al obtener la información deseada se procederá a las tabulaciones y gráficos, al interpretar los resultados de las tabulaciones se descifrá el motivo de la problemática, para así buscar una solución. En el análisis consiste básicamente en dar respuesta a los objetivos o hipótesis planteados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

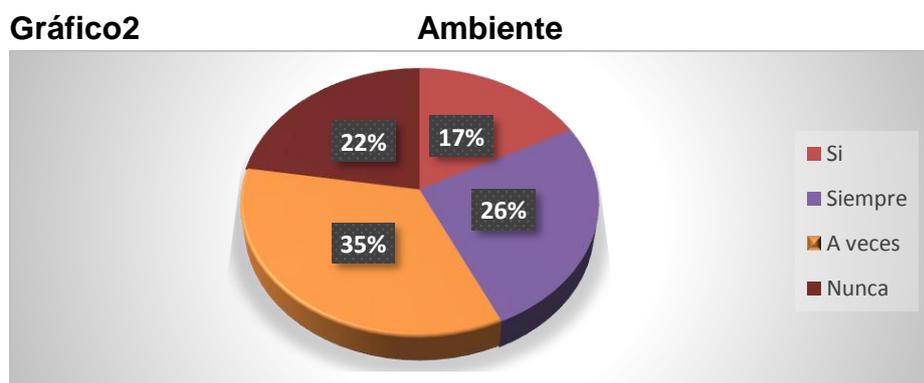
Aplicación a las Técnicas e Instrumentos

- 1) ¿La organización le brinda un ambiente adecuado para realizar sus funciones?

Tabla5 Ambiente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	17%
Siempre	15	26%
A veces	20	35%
Nunca	13	22%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Los resultados que muestran la gráfica, los trabajadores manifestaron que un 35% a veces cuenta con un adecuado ambiente laboral para la realización de sus actividades y un 17% que si cuentan con un ambiente adecuado.

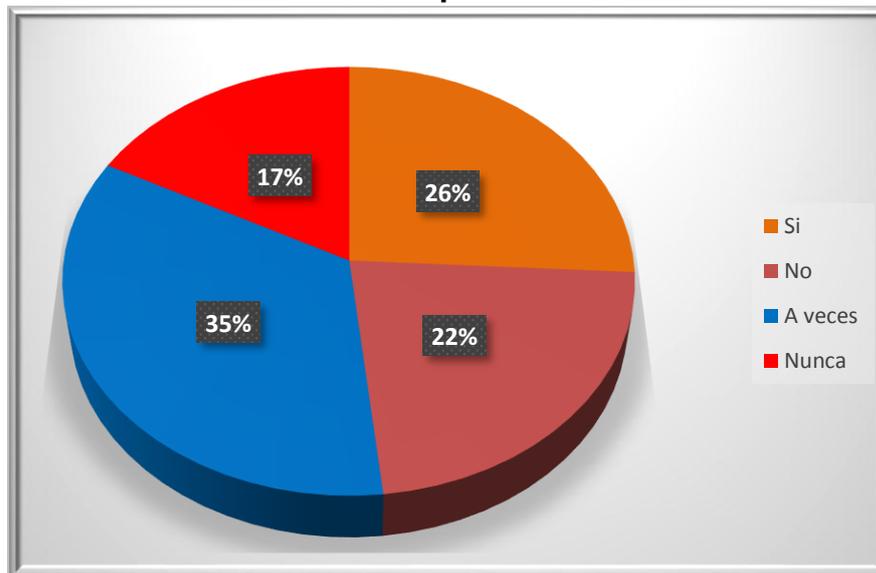
2) ¿La empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

Tabla6 Compañerismo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	26%
No	13	22%
A veces	20	35%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico3 Compañerismo



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Los resultados obtenidos y reflejados demuestran que un 35% de los trabajadores a veces fomentan el compañerismo, y un 17% que nunca ha existido buenas relaciones entre los gremios de la empresa. Fomentar la unión entre los trabajadores es indispensable porque servirá al momento de realizar sus labores y en su vida cotidiana.

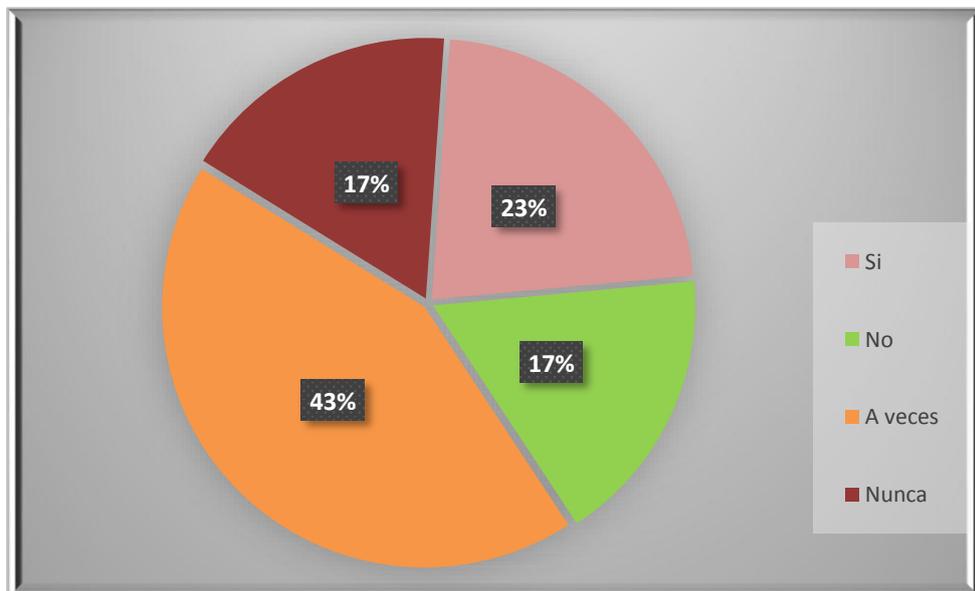
3) ¿Reciben un justo reconocimiento de su labor por parte del jefe y compañeros?

Tabla7 Reconocimiento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	13	23%
No	10	17%
A veces	25	43%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico4 Reconocimiento



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Los resultados obtenidos indican que un 23% respondieron que si es fundamental el reconocimiento laboral y un 17% que no cuentan con una motivación o incentivo establecido tanto del jefe como de compañeros para realizar sus actividades.

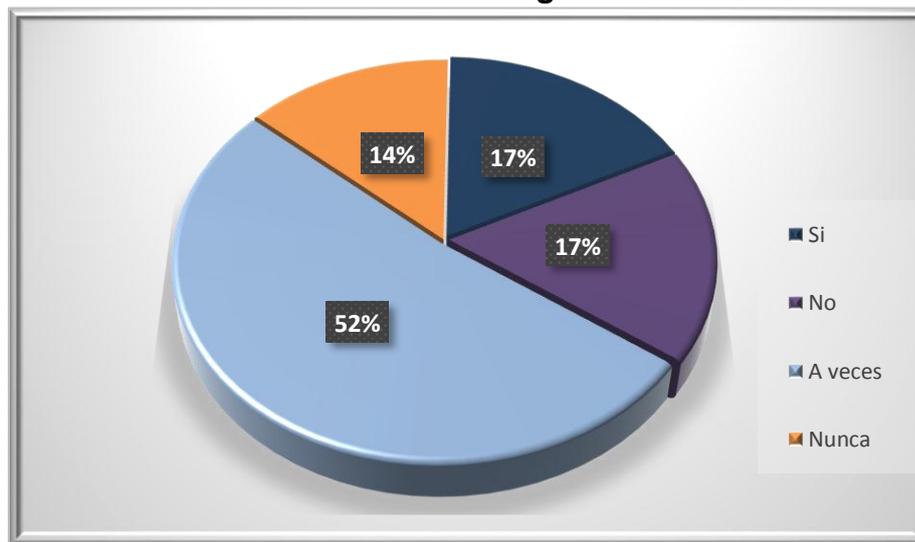
4) ¿Existe algún buzón de sugerencia donde se puedan tomar en cuenta las opiniones del empleado?

Tabla8 Buzón de Sugerencias

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	17%
No	10	17%
A veces	30	25%
Nunca	8	14%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico5 Buzón de Sugerencia



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Existe un buzón de sugerencia pero no siempre toman en cuenta las opiniones de los empleados, por lo que al no considerar sus opiniones la organización no podrá evitar ni resolver los problemas que existen dentro de ella.

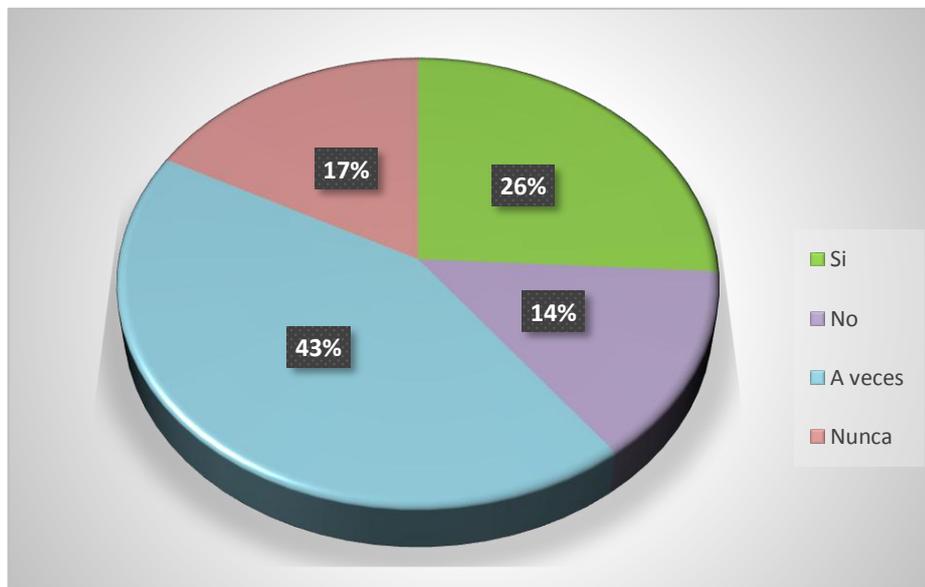
5) ¿La empresa es accesible en cuanto a los periodos de vacaciones?

Tabla 9 vacaciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	26%
No	8	14%
A veces	25	43%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Grafico6 vacaciones



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Los resultados obtenidos en la gráfica indican que el 26% de los trabajadores manifestaron que la organización si es accesible en la petición de sus vacaciones y un 14% indica que no es accesible en sus solicitudes ya que cuando firmaron su contrato estaba estipulado que cada año tendría sus vacaciones como corresponde.

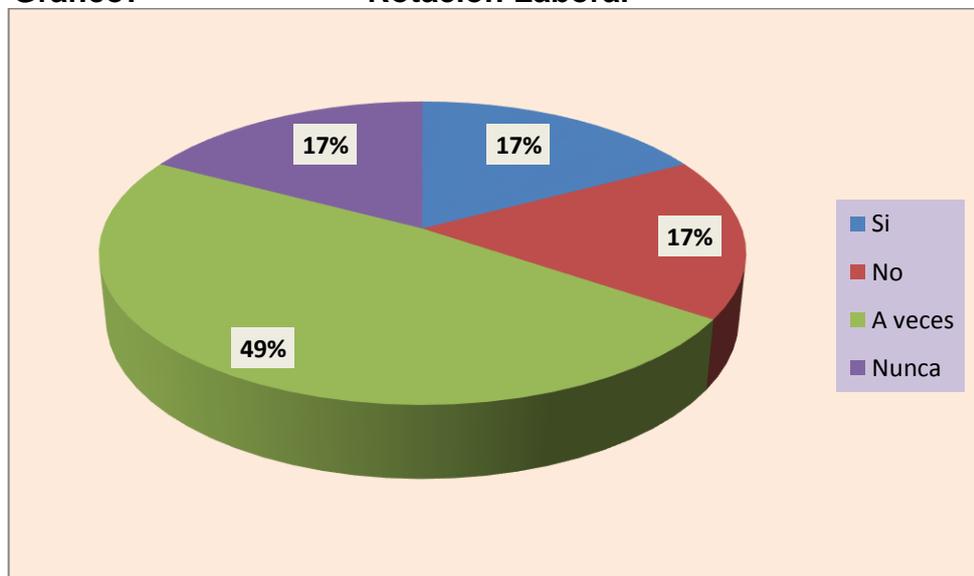
6) ¿En la empresa existe rotación laboral?

Tabla 10 **Rotación Laboral**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	17%
No	10	17%
A veces	28	49%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico7 **Rotación Laboral**



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Se puede observar que en las respuestas de los trabajadores manifestaron un 17% que a si existe un alto grado de rotación y un 17% que no existe rotación laboral por lo que mucho de los trabajadores se ven afectados por un mismo sueldo, mientras que ellos realizan horas extras y no son reconocidas como lo estipula la ley.

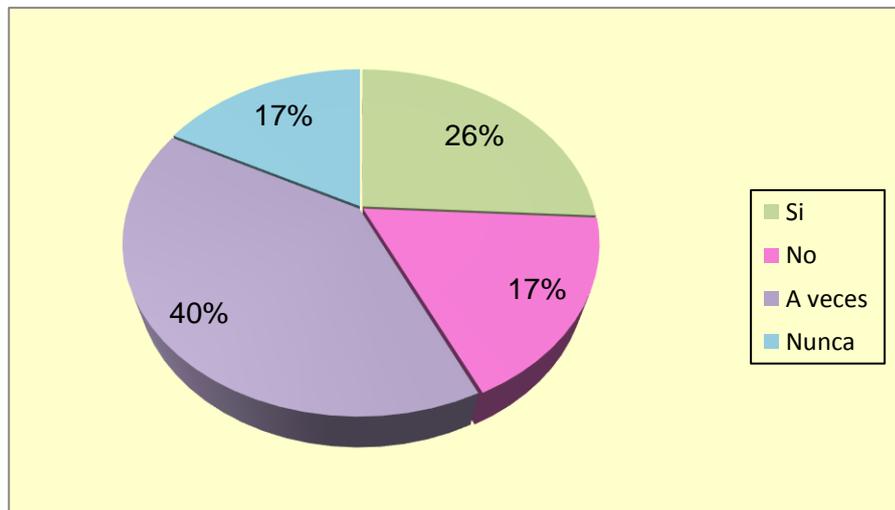
7) ¿El salario a recibir es justo en relación a su esfuerzo y dedicación a la labor que desempeña?

Tabla11 **Salario**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	26%
No	10	17%
A veces	23	40%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico8 **Salario**



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Se puede observar que un 40% respondieron que su salario neto es justo por las actividades que realizan en la empresa, en cambio un 17% que no se sienten a gusto con el salario que reciben ya que las actividades que desempeñan son muy pesadas, por lo que la empresa corre el riesgo de quedarse sin trabajadores.

8) ¿Las horas extras son reconocidas en la empresa?

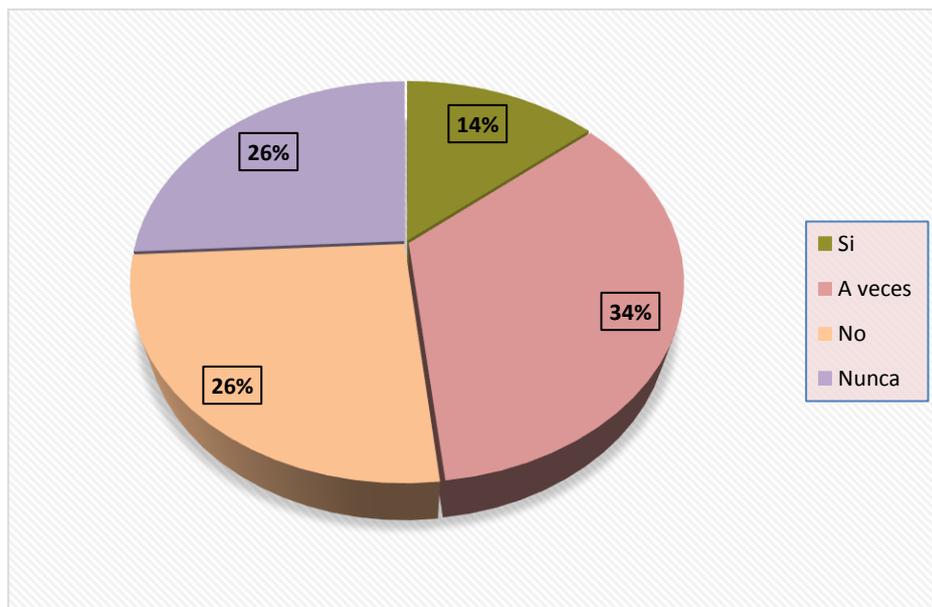
Tabla 12 **Horas Extras**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	14%
A veces	20	20%
No	15	26%
Nunca	15	26%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico9

Horas Extras



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

En el gráfico se refleja que un 14% de los trabajadores si reciben el pago adicional por horas extras, pero el 26% de ellos manifiestan que realizan sobretiempos teniendo el mismo sueldo que los demás por lo que existe reclamos de ese inconveniente.

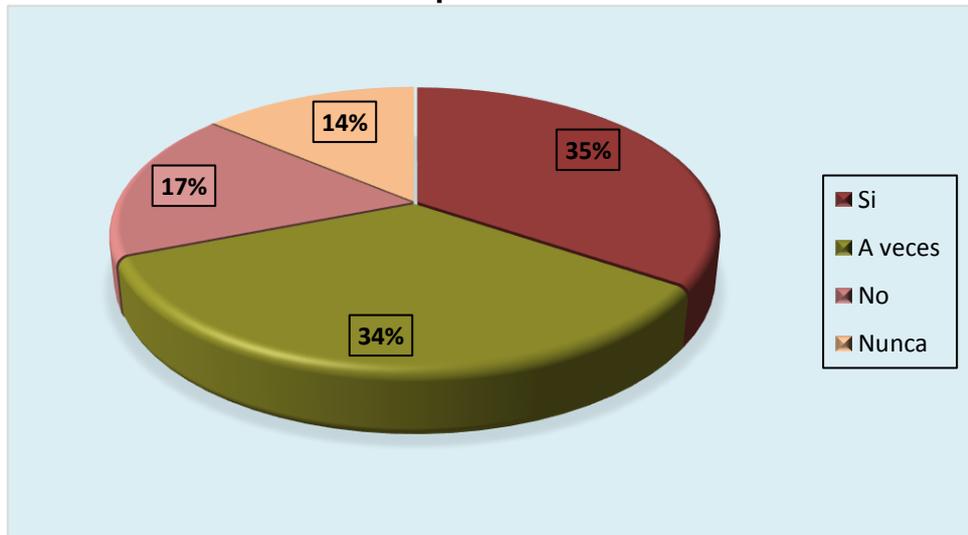
9) ¿Las capacitaciones podrían servir de ayuda para el mejoramiento del ambiente laboral?

Tabla 13 Capacitaciones

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	20	35%
A veces	20	34%
No	10	17%
Nunca	8	14%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico10 **Capacitaciones**



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Si sería de gran ayuda la implementación de capacitaciones, tanto para los trabajadores como para los gerentes de la organización, porque mejorará la forma de trabajar y así también obtendrán mayores conocimientos.

10) ¿Las bonificaciones o incentivos pueden mejorar la relación laboral del trabajador con la empresa?

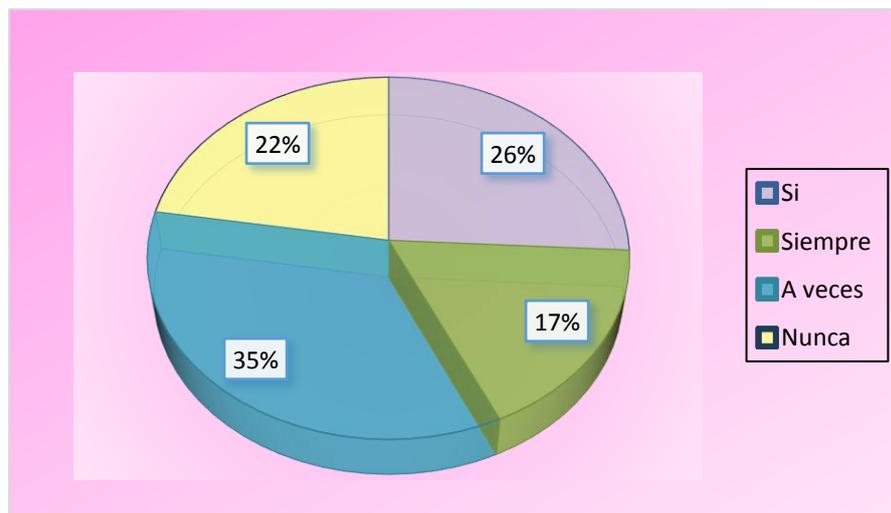
Tabla14

Incentivos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	26%
Siempre	10	17%
A veces	20	35%
Nunca	13	22%
Total	58	100%

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico11 Incentivos



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Si pero siempre y cuando se cumplan las bonificaciones establecidas, el 26% de los trabajadores afirma que las bonificaciones o incentivos pueden mejorar la relación laboral del operario con la organización, mientras que un 22% expresa que nunca podrá mejorar el desempeño que ellos se esmeran en dar si no reciben nada a cambio.

Guía de Observación

Los aspectos a observar se calificarán de la siguiente manera, deficiente # 1 y eficiente con el # 2. Sin considerar porcentajes ya que al final de estos

datos cuantitativos se realizará un breve resumen de lo que se pudo observar en la organización.

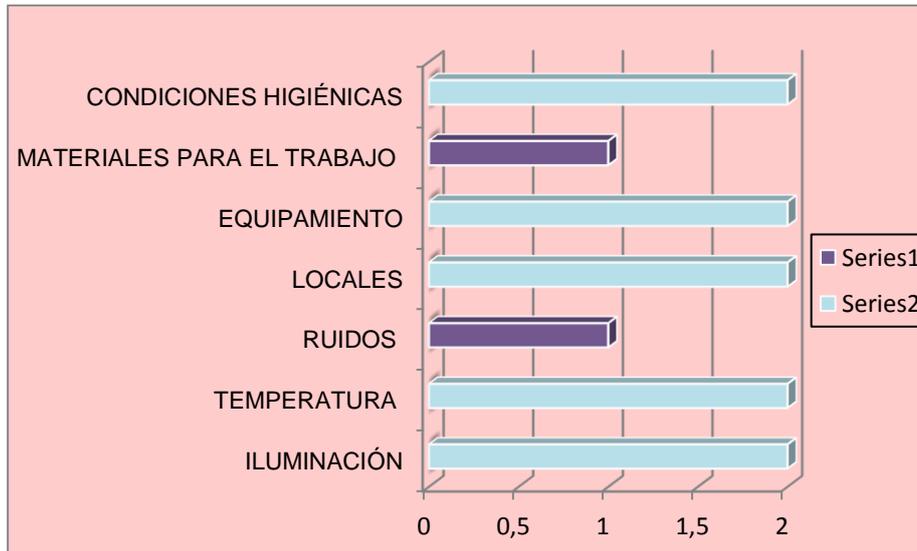
1.- Condiciones de la Infraestructura

Tabla15 Infraestructura

1.- CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA	DEFICIENTE	EFICIENTE
ILUMINACIÓN		2
TEMPERATURA		2
RUIDOS	1	
LOCALES		2
EQUIPAMIENTO		2
MATERIALES PARA EL TRABAJO	1	
CONDICIONES HIGIÉNICAS		2

Gráfico12

Infraestructura



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

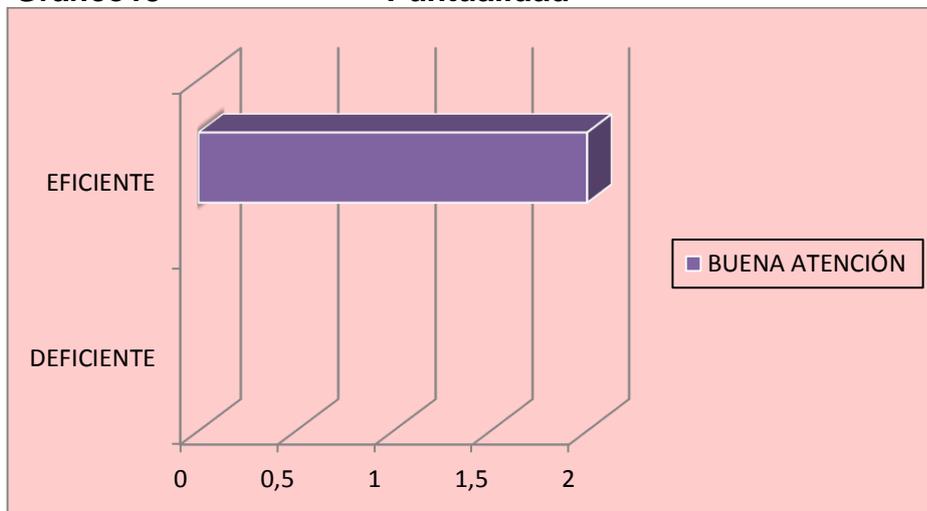
2.- Puntualidad

Tabla16 Puntualidad

2.- PUNTUALIDAD	DEFICIENTE	EFICIENTE
BUENA ATENCIÓN		2

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico13 Puntualidad



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

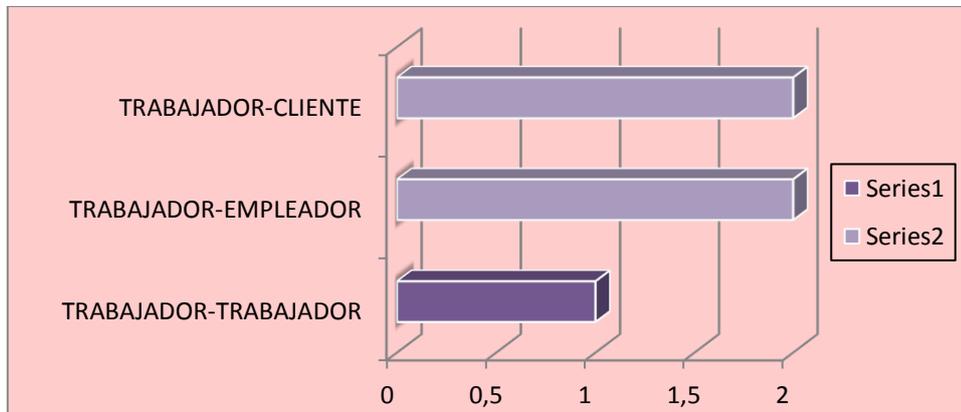
3.- Relaciones Interpersonales

Tabla17 Relaciones

3.- RELACIONES INTERPERSONALES	DEFICIENTE	EFICIENTE
TRABAJADOR-TRABAJADOR	1	
TRABAJADOR-EMPLEADOR		2
TRABAJADOR-CLIENTE		2

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico14 Relaciones



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

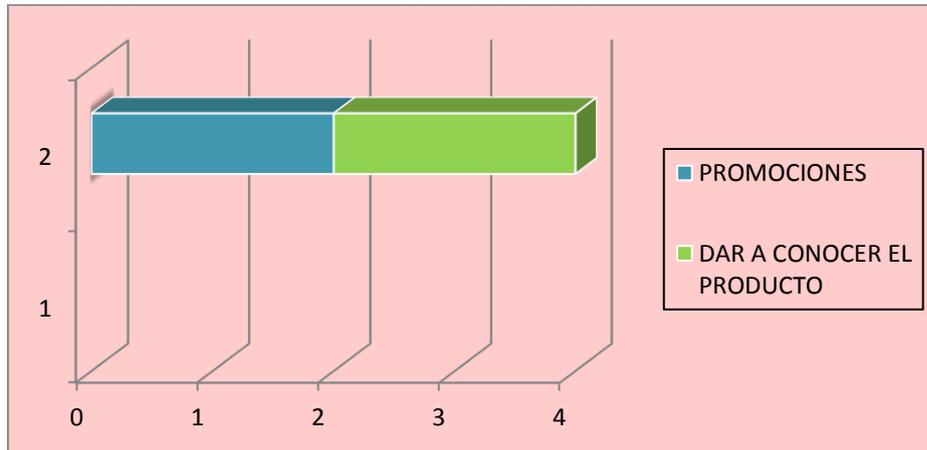
4.- Presentación del producto a ofrecer

Tabla18 Presentación

4.- PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO A OFRECER	DEFICIENTE	EFICIENTE
PROMOCIONES		2
DAR A CONOCER EL PRODUCTO		2

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico15 Presentación



5.- Tiempo de Atención al Cliente

Tabla19 Atención

	DEFICIENTE	EFICIENTE
5.- TIEMPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		2

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico16 Atención



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

6.- Manejo de quejas o sugerencias

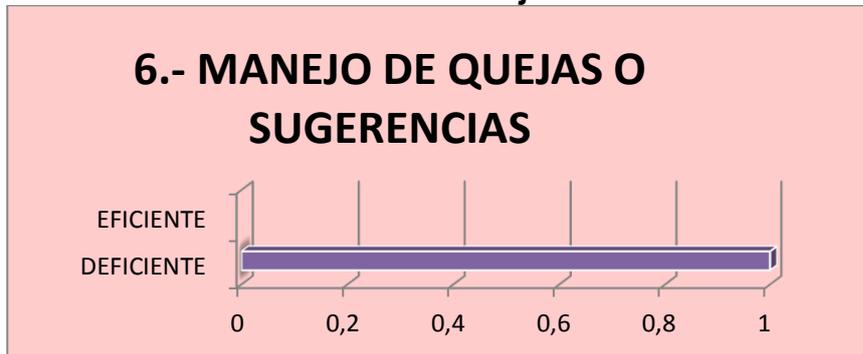
Tabla20 Quejas

	DEFICIENTE	EFICIENTE
6.- MANEJO DE QUEJAS O SUGERENCIAS	1	

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Gráfico17

Quejas



Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Análisis

Los aspectos a considerar en esta guía de observación, son los siguientes:

En las condiciones de la infraestructura se dedujo que tiene muy buena iluminación, ya que un exceso de luz podría provocar daños oculares en los trabajadores como para sus superiores.

La temperatura en las áreas de la organización son acordes para poder realizar las funciones laborales, los ruidos causan molestias al momento que el trabajador se encuentra en la jornada laboral, existe una gran amplitud en los locales de la organización por lo que resulta ser un espacio más cómodo y relajante para el operario, los materiales para el trabajo se encuentran en un rango un poco deficiente el cual trae consigo consecuencias porque no podrá terminar la producción estipulada por los superiores y las condiciones higiénicas en la infraestructura de la empresa son muy eficientes porque una buena imagen refleja el comportamiento de la persona.

La puntualidad en la organización es muy importante para los jefes, ya que son el ejemplo a seguir de los trabajadores, las relaciones interpersonales son deficientes en el caso del trabajador -trabajador, por lo que falta integración de personal en dicha área, las promociones del producto son muy pocas, es necesario que el producto de a conocer sus respectivas marcas al público en general de manera accesible y factible.

El tiempo de atención al cliente es excelente, los clientes pueden quejarse o expresar su opinión libremente. El manejo de quejas o sugerencias es un tanto deficiente ya que ciertos trabajadores no comunican nada en la organización y así no se podrá buscar solución a la problemática.

Los objetivos de la organización son importantes y se deben seguir. La comunicación es un factor clave para toda organización, se debe fomentar el compañerismo, integración de personal, incentivar a los operarios para que se sientan motivados y puedan desempeñarse mejor.

Plan de Mejora

Objetivo: Aplicar el plan de mejora en la empresa TIOSA SUPAN S.A.

Tabla21

Plan

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Capacitaciones a los trabajadores	Cambiar la relación laboral con la empresa	Reuniones con profesionales	Una vez por semana	Especialista en dar capacitaciones	En la empresa SUPAN
Regalo de viajes al mejor trabajador	Mejor trabajador, se desempeña bien en las funciones laborales	Ser puntual cumplir su meta de producción	Una vez Al trimestre	El jefe de la empresa	Quito Ambato
Integración laboral	Para que los trabajadores se conozcan mejor y así podrán trabajar en equipo	Realizarla en el complejo LA GARZA ROJA	Una vez por fin de mes	Jefes Trabajadores	En el complejo LA GARZA ROJA Vía a Daule – Nobol

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Cronograma

N. °	Actividades Semanas	2018											
		Mayo				Junio				Julio			
		Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Capacitación A Los Trabajadores • Motivación • Autoestima • Desarrollo de las Relaciones Interpersonales												
2	Viaje Al Mejor Trabajador												
3	Elaborado por: Galarza Alay Integración Laboral	Mic	Paola										

Recursos Económicos

Tabla22

Patrimonio

Ingresos	Egresos
Capital \$ 500	Capacitaciones \$1000
Empresa \$1500	Viaje \$ 500
	Integración \$ 500
Total \$2000	Total \$2000

Elaborado por: Galarza Alay Michell Paola

Se manifiesta que existe una igualdad en el patrimonio.

Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente el plan de capacitación motivacional para el desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.
- Realizada la evaluación del desempeño de los trabajadores se determinan los resultados del plan, los pro y contra del mismo.
- Se diseñó la capacitación sobre el clima organizacional en el cual intervinieron ciertos temas como motivación, autoestima y desarrollo de las relaciones interpersonales.
- El líder de la compañía es el encargado de velar por el trabajo en equipo, atrayendo personas innovadoras, responsables y carismáticas, consiguiendo un mejor desempeño en cada trabajador el cual generará mayor productividad y estabilidad en el mercado.
- Los trabajadores manifestaron que no cuentan con una motivación o incentivo establecido, tanto del jefe como de compañeros para realizar sus actividades laborales.
- No siempre se toman en cuenta las opiniones de los empleados, por lo que al no considerar sus opiniones la organización no podrá evitar ni resolver los problemas que existen dentro de ella.
- Las horas extras deben ser reconocidas, recibir un pago adicional.

Recomendaciones

- Evaluar a los trabajadores al menos una vez al mes, esto ayudara a evitar conflictos en el rendimiento laboral.
- Tener capacidad de decidir y organizar cuando sea necesario así como asumir responsabilidades.
- Dominar las tareas en el ámbito de trabajo así como las destrezas y conocimientos necesarios para el personal.
- Encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones laborales.
- Mejorar la atención al cliente, amabilidad y cortesía de parte del operario cuando se le presenta algún reclamo o conflicto.
- Optimizar recursos de manera eficiente, también el buen direccionamiento por parte de los asesores de la entidad.
- Plantear actividades a través de incentivos o reconocimientos para promover el espíritu de esfuerzo de sus colaboradores.
- Mejorar el ambiente laboral para obtener resultados esperados como el incremento de la productividad y la calidad del recurso humano, y con ello elevar la moral del trabajo.

Bibliografía

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación* 6° Edición. Ecuador.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Colombia.

Vega, D. et al (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005)*. Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología. Colombia: Universidad Santo Tomás. Vol. 2. N° 2.

Chiavenato Idalberto. (2011). *Administración de Recursos Humano*. Mc Graw Hill. México.

Olaz, A. (2009). *Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias*. Revista de sociología. España.

Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional La Dinámica del éxito en las organizaciones*. 2° Edición. Mc Graw Hill. México.

Martinez, R. (2002). *El Éxito es de Quienes pueden cambiar el Clima*. HayGroup. Austria.

<http://www.eumed.net/librosgratis/2011b/966/definicion%20de%20hipotesis%20y%20variables.html>

Santa Paella Stracuzzi y Feliberto Martins Pestana. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 3° Edición. México.

Franco, Y. (2014). Tesis de Investigación. Población y Muestra .
Tamayo y Tamayo. Blog Internet. Venezuela.

Bamberger, M. (2012). *Introducción a los Métodos Mixtos de la Evaluación de Impacto*. México.

Constitución de la República del Ecuador.

Código del Trabajo.

ANEXOS

ANEXO 1

LOGOTIPO DE LA EMPRESA



ANEXO 2 HISTORIA

QUIENES SOMOS

Desde su nacimiento en 1946 Tiosa ha sido una empresa trascendente

para el mercado y sobre todo para el paladar de los ecuatorianos. Siendo modelo de liderazgo e innovación; creando permanentemente productos nuevos que llegan cada día a la mesa de millones de personas.

SUPAN S.A. fue adquirida en el año 1946 por el Sr. José María Llopart Tarruella y su esposa la Sra. Dolores Trullás Masats. Su primer local estaba ubicado en la calle 9 de Octubre y García Avilés. En la actualidad, Tiosa, como se denomina la empresa desde la década de los 80, cuenta con 700 colaboradores aproximadamente. Opera dos plantas industriales, una en Guayaquil y la otra en Quito, tiene 13 agencias y 200 vehículos para la distribución de sus 74 productos de panadería, en las 24 provincias de Ecuador. Entre Guayaquil y Quito llega a 35.000 puntos de venta.



FILOSOFÍA

Somos la industria panificadora más grande del Ecuador, contamos con plantas y equipos de alta tecnología en Guayaquil y Quito y con distribución propia en todo el Ecuador, convirtiéndonos en una de las distribuidoras más grandes del país (TIOSA).

MISIÓN

"Contribuimos a la nutrición familiar con productos frescos, apetitosos y naturales que siempre están a la mano"

VISIÓN

"Líderes ecuatorianos en propuestas innovadoras de productos alimenticios con mejor aporte nutricional"

ANEXO 3

NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



La industria panificadora TIOSA S.A., satisface las necesidades alimentarias de la población ecuatoriana a través de sus marcas Supán, Grilé, Bimbo, Dulzones, Braun, Pan Sol y Rey Pan, y cumple las leyes establecidas, previniendo, minimizando y restaurando los impactos ambientales significativos que se generan. TIOSA S.A., en cumplimiento a lo establecido en la Legislación Ambiental, ha procedido a poner en consideración al sector público y en particular a la M.I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL, su PRIMERA AUDITORIA AMBIENTAL DE CUMPLIMIENTO, a fin de que sea evaluada en cumplimiento con la normativa ambiental.



ANEXO 4

CARTA DE PRESENTACIÓN

Guayaquil 13 de Julio del 2018

Señores

TIOSA SUPAN S.A.

Ciudad

De mis consideraciones

Reciba un cordial saludo de quien suscribe la presente, expresando mis deseos de éxitos en su gran labor empresarial.

Soy egresada del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, donde para poder obtener el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, la aplicación de un proyecto de investigación, el cual he decidido aplicarlo en su prestigiosa empresa.

Se aplicará un formato de encuesta según la escala de Likert, el día 26 de julio del presente año, a las 15h00 en el auditorio de la empresa.

Esperando que la presente tenga la acogida correspondiente.

Atte.

Galarza Alay Michell Paola

C.C. 0927186999

ANEXO 5

INSTRUCCIONES

Objetivo de la encuesta: Recopilar información para determinar con exactitud el nivel de satisfacción del personal que labora en la Empresa SUPAN.

- Marque con un visto en los recuadros
- La encuesta es anónima (No tiene que escribir su nombre)
- Utilize esfero de color azul
- La duración de la encuesta será de 10 minutos

ANEXO 6

ENCUESTA

Objetivo: Determinar con exactitud el nivel de satisfacción del personal que labora en SUPAN (TIOSA S.A.)

La información proporcionada es de suma importancia para la mejora del clima laboral.

1) ¿La organización le brinda un ambiente adecuado para realizar sus funciones?

- Si
- Siempre
- A veces
- Nunca

2) ¿La empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

- Si
- No
- A veces
- Nunca

3) ¿Reciben un justo reconocimiento de su labor por parte del jefe y compañeros?

- Si recibe
- No recibe
- A veces
- Nunca

4) ¿Existe algún buzón de sugerencia donde se puedan tomar en cuenta las opiniones del empleado?

- Si existe
- No existe
- A veces
- Nunca

5) ¿La empresa es accesible en cuanto a los periodos de vacaciones?

- Si
- No
- A veces
- Nunca

6) ¿En la empresa existe rotación laboral?

- Si

- No
- A veces
- Nunca

7) ¿El salario a recibir es justo en relación a su esfuerzo y dedicación a la labor que desempeña?

- Si
- No
- A veces
- Nunca

8) ¿Las horas extras son reconocidas en la empresa?

- Si
- A veces
- No
- Nunca

9) ¿Las capacitaciones podrían servir de ayuda para el mejoramiento del ambiente laboral?

- Si
- A veces
- No
- Nunca

10) ¿Las bonificaciones o incentivos pueden mejorar la relación laboral del trabajador con la empresa?

- Si
- Siempre
- A veces
- Nunca

ANEXO 7

CARTA DE DESPEDIDA

Guayaquil, 13 de Julio del 2018

Señores

TIOSA SUPAN S.A.

Ciudad

Reciba un cordial saludo de quien suscribe la presente.

Una vez que he podido aplicar la técnica de encuesta y la guía de observación en su distinguida organización, se han recolectado los datos necesarios para poder definir un criterio acerca de la problemática identificada en la organización, quedando agradecida de antemano por permitir conocer su sistema de procesos y obtener la información necesaria para poder culminar con el proyecto de investigación.

Atte.

Galarza Alay Michell

ANEXO 8
GUÍA DE OBSERVACIÓN N° 1

Objetivo: Conocer el comportamiento laboral de los trabajadores de SUPAN (TIOSA S.A.) con los clientes y personal de la compañía.

HORA INICIO: HORA FINALIZACIÓN: FECHA: OBSERVADOR: SUJETO OBSERVADO:		
	DEFICIENTE	EFICIENTE
ASPECTOS A OBSERVAR	1	2
1.- CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA		
ILUMINACIÓN		
TEMPERATURA		
RUIDOS		
LOCALES		
EQUIPAMIENTO		
MATERIALES PARA EL TRABAJO		
CONDICIONES HIGIÉNICAS		
2.- PUNTUALIDAD		
BUENA ATENCION		
3.- RELACIONES INTERPERSONALES		
TRABAJADOR-TRABAJADOR		
TRABAJADOR-EMPLEADOR		
TRABAJADOR-CLIENTE		
4.- PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO A OFRECER		
PROMOCIONES		
DAR A CONOCER EL PRODUCTO		
5.- TIEMPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		
6.- MANEJO DE QUEJAS O SUGERENCIAS		

ANEXO 9

DETALLE DE LOS INCENTIVOS PROPUESTOS

Incentivos	Mensual	Trimestral	Anual
Premios			★
Canasta de Productos			★
Bonos		★	
Comisiones	★	★	
Placa o Certificado	★		



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Registro de CONESUP 09-030

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 he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A.**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tiene el deficiente clima organizacional, en el desempeño laboral de los empleados de la empresa SUPAN S.A., ubicada en el km 25, vía perimetral del cantón Guayaquil, en el año 2018?**

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

Presentado por la Egresada:


Galarza Alay Michell Paola

Tutor:


Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

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.**

Wms Alberto Akate

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Wms Alberto Akate

Firma