



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de Magíster
en Gestión Pública

TEMA:

CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD EN LA
COMERCIALIZADORA MEGA PROPRINEC DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN
EL PERIODO 2020-2021.

AUTORA:

ING. ZOILA MARISELA FLOR CASQUETE

DIRECTORA:

ING. MERCEDES MOREIRA MENÉNDEZ, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2022

CERTIFICACIÓN

Ing. Mercedes Moreira Menéndez M. Sc. Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA

Que la ING ZOILA MARISELA FLOR CASQUETE, ha cumplido con la elaboración del Perfil de Investigación titulado: **CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA COMERCIALIZADORA MEGA PROPRINEC DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2020-2021**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 27 de julio 2022



Firmado electrónicamente por:
**MERCEDES CLEOPATRA
MOREIRA MENENDEZ**

Ing. Mercedes Moreira Menéndez M.Sc

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, Zoila Marisela Flor Casquete, por medio de la presente certifico que el proyecto de investigación denominado **“CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA COMERCIALIZADORA MEGA PROPRINEC DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2020-2021”**, declaro que los datos contenidos en el mismo son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Para constancia de lo aquí certificado suscribo la presente en Quevedo, a los 27 días del mes de julio del 2022.



Firmado electrónicamente por:
**ZOILA MARISELA
FLOR CASQUETE**

Zoila Marisela Flor Casquete

C.I.: 120501202-2

AUTORA

DEDICATORIA

De manera especial dedico mi proyecto de investigación a Dios por darme la oportunidad de disfrutar este momento importante en mi formación profesional.

A mis padres, por demostrar su cariño y apoyo incondicional.

Con todo mi amor y cariño a mi esposo Jorge, quien ha estado conmigo en todo momento y por creer en mí. A mis hijos Bili y Dara, quienes son la inspiración de mi vida.

A mis dos hermanos, David y Rosa en quienes confío y estoy segura que estarán felices del logro obtenido.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fuerza y perseverancia día a día y permitirme concluir con éxito este nivel de estudio.

A mis Padres, Esposo, Hijos y Hermanos, quienes me brindaron todo su apoyo incondicional creyendo en mí.

A mi coordinador de maestría, Econ. John Boza Valle PhD, por el apoyo en todo el desarrollo de la maestría.

A mi directora del proyecto, Ing. Mercedes Moreira Menéndez M.Sc, quien me brindó todo su apoyo en la elaboración de este proyecto.

Al personal, que labora en la Comercializadora MEGA PROPRINEC por darme apertura en la obtención de datos para el estudio.

A todos los docentes que impartieron su cátedra en la Maestría Gestión Pública, por contribuir a nuestro desarrollo académico.

PRÓLOGO

En medio de las razones que han mermado el costo organizacional del compromiso y unión de los trabajadores en la empresa, tienen la posibilidad de describir la comunicación como algo esencial para el desempeño de la organización; el nivel de reconocimientos poco motivante para el trabajador, ocasiona su poca predisposición para la consecución de los objetivos organizacionales.

En síntesis, los resultados del análisis permitieron explicar, describir y asociar las magnitudes de ambas cambiantes en análisis, y tal deducir como posibilidad los resultados que se obtuvieron, sirvieron de información de base para plantear una estrategia de mejora. El resultado de la investigación indica a las empresas, que independientemente al sector que se dediquen, la medida al que pertenezcan, la actividad que realicen, el número de trabajadores que concentren, inclusive los diferentes apartamentos que integren, constantemente debería existir un clima amable para el personal que trabaja en las organizaciones, puesto que influye de manera enorme en sus resultados, que permanecen involucrados lógicamente con la producción y productividad de la organización, donde se debería disponer de una comunicación dinámica al margen de los niveles de jerarquía, participación entre empleados, soberanía, y liderazgo con proyección de los directivos; derivándose consecuentemente resultados prósperos para cualquier organización.

El clima gremial perjudica en el manejo de una organización, aun siendo este intangible, el clima de una organización se ve, se vive y aqueja a todos los puntos de la organización.

El clima gremial es primordial para un conveniente funcionamiento gremial de los ayudantes, mismo que dejará saber y conceptualizar puntos que requieren ser mejorados, para así beneficiar al logro de las metas organizacionales. La compañía va a poder notar que no requiere de una alta inversión para mejorar el clima gremial, a la inversa, terminan siendo más costosas las secuelas de un mal clima gremial, a tal punto de llegar a perder a un comprador por inconvenientes internos que luego se ven reflejado con un mal servicio al comprador. Los primordiales puntos para mejorar son: la comunicación interna, desempeño de un sueldo emocional y ocupaciones fuera del entorno gremial; de esta forma el trabajo en grupo consigue un óptimo ambiente en los diferentes cargos, que posibilita que los ayudantes trabajen tranquilamente y en armonía, esto deriva a un servicio óptimo al comprador.



Firmado electrónicamente por:
**RAFAEL ALCIDES
VARGAS
BUSTAMANTE**

Ing Rafael Alcides Vargas Bustamante Mgs

Unidad de Planificación y Gestión Estratégica de la Dirección Provincial de los
Ríos - Ministerio de Agricultura y Ganadería

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación buscó evaluar la incidencia del clima laboral en la operatividad de la comercializadora MEGA PROPRINEC, evidencia interrogante que deben ser mejoradas como capacitación, comunicación entre los colaboradores, trabajo multidisciplinario y técnicas de motivación, lo que permitirá que el trabajo cumpla con las expectativas y obtener un ambiente laboral afectivo. Este estudio catalogado como mixto cuali-cuantitativo, fue necesario recurrir a información de varios autores, tipos y métodos de investigación tales como: método inductivo, deductivo e histórico – lógico, para obtener la información se utilizó técnicas como entrevista a la Gerente General, Jefe de inventario y Supervisor del departamento administrativo financiero, además de encuestas a colaboradores perteneciente al departamento, se evaluó mediante la teoría de Ishikawa, matriz de consolidación de ambientes de trabajo y FODA. Los resultados demuestran que el clima en la empresa no es el idóneo lo que provoca insatisfacción laboral e incumplimiento de los objetivos empresariales, existe una relación directa entre el Clima laboral y la operatividad de los trabajadores de la Comercializadora MEGA PROPRINEC, ya que un clima inadecuado provoca insatisfacción laboral como también el incumplimiento de los objetivos planteados, alterando así los niveles de estabilidad emocional y desempeño en sus trabajadores.

Palabras clave: clima laboral, operatividad, gestión administrativa- financiera

ABSTRACT

The present investigation sought to evaluate the incidence of the work environment in the operation of the MEGA PROPRINEC marketer, questioning evidence that must be improved such as training, communication between collaborators, multidisciplinary work and motivation techniques, which will allow the work to meet the expectations and obtain a friendly work environment. This study cataloged as mixed qualitative-quantitative, it was necessary to resort to information from several authors, types and research methods such as: inductive, deductive and historical - logical method, to obtain the information techniques were used such as interviewing the General Manager, Chief of inventory and Supervisor of the financial administrative department, in addition to surveys of employees belonging to the department, was evaluated using the Ishikawa theory, work environment consolidation matrix and SWOT. The results show that the climate in the company is not ideal, which causes job dissatisfaction and breach of business objectives, there is a direct relationship between the work environment and the operability of the workers of the MEGA PROPRINEC marketer, since an inadequate climate causes job dissatisfaction as well as the failure to meet the objectives set, thus altering the levels of emotional stability and performance in their workers.

Keywords: work environment, operability, administrative-financial management.

ÍNDICE

PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
PRÓLOGO.....	VI
RESUMEN EJECUTIVO.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
ÍNDICE.....	X
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVI
INTRODUCCIÓN	XVII
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9

2.1.3 Características del clima laboral	9
2.1.4 Dimensiones del clima laboral.....	11
2.1.5 Importancia del clima laboral	13
2.1.6 Tipos de clima laboral.....	14
2.1.7 Dimensiones del clima laboral.....	15
2.1.8 Capacitación.....	17
2.1.9 Participación de los colaboradores	20
2.1.10 Equipos multidisciplinarios	20
2.1.11 Ambiente laboral.....	21
2.1.12 Cultura Empresarial	21
2.1.13 Satisfacción Laboral	21
2.1.14 Compromiso en el trabajo	22
2.1.15 Comunicación	23
2.1.16 Motivación	23
2.1.17 Mercados competitivos	25
2.1.18 Análisis de la comercialización	25
2.1.19 Operatividad.....	26
2.1.20 Administración de operaciones.....	26
2.1.21 Estrategia de operaciones.....	27
2.1.22 Productividad	28
2.1.23 Indicadores de productividad.....	28
2.1.24 Planificación operativa	29
2.1.25 Análisis FODA	30
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	30

2.2.1 Teorías sobre el clima laboral	30
2.2.2 La teoría de Brunet (2004).....	31
2.2.3 La teoría de Martín y Colbs (1998)	31
2.2.4 ¿Por qué es importante la productividad?	32
2.2.5 Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires	32
2.2.6 Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana	33
2.2.7 La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas....	33
2.2.8 Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.	34
2.2.9 Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras	35
2.2.10 El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.	36
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	36
Código de trabajo.....	39
Capítulo VI	42
Plan de creación de oportunidades.....	44
CAPÍTULO III.....	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1.TIPOS DE INVESTIGACIÓN	47
3.1.1 Investigación de campo	47
3.1.2 Investigación explicativa	47

3.1.3 Investigación descriptiva	48
3.1.4 Investigación exploratoria	48
3.2.MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.2.1. Método inductivo	48
3.2.2. Método deductivo	49
3.2.3. Método histórico – lógico	49
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	49
3.3.1 Población y muestra	50
3.3.2. Técnicas de investigación.....	51
3.3.3 Instrumentos de la Investigación	51
3.3.4. Operacionalización de Variables	52
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	52
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	53
CAPÍTULO IV	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1. Análisis FODA y el nivel de conocimiento de los colaboradores internos en la operatividad de la comercializadora.	55
4.2. Existencia de capacitación integral en el manejo de competencias de mercado para colaboradores internos	60
4.3. Herramientas de motivación para equipos multidisciplinarios en los ambientes de trabajo.	63
4.4. Mecanismos de comunicación efectiva de los colaboradores internos.....	67
CAPÍTULO V	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73

5. 1. CONCLUSIONES	74
5.2. RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	50
Tabla 2. Análisis FODA	55
Tabla 3 Objetivos de la Comercializadora.....	56
Tabla 4. Conocimiento sobre actividades a realizar	57
Tabla 5. Brindan entrenamiento para su trabajo	60
Tabla 6. Brindan capacitación a los empleados de la comercializadora.....	61
Tabla 7. Otorgan estimulación por el buen desempeño de los trabajadores.....	63
Tabla 8. Se trabaja en equipo con su jefe y compañeros	64
Tabla 9. Satisfacción en el espacio físico	65
Tabla 10. Gerencia es abierta a las ideas propuesta por los empleados.....	67
Tabla 11. Empleados intercambian información entre ellos.....	68
Tabla 13. Dependencia de la estabilidad laboral	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Objetivos de la Comercializadora MEGAPROPINEC	56
Gráfico 2. Conocimiento sobre actividades a realizar	57
Gráfico 3.Resultados del objetivo 1.....	59
Gráfico 4.Brindan entrenamiento para su trabajo	60
Gráfico 5. Brindan capacitación a los empleados.....	61
Gráfico 6. Resultados del objetivo 2.....	62
Gráfico 7. Otorgan estimulación por el buen desempeño.....	63
Gráfico 8. Trabajan en equipo con jefe y compañeros	64
Gráfico 9. Satisfacción en el espacio físico	65
Gráfico 10. Resultado del objetivo 3	67
Gráfico 11. Gerencia es abierta a las ideas propuestas por los empleados.....	68
Gráfico 12. Empleados intercambian información	69
Gráfico 13. Resultado del objetivo 4	70

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores. Un concepto que se encuentra condicionado por factores propios de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la empresa. La operatividad es el conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

En la comercializadora MEGA PROPRINEC, presenta debilidades como la capacitación, comunicación entre los colaboradores, carencia de trabajo multidisciplinario lo que impacta en el cumplimiento de las tareas, el presente estudio tiene como objetivo general evaluar la incidencia del clima laboral en la operatividad de la comercializadora MEGA PROPRINEC.

La investigación busca fortalecer la capacitación integral de los trabajadores enriqueciendo los conocimientos en base al clima laboral lo que contribuirá en el cumplimiento de las actividades de la comercializadora, también se implementará estrategias de trabajo en equipo a fin de mejorar el cumplimiento de sus funciones, además vincularán las técnicas de motivación laboral para mejorar los ambientes de trabajo.

La presente investigación contiene una estructura capitular que se detalla a continuación:

Capítulo I.- Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que expone la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivos generales y específicos, justificación y los cambios esperados.

Capítulo II.- Evidencia el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son insumos importantes para fundamentar la investigación.

Capítulo III.- Contiene la metodología de la investigación, tipos de investigación, métodos, construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis de las variables de la investigación.

Capítulo IV.- Contiene los resultados de la investigación, detallando por cada objetivo propuesto los hallazgos más importantes en lo referente al clima laboral y la operatividad de la empresa.

Capítulo V.- Corresponde a las conclusiones y recomendaciones, donde engloba los aspectos más sobresalientes de la investigación descriptiva.

En la última parte se evidencia la bibliografía y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

La mejor manera de garantizar la productividad y un ambiente adecuado de trabajo es la mutua cooperación entre la administración y los obreros.

Henry Gantt

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Comercializadora MEGA PROPRINEC, ubicada en la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, en la calle Abdón Calderón s/n 10 de agosto y 5 de junio, con registro único del contribuyente 1202429856001 obligado a llevar contabilidad, cuyo objetivo primordial, es brindarle a la ciudadanía, productos de primera necesidad de diferente índole, con la mejor calidad y precios cómodos, ofreciendo a su vez, un servicio eficiente, que garantice la satisfacción y fidelización total de sus clientes.

La Comercializadora MEGA PROPRINEC, creada el 19 de septiembre de 1999, cuenta con 30 personas laborando, 1 en el personal Directivo, 1 jefe de Inventario, 1 Supervisor, 1 Contador, 6 Cajeras, 2 Auxiliar de Contabilidad y 18 Operativos

En la actualidad se observa un bajo nivel de comunicación efectiva entre los colaboradores internos de la comercializadora MEGA PROPRINEC lo que impacta en el cumplimiento de las diversas actividades, también existe al interior de esta comercializadora la escasa disponibilidad de los colaboradores al trabajar en equipo lo que influye en el direccionamiento de las actividades a realizar para obtener un mejor desempeño laboral.

También se evidencia un deficiente plan de capacitación en el manejo de competencias de mercado lo que se refleja en el cumplimiento de los objetivos planteados. De otra parte, la carencia de un plan de motivación a los colaboradores lo que repercute en los ambientes de trabajo de la comercializadora MEGA PROPRINEC.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La Comercializadora MEGA PROPRINEC, actualmente presenta dificultades en el desempeño laboral, la misma que refleja el descontento de los trabajadores al ejercer las diferentes actividades que se realizan dentro de este local, de otra parte, también se observa que el desconocimiento de las técnicas en atención al cliente por parte del personal lo que impacta en el nivel de dominio de las competencias esto incide en la productividad de la comercializadora.

Otra de las dificultades es el ambiente laboral, el mismo que se ve afectado por la carencia de comunicación integral de los jefes y colaboradores descuidando el cumplimiento de los objetivos.

En la Comercializadora se observa que existen bajo nivel de compañerismo y escaso empoderamiento de las responsabilidades y funciones laborales lo que afecta el desempeño de los colaboradores internos de las áreas involucradas en la investigación, de otra parte también se evidencia la débil participación de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos lo que se refleja en las actividades, esta institución carece de técnicas de motivación por lo que existe un escaso nivel de incentivos laborales afectando los resultados operativos.

El entorno físico de la comercializadora no es acorde ya que es una infraestructura pequeña, se observa la inconformidad de parte del personal y de los usuarios, ya que un trabajador satisfecho brindará un trato adecuado a los clientes, quienes retribuirán a la

organización su agrado y con lealtad, regresando constantemente como lo demuestra el crecimiento de sus unidades económicas.

Cuando los niveles del clima organizacional son bajos la productividad es deficiente esto impacta en los ambientes de trabajo y el grado de satisfacción de los colaboradores.

1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo el Clima laboral incide en la operatividad de la Comercializadora MEGA PROPRINEC de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2020-2021?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿De qué manera influye el análisis FODA y la capacitación integral de los colaboradores internos en la comercializadora?
- ¿Cómo la débil participación de los colaboradores en las actividades influye en el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?
- ¿De qué manera las carencias de equipos multidisciplinario afectan los resultados de la comercializadora?
- ¿De qué manera la escasa comunicación efectiva influye en el retraso de las tareas?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Control Interno

ÁREA: Administrativa y Operativa

LÍNEA: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas

LUGAR: Provincia de Los Ríos

TIEMPO: De septiembre a diciembre 2021

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Evaluar la incidencia del clima laboral en la operatividad de la comercializadora MEGA PROPRINEC de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2020-2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis FODA y el nivel de conocimiento de los colaboradores internos en la operatividad de la comercializadora.
- Evidenciar la existencia de capacitación integral en el manejo de competencias de mercado para colaboradores internos.
- Determinar herramientas de motivación para equipos multidisciplinarios en el ambiente de trabajo.
- Identificar mecanismos de comunicación efectiva de los colaboradores internos.

1.6. JUSTIFICACIÓN

En la comercializadora MEGA PROPRINEC carece de comunicación efectiva, se observa además un inadecuado ambiente laboral lo que afecta el cumplimiento de objetivos tanto a nivel de eficiencia, eficacia y economía desarrolladas en el área. Así como la falta de compromiso al momento de realizar cada una de las actividades asignadas en la comercializadora.

El presente proyecto de investigación se justifica a fin de fortalecer la capacitación integral de los colaboradores enriqueciendo los conocimientos respecto a la competencias de mercado, lo que contribuya cumplir con las metas de la comercializadora, como también se implementará estrategias de trabajo en equipo para tener ideas oportunas y claras en cada proceso, además se desarrollará técnicas de motivación, lo que permitirá que el trabajo cumpla con las expectativas y así lograr un clima laboral afectivo.

La investigación sobre el clima laboral y los factores que inciden en la operatividad de la comercializadora MEGA PROPRINEC de la ciudad de Babahoyo, busca identificar los factores determinantes que permitan gestionar la fuerza de la competitividad de manera eficiente donde son determinantes los factores internos, como puede entenderse las ventas es una de las principales actividades de la empresa y su finalidad siempre es el incremento progresivo de las mismas, sin embargo para lograrlo se debe determinar los factores lo cual hacen que las personas que conocen compren sus producto o servicio, que los clientes de la competencia, sean sus clientes y que los clientes actuales compren más.

El impacto de la investigación se evidencio el factor determinante con el fin de conocer el crecimiento empresarial de la comercializadora Mega proprinec, el impacto técnico es identificar el nivel de incidencia de los factores internos para su mejor operación, la utilidad de la investigación debida que será fuente de consulta e información para los estudiantes, y propietarios de empresas y ciudadanía en general sobre este aspecto tan importante. La viabilidad de la investigación se lleva a cabo mediante el asesoramiento del tutor, la disponibilidad de la autora, la colaboración de los propietarios de la empresa, para tal efecto se contará con recursos materiales, tecnológicos y humanos, que permite llevar a cabo la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

En el centro de todos los procesos de estructuración se encuentra la comunicación como práctica clave organizacional y como fuerza constitutiva de todos los climas.

M.S. Poole

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Empresa Comercial

Tiene como característica que su rol fundamental se basa en la compra – venta de productos. Funge como mediador entre el productor y consumidor. A partir del grado de comercialización se puede clasificar como empresas comercializadoras mayoristas o minoristas. (Arguëllo Pazmiño, Llumiguano Poma, Gavilanez Cardenas, & Torres Ordoñez, 2020)

2.1.2 Clima laboral

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. (Bordas, 2016)

2.1.3 Características del clima laboral

Por su parte, (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2001); (Goncalves, 2011), citado por (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015), describen algunas de las dimensiones o características que intervienen dentro del clima organizacional las cuales se detallan a continuación:

Estructura: Es todo el contexto general donde se desarrolla una actividad productiva, es decir, es una mezcla del trabajo conjunto entre los procesos administrativos y el proceso productivo interactuando en un espacio físico en común, en el que interactúan, además otros elementos como, la cultura y el clima de la organización.

Responsabilidad: Es una retribución al voto de confianza en la delegación y autonomía atribuida a la toma de decisiones y nivel de compromisos, derivados del ejercicio laboral o actividad encomendada dentro de la estructura organizacional.

Recompensa: El sistema de recompensas se da por medio del desempeño que obtiene la organización, en gran medida se debe al esfuerzo de cada uno de los integrantes que forma parte de la sociedad.

Relaciones: Son todas aquellas conductas que adoptamos para mantener una atmosfera agradable entre todos los individuos que forman parte de una institución.

Cooperación: Es el trabajo colaborativo entre los niveles superiores y colaboradores con relación a las actividades desarrolladas por la organización.

Estándares: Es la visión que tiene la estructura a cerca del rendimiento que brinda cada individuo en pro de crear estrategias que faciliten el fácil desarrollo de las acciones implantadas por la organización y poder evaluar la incidencia de este individuo en dichas tareas.

Conflicto: Es la forma de observar que tiene cada miembro a cerca de los juicios que se emiten dentro de la organización desde diferentes puntos de vista ocasionando que se presenten disputas al interior de la institución y por ende a la confrontación.

Además, hay que apelar a que los conflictos no se desborden, por el contrario, hay que buscar la manera de darle solución a este tipo de fenómenos que repercuten en el ambiente laboral.

Identidad: Es el grado de compromiso e identificación que adquiere un integrante de la estructura con respecto a la organización a la cual se encuentre vinculado, esto se debe a que la empresa lo acoge y le ha aportado a su crecimiento personal y profesional y en este sentido se retribuye con el compromiso, lealtad y aporte al logro de los objetivos de la organización, , (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2001); (Goncalves, 2011), citado por (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015).

Las características del clima laboral juegan un papel importante dentro de la estructura organizacional, ya que permiten identificar fortalezas y debilidades y permiten a su vez establecer oportunidades de mejora que le aporten a la competitividad y productividad. (Silvera Sarmiento, 2016)

2.1.4 Dimensiones del clima laboral

Como dimensiones principales del clima laboral se propone las siguientes:

- a) **Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias (Silvera Sarmiento, 2016).
- b) **Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
- c) **Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- d) **Organización y estructura:** Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.
- e) **Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- f) **Transparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no

arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.

g) **Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.

h) **Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados. (Bordas, 2016)

2.1.5 Importancia del clima laboral

El clima organizacional es considerado multifactor, porque está compuesto por el entorno físico, líderes, canales de comunicación, relaciones entre las personas, estructura organizacional, entre otros.

En este escenario es necesario que exista un grado de correspondencia entre directivos y empleados, en cuanto a calidez en las comunicaciones, amabilidad en el trato, trabajo en equipo, cooperación y respeto por la organización y el factor humano, el cual además de tener unas necesidades físicas y materiales, también tiene la necesidad de sentirse involucrado dentro de la organización y que ésta le ofrezca las condiciones óptimas y confortables para desarrollar sus capacidades y competencias en el entorno laboral. (Silvera, 2016).

2.1.6 Tipos de clima laboral

Likert, (1967), define cuatro tipos de clima, vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo.

Clima de tipo autoritario

Sistema I Autoritario explorador: La dirección no posee confianza en sus empleados el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II Autoritario paternalista: Existe confianza entre la dirección y sus subordinados se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control.

Desde fuera da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo

Sistema III Consultivo: Se basa en la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación. La atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional, a partir de los objetivos a alcanzar.

Sistema IV Participación en grupo: La dirección tiene plena confianza en los empleados, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal y ascendente-descendente.

La clave de la motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento las relaciones de trabajo (supervisor-supervisado) se basan en las responsabilidades compartidas.

El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los tipos I y II corresponden a un clima cerrado, en el que existe una estructura rígida, por lo que el clima es negativo; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto, con una estructura flexible que crea un clima positivo dentro de la organización. (Gan & Gaspar, 2007)

2.1.7 Dimensiones del clima laboral

Como dimensiones principales del clima laboral se propone las siguientes:

- **Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

- **Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
- **Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- **Organización y estructura:** Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.
- **Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- **Transparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- **Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.
- **Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados. (Bordas, 2016)

2.1.8 Capacitación

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (Chiavenato, 2011).

2.1.8.1 Objetivos de la Capacitación

Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (Chiavenato, 2011)

2.1.8.2 Los Planes de Capacitación

El plan de capacitación conlleva al mejoramiento continuo de las actividades laborales, esto con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo. En este sentido el plan va dirigido al perfeccionamiento técnico y teórico del empleado o trabajador para que el desempeño sea más eficiente en funciones de los objetivos de la empresa. Se busca producir resultados laborales de calidad, de excelencia en el servicio, por otra parte, prever y solucionar problemas potenciales dentro de la organización. A través del plan de capacitación, el nivel del empleado se adecúa a los conocimientos, habilidades y actitudes que son requeridos para un puesto de trabajo. (Delfín, 2012)

2.1.8.3 Proceso de elaboración del plan de capacitación

El plan de capacitación se emprende de dos modos: El interno y el externo. El primero se realiza dentro del mismo grupo de trabajo, se conoce también como capacitación inmanente. El segundo, un agente externo a la empresa brinda los conocimientos que se requieren, ésta se denomina capacitación inducida. Ambos métodos son efectivos y se utilizan según las circunstancias lo requieran.

El plan de capacitación está constituido por cinco pasos, a que continuación mencionamos:

- Detección y análisis de las necesidades. Identifica fortalezas y debilidades en el ámbito laboral, es decir, las necesidades de conocimiento y desempeño.

- Diseño del plan de capacitación: Se elabora el contenido del plan, folletos, libros, actividades.
- Validación del plan de capacitación: Se eliminan los defectos del plan haciendo una presentación a un grupo pequeño de empleados.
- Ejecución del plan de capacitación: Se dicta el plan de capacitación a los trabajadores.
- Evaluación del plan de capacitación: Se determinan los resultados del plan, el pro y los contras del mismo.
- La capacitación en recursos humanos es un factor determinante para el cumplimiento de los objetivos de una organización. Desarrollar tanto actitudes como destrezas, crecimiento personal y profesional en los trabajadores y empleados permite que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.
- La capacitación es, por tanto, una inversión para la organización. Pues los resultados que se obtienen de ella no sólo benefician al empleado, sino que contribuye al logro de los objetivos empresariales.

La utilización efectiva de los recursos humanos de una organización depende de la correcta aplicación de un plan de capacitación, descrito anteriormente, tales como: Detectar necesidades de capacitación; identificar los recursos para la capacitación y adiestramiento, diseño del plan de capacitación; ejecución del programa de capacitación, y la evaluación, control y seguimiento del mismo. Esta labor permite establecer y reconocer requerimientos futuros, asegurar a la empresa el suministro de empleados calificados y el desarrollo de los recursos humanos disponibles.

El plan de capacitación juega un papel muy importante en el desarrollo de los recursos humanos de una organización, pues su correcta aplicación se convierte en un medio de motivación y estímulo en los empleados, que finalmente termina beneficiando a la organización. (Delfín, 2012)

2.1.9 Participación de los colaboradores

La participación potencia el aprovechamiento de los aportes de los colaboradores, así como su motivación en el proceso de planeamiento y su compromiso con la implementación de la estrategia. A menudo es sorprendente el valioso aporte que pueden dar ciertos colaboradores. Además, la posibilidad de tal aporte es útil para evaluar la capacidad estratégica de todos los colaboradores.

En cuanto a la motivación y el compromiso de los colaboradores, reflexionemos acerca de lo que habrá de significar dicha participación como algo adicional y distinto a las tareas operativas cotidianas. (De Luca & Lazzati, 2018)

2.1.10 Equipos multidisciplinarios

Son equipos formados por empleados de un nivel jerárquico similar, pero de diferentes áreas de trabajo, que se juntan para cumplir una tarea.

Los equipos multidisciplinarios son un medio eficiente para permitirle a las personas de diferentes áreas dentro de una organización (o incluso entre organizaciones), intercambiar

información, desarrollar nuevas ideas y solucionar problemas, y coordinar proyectos complejos. (Robbins, 2004).

2.1.11 Ambiente laboral

Son importantes los ambientes donde se realiza el trabajo. A medida que avanza la ciencia y la tecnología, se ha comprobado que, si el ambiente es favorable, aumenta la eficiencia y se mejora la calidad de vida del trabajador, en el sentido de estar más alerta, más motivado, trabajar con más agrado y tener menos ausentismo y menos accidentes en el trabajo. Además, un ambiente laboral adecuado disminuye la fatiga. (Santibáñez & Sánchez, 2015)

2.1.12 Cultura Empresarial

Una de las definiciones más ampliamente compartidas, considera a la cultura organizacional como el conjunto de creencias, valores y modelos de conducta que son compartidos por la mayoría de los miembros de una organización y son distintivos de la misma. (Bordas, 2016)

2.1.13 Satisfacción Laboral

Por lo que se refiere al concepto de satisfacción laboral, comentar que en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones no siempre aparece clara la diferenciación entre clima y satisfacción laboral. En algunos casos se emplean como

sinónimos o bien, se incluye la satisfacción laboral como una de las dimensiones del clima.

Tal como apuntábamos en un epígrafe anterior la diferencia más clara reside en la naturaleza descriptiva del clima frente a la naturaleza evaluativa de la satisfacción laboral. El clima se refiere a percepciones descriptivas del entorno laboral de la organización y la satisfacción laboral se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales. (Bordas, 2016)

2.1.14 Compromiso en el trabajo

Como concepto relacionado con el clima laboral hablaremos del compromiso en el trabajo, un concepto al que desde los años noventa se da creciente importancia en el diagnóstico y gestión del clima laboral.

Según una de las definiciones más empleadas, el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización y que tiene tres componentes.

- El compromiso afectivo o adhesión emocional hacia la empresa.
- El compromiso de continuación en la empresa
- El compromiso normativo o deber moral y gratitud que siente el trabajador para responder con reciprocidad por el buen trato recibido. (Bordas, 2016)

2.1.15 Comunicación

Toda organización funciona con base en procesos de comunicación. La dinámica de la organización sólo puede ocurrir cuando ésta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados. Las redes de comunicación son los vínculos que entrelazan a todos los integrantes de una organización y son fundamentales para su funcionamiento cohesionado y congruente. Esto explica por qué uno de los objetivos más importantes del diseño organizacional es asegurar y facilitar la comunicación y la toma de decisiones. Además, la organización funciona como un sistema de cooperación donde, por medio de la comunicación, las personas interactúan para alcanzar objetivos comunes. (Chiavenato, 2009)

2.1.16 Motivación

Motivar a las personas para que alcancen e incluso superen elevados estándares de desempeño es fundamental para que una organización sobreviva en el actual mundo de negocios. La competitividad de una empresa en el exterior depende básicamente de la cooperación y la colaboración en su interior.

Uno de los mayores desafíos de las organizaciones radica en motivar a las personas, o sea, en hacer que se sientan íntimamente decididas, confiadas y comprometidas a lograr los objetivos propuestos, en infundirles suficiente energía y estímulo para que alcancen el éxito por medio de su trabajo.

Desde una perspectiva sistémica, la motivación está compuesta por tres elementos interdependientes que interactúan entre sí:

- **Necesidades:** Las necesidades son variables, surgen del interior de cada individuo y dependen de elementos culturales, una necesidad significa que la persona tiene una carencia interna, como hambre, inseguridad, soledad, etc. El organismo se caracteriza por buscar constantemente un estado de equilibrio, el cual se rompe cada vez que surge una necesidad, un estado interno que, cuando no es satisfecho, crea tensión e impulsa al individuo a reducirlo o atenuarlo.
- **Impulso:** También se les llaman motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión. Cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo. Los impulsos son el corazón del proceso de motivación.
- **Incentivos:** Definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso. En general, los incentivos están fuera del individuo y varían enormemente de acuerdo con la situación.

Estas tres dimensiones del proceso de motivación clásico, o sea las necesidades, los impulsos y los incentivos, son el punto de partida de las teorías de la motivación. Las necesidades sirven de impulso para obtener los incentivos deseados. (Chiavenato, 2009)

2.1.17 Mercados competitivos

Los mercados competitivos son aquellos en los cuales funcionan numerosas empresas; su capacidad de fijar precios es limitada en el sentido de que si cobran por encima del precio del mercado, perderán sus clientes; hay amplia disponibilidad de información para productores y consumidores; tanto la entrada como la salida resultan relativamente fáciles para los actores (empresas) en el mercado; las externalidades son limitadas; la infraestructura es adecuada; los contratos se cumplen y los derechos de propiedad están protegidos. (Joeke & Phil, 2008)

2.1.18 Análisis de la comercialización

La comercialización es la actividad que permite al productor hacer llegar un bien o un servicio al consumidor final con los beneficios de tiempo y lugar.

La comercialización es la parte esencial en el funcionamiento de una empresa. Se puede estar produciendo el mejor artículo o servicio en su género y al mejor precio; pero si no tienen los medios para que llegue al cliente en forma eficiente, esa empresa irá a la quiebra.

La comercialización no es la simple transferencia de productos o servicios hasta las manos de cliente; esta actividad debe conferirle al producto los beneficios de tiempo y lugar, es decir, una buena comercialización es la que coloca al producto en un sitio y momento

adecuados, para dar al cliente la satisfacción que él espera con la compra de éste. (Oviedo, 2017).

2.1.19 Operatividad

Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable. Constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (Reynolds, 1986, p. 52). En otras palabras, especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos (Hernández Sampieri et al., 2013).

Una definición operacional nos dice que, para recoger datos respecto de una variable, hay que hacer esto y esto otro, además articula los procesos o acciones de un concepto que son necesarios para identificar ejemplos de éste (MacGregor, 2006), (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

2.1.20 Administración de operaciones

La administración de operaciones se refiere al diseño, dirección y control sistémico de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos destinados a clientes internos o externos. La administración de operaciones se encuentra en todos los departamentos o áreas de la organización, porque en todos ellos se lleva a cabo diversos procesos. Tanto las operaciones como los procesos consisten en una serie de procedimientos, tareas o actividades enlazadas de forma que la actividad sucesora se

comporta como cliente de la actividad predecesora. A continuación, se definen algunos de los términos mencionados, para evitar confusiones.

- **Procesos:** es un conjunto de actividades interrelacionadas, realizadas para obtener un conjunto específico de productos, resultados o servicios.
- **Procedimientos:** Serie de pasos que se siguen en un orden regular definitivo con un propósito.
- **Tareas y actividades:** La tarea es sinónimo de trabajo y la actividad es un componente del trabajo realizado en el transcurso de un proceso. (Viteri, 2014)

2.1.21 Estrategia de operaciones

La estrategia de operaciones compondrá el plan a largo plazo en el que se recogen los objetivos a lograr y los cursos de acción adecuados para alcanzarlos, así como, la asignación de los recursos a las diferentes funciones. La estrategia de operaciones debe perseguir el logro de los objetivos globales de la empresa en el marco de su estrategia corporativa. (Pérez, 2016)

Existen elementos comunes e importantes en la estrategia de operaciones:

- Integración con la estrategia empresarial.
- Establece un patrón consistente de conducta.
- Busca una ventaja competitiva.

- Requiere definir: misión, objetivos, capacidad distintiva y políticas para lograr las metas y como alcanzarlas.
- Herramienta para la toma de decisiones.
- Requiere integración en las decisiones.
- Buscan crear valor.
- Vías o componentes: efectividad de las operaciones, administración del cliente, innovación del producto.
- Cambia en el tiempo. (Viteri, 2014)

2.1.22 Productividad

Esta palabra implica en sí misma una medida de actividad que calcula los bienes y los servicios que se han producido por los recursos utilizados, sea que estos recursos sean tangibles o intangibles. La productividad se calcula mediante periodos de tiempos.

La productividad tiene como propósito medir el resultado de la eficiencia por haber utilizado los recursos. Cuantos menos recursos se invierta para producir la misma o mayor cantidad de ganancias, mejor será la eficiencia. (Juez, 2020)

2.1.23 Indicadores de productividad

Eficiencia. - Se puede afirmar que un negocio es eficiente cuando la cantidad de recursos que se utilizaron son congruentes con los que se habían estimado que se utilizaran en un inicio. Es decir, que no se utilizaron más recursos de los que se tenían planeados. Por otro

lado, eso significa que los recursos que se utilizaron se aprovecharon al máximo cuando se volvieron productos o se brindó el servicio; un negocio eficiente no desperdicia recursos.

Efectividad. - Un negocio efectivo es aquel que logra resultados que se había propuesto desde un inicio en cuanto a la cantidad de producto o cobertura del servicio y la cantidad de clientes que se tienen.

Eficacia.- Este término se refiere a que un negocio logra impactar positivamente en el mercado porque satisface las necesidades del cliente con el producto o servicio que se prestó. (Radiofonica, 2018)

2.1.24 Planificación operativa

Conjunto de acciones orientadas a establecer las acciones que adelantará la entidad para la prestación de los bienes o servicios, tomando como referente los requisitos de los usuarios, los legales, los de uso y los de la entidad. En este sentido la planificación operativa es una actividad que se hace una primera vez, cuando se están estructurando los servicios, sin embargo periódicamente dependiendo de las políticas de la entidad, se realizarán ajustes para determinar el comportamiento o variación del cumplimiento de requisitos, como en este momento las entidades distritales se encuentran consolidando sus bienes o servicios, podrán anexar una columna adicional al formato de caracterización, con el fin de establecer un cronograma de cumplimiento e incorporación los requerimientos en los bienes o servicios. (Borda, 2007)

2.1.25 Análisis FODA

El análisis FODA, también conocido en los países hispanohablantes como DAFO o DOFA y en los angloparlantes como SWOT, es una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizada de la situación actual de una organización o persona sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno.

Es también una metodología de trabajo que facilita la toma de decisiones. Fue inventada por Albert S. Humphrey en la Universidad de Stanford (EE.UU.) en los años sesenta, y sigue estando plenamente vigente a día de hoy.

Cada sigla de un análisis FODA o DAFO es una matriz de cuatro cuadrantes donde se listan las principales características y observaciones correspondientes a cada categoría mencionada. (Sanchez, 2020)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Teorías sobre el clima laboral

Para analizar los sustentos teóricos de los estudios de clima organizacional es necesario considerar algunas de las teorías de la administración, que no obstante haber sido definidas en el siglo XX, mantienen su vigencia para el análisis del fenómeno que se aborda, entre las que se encuentran: teoría científica de la administración, clásico de la

administración, de las colaboraciones humanas, del clima organizacional de Rensis Likert, de los dos elementos de Herzberg y del desarrollo organizacional. La teoría de la administración científica se inicia en el año 1911 por el ingeniero estadounidense Frederick Winslow Taylor, para aumentar la productividad de las empresas en Estados Unidos (Iglesias & Torres, 2019).

Lo relacionado a clima laboral se basa en una serie de teorías que la sustentan, cuya base teórica está en función de varios aspectos que privilegian esas teorías; a continuación, se presentan algunas de ellas.

2.2.2 La teoría de Brunet (2004)

Manifiesta que dentro del clima organizacional hay dos escuelas del pensamiento, la estatal y funcionalista que en términos generales captan el orden de las cosas mediante un proceso de integración del pensamiento.

2.2.3 La teoría de Martín y Colbs (1998)

Integra las escuelas estructuralistas, humanistas, sociopolítica y crítica que en general surgen de aspectos del contexto laboral, como el tamaño de la empresa, la centralización de funciones, los niveles jerárquicos y el comportamiento de los trabajadores (Carahuapuma, García, & Santos, 2016).

2.2.4 ¿Por qué es importante la productividad?

El aumento de la productividad es importante porque permite que la calidad de vida social mejore. Con una buena productividad los sueldos y la rentabilidad de los proyectos son positivamente afectados, y esto a la vez permite que se puedan hacer inversiones con mayor frecuencia. (Juez, 2020)

2.2.5 Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas:

El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires

En las últimas décadas, la globalización de la economía mundial y nacional ha llevado a las empresas a rediseñar sus procesos organizacionales orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes internos y externos, con el fin de optimizar su rendimiento en el mercado. Así mismo, numerosas investigaciones sobre esta temática dan cuenta de la importancia de la dirección de recursos humanos para obtener un clima laboral positivo que colabore con la mejora permanente de la calidad de productos y servicios.

Por ello, el presente trabajo estudia dónde y de qué manera impacta el clima laboral en la productividad de medianas y pequeñas organizaciones. Dada la vastedad de este objeto de estudio, se ha decidido acotarlo centrando la mirada en el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas encargadas del servicio de transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). Al emplear técnicas tales como encuestas y observación directa, se ha podido llegar a la conclusión de que los aspectos negativos de

las variables tienden a ser muy elevados en indicadores tales como cooperación, resolución de conflictos e identificación con los objetivos de la empresa. (Venutolo, 2009)

2.2.6 Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana

Estudiar el clima organizacional permite construir empresas más humanizadas, en las que se tiene en cuenta el talento humano y se favorece el desarrollo integral de las personas, lo cual redundaría en el nivel de productividad laboral. El objetivo de este estudio fue describir el clima organizacional en cuatro empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. Se trata de una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo y de corte transversal. Como resultado, se obtuvo que el clima organizacional es favorable. De manera general, se evidencia que los factores más relevantes para los empleados son el salario, buen trato, posibilidades de superación y trabajo en equipo. Del análisis realizado se puede concluir que en un clima organizacional favorable se debe priorizar la asignación salarial de los empleados, la infraestructura de la empresa y aspectos intangibles, como las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y las estrategias de resolución de conflictos (Daza Corredor, Beltrán García, & Silva Rodríguez, 2021)

2.2.7 La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas

Hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo. Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que

pueden ser cambiados de manera interna, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer dicho ambiente es mediante el clima laboral, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima laboral permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad. (Galicia Villanueva, García Oliver, & Hernández Cruz, 2017)

2.2.8 Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.

Este estudio reflejó el resultado de un diagnóstico sobre dos variables, clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Datapro S.A. El objetivo principal de este trabajo fue de determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. en el período considerado. Este estudio catalogado como mixto cuantitativo-cualitativo, por sus objetivos, tuvo un diseño no experimental, transeccional y correlacional. Por su alcance o tipo, descriptivo, explicativo y correlacional. Para obtener la información se diseñó y aplicó un cuestionario sometido a pruebas de validez y confiabilidad, formado por 32 preguntas con 4 alternativas de respuesta en escala Likert a todo el universo de la empresa. Los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales, describieron y explicaron como el clima organizacional y sus dimensiones si incidió en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. (Santamaría, 2020).

2.2.9 Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras

El objetivo del presente estudio es determinar la percepción del clima y satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño del talento humano, mediante un estudio de enfoque cuantitativo en empresas comerciales pertenecientes al sector ferretero de la Ciudad de Machala. Con este caso se podrá demostrar que factores influyen en el desempeño laboral, mismos que las empresas deberían tomar en cuenta para aumentar su productividad. La recolección de datos perteneció al sector terciario que se dedica a las actividades de carácter compraventa. La metodología que fue empleada, se concibió a través de base teórica y de campo (encuesta), donde participaron 452 personas que laboran en las empresas ferreteras. Se realizó el debido análisis de los resultados que arrojaron las encuestas por medio de la herramienta estadística SPSS. Con los resultados se determinó que el clima laboral influye de manera notable en el desempeño laboral con una fuerte correlación de Pearson del 0.74, mientras que la satisfacción laboral en los trabajadores tiene influencia en su desempeño laboral con una correlación de 0.566, por lo tanto, se verificó que ambas variables: el clima y satisfacción laboral están enlazadas entre sí, repercuten en el desempeño laboral del talento humano y de esa manera alcanzar la prosperidad de la empresa dentro del mercado competitivo. (Ordoñez-Freire, Salazar-Samaniego, & Tapia-Espinoza, 2020).

2.2.10 El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.

La presente investigación tiene como objetivo, evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción. Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por la parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada. Los resultados obtenidos, señalan que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa. Al respecto, se concluye que, las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad. (Pilligua & Arteaga, 2019)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador
Sección octava
Trabajo y seguridad social
Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las

personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

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

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
4. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona

empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios. Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las

empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

Código de trabajo

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

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. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Art. 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

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;
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;
15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

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

Art. 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias. - Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 de este Código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones:

1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana;
2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno;
3. En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior. Para calcular este recargo, se tomará como base el valor de la unidad de la obra realizada durante el trabajo diurno; y,
4. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo.

Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días de vacaciones y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho, lo tendrán a dieciocho días de vacaciones anuales.

Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes, mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.

Capítulo VI

De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales

Parágrafo 1ro.

De las remuneraciones y sus garantías

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la

especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Art. 80.- Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios. - Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo 117 de este Código.

Art. 82.- Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales.- En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se trataren de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas.

Si en el contrato de trabajo se hubiere estipulado la prestación de servicios personales por jornadas parciales permanentes, la remuneración se pagará tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a los mínimos vitales generales o sectoriales.

De igual manera se pagarán los restantes beneficios de ley, a excepción de aquellos que por su naturaleza no pueden dividirse, que se pagarán íntegramente.

Parágrafo 3ro. De las remuneraciones adicionales

Art. 111.- Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño. - Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen, hasta el veinticuatro de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario.

Art. 113.- Derecho a la decimocuarta remuneración.- Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación anual equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general y una remuneración básica mínima unificada de los trabajadores del servicio doméstico, respectivamente, vigentes a la fecha de pago, que será pagada hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular, y hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazónica. Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales.

Plan de creación de oportunidades

Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.

La mejor política social es la creación de empleo. Sin embargo, el papel del Gobierno se limita a la creación de las condiciones adecuadas para que el sector privado sea el responsable de la creación de empleos. Para esto es esencial la existencia de una economía de libre mercado.

El segundo elemento para tener una economía libre es la competencia. El mercado se basa en el principio de igualdad de oportunidades, no puede existir empresas que reciban privilegios especiales del Gobierno y cada una debe innovar y poner todos sus esfuerzos para satisfacer constantemente a los consumidores si quieren prosperar.

Políticas

1.1 Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personal LGBTI+.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Donde hay una empresa de éxito, alguien tomó
alguna vez una decisión valiente

Peter Drucker

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación se rige bajo un enfoque de carácter cuali-cuantitativo, presenta metodologías que fundamentó los hallazgos de la investigación basados en el clima laboral en la Comercializadora MEGA PROPRINEC.

3.1.1 Investigación de campo

Permitió obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, sin manipular, donde se analizó el clima laboral y su incidencia en las operaciones de la empresa. Por esta razón, su característica esencial es que se llevó a cabo la visita de las diferentes áreas de la empresa parte del proceso de investigación en el lugar de ocurrencia del fenómeno.

3.1.2 Investigación explicativa

La investigación explicativa, como su nombre indica, persiguió como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada. De esta forma, se el nivel de conocimiento de los trabajadores, los indicadores internos, Foda, identificar herramientas y motivación para realizar las tareas de productividad y comercialización en la empresa, se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo el fenómeno, como. En resumen, es partir de una idea general y entrar a analizar aspectos concretos en profundidad de los factores del clima laboral de la comercializadora Mega proprinec.

3.1.3 Investigación descriptiva

Se realizó una investigación descriptiva para analizar con mayor amplitud y precisión, el nivel de cumplimiento de metas que presentan los colaboradores de las áreas operativas en cuanto a los indicadores asignados para validar el cumplimiento descrito en las teorías de Ishikawa, matriz de Consolidación de ambiente de trabajo y FODA, para fundamentar los hallazgos de la investigación.

3.1.4 Investigación exploratoria

Contribuyó a estudiar un problema que no está claramente definido como identificar si existe incidencia del clima laboral en la operatividad, por lo que se lleva a cabo la investigación exploratoria para comprenderlo mejor, pero sin proporcionar resultados concluyentes.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación de carácter cuali-cuantitativo se aplicó los siguientes métodos:

3.2.1. Método inductivo

La presente investigación empleó el método inductivo, ya que permitió determinar conclusiones generales, partiendo de una base de conceptos y teorías particulares, con acordes al clima laboral además se consideraron indicadores los cuales permitió observar

los problemas que tiene la comercializadora logrando generalizar los resultados de la misma.

3.2.2. Método deductivo

El método deductivo permitió fundamentar las teorías y conceptos relacionados con el clima laboral, la cual se aplicó después de obtener toda la información necesaria, para posteriormente concluir sobre la operatividad en los que se fundamenta los hallazgos de la investigación.

3.2.3. Método histórico – lógico

Esta metodología ayudó a recopilar información del periodo anterior, con la finalidad de verificar los problemas a profundidad y que sirvió de base para mejorar el clima laboral de manera razonable y así lograr que se tenga resultados eficaces en la operatividad, apoyado en datos anteriores proporcionados por el personal de la comercializadora.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el problema existente en la comercializadora MEGA PROPRINEC, se pudo realizar una descripción exacta, del clima laboral y su incidencia en la operatividad. Para ello se realizó análisis de documentos en libros, artículos, revistas, folletos, entre otros documentos que se pudo extraer la información del tema de estudio, se realizó diagnóstico de la situación actual de la comercializadora a través del análisis de la teoría

de Ishikawa, matriz de consolidación de ambientes de trabajo y FODA, se aplicó encuesta mediante cuestionarios y entrevistas para alcanzar los objetivos propuestos.

3.3.1 Población y muestra

El proyecto de investigación se desarrolló en la comercializadora MEGA PROPRINEC, dentro de la población inherente al estudio participó gerente, jefes de área, empleados y operativos.

Tabla 1. Población

Descripción	Cantidad
Gerente	1
Jefe de Inventario	1
Supervisor	1
Contador	1
Cajeras	6
Auxiliar de Contabilidad	2
Operativos	18
Total	30

Fuente: Comercializadora MEGA PROPRINEC

3.3.1.1 Muestra. - Por ser una población finita la muestra se aplicó en un ciento por ciento.

3.3.2. Técnicas de investigación

Observación

Se aplicó la técnica de observación meticulosa que permitió obtener información de actividades y operaciones que requirió la comercializadora.

Entrevista

Se realizó a la gerente y jefes de área de la comercializadora MEGA PROPRINEC.

Encuesta

La encuesta fue aplicada al contador, 6 cajeras, 2 auxiliar de contabilidad y 18 operativos de la comercializadora MEGA PROPRINEC, fueron preguntas estructuradas con el fin de obtener información referente al clima laboral que existe en la comercializadora.

3.3.3 Instrumentos de la Investigación

Cuestionario

Este instrumento de carácter cuantitativo sirvió para obtener información de carácter primario a través de la muestra seleccionada.

Guía de Observación

Sirvió para registrar de manera adecuada y oportuna toda la información pertinente mediante la observación directa al problema planteado.

3.3.4. Operacionalización de Variables

Variable independiente: Clima Laboral

Variable dependiente: Operatividad

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Revisión de la literatura. Consistió en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que fueron útiles para los propósitos del estudio, también se extrajo y recopiló la información pertinente relacionada al problema de investigación.

Obtención de la literatura. Se obtuvo información a través del internet, bibliotecas, libros, base de datos para consultar papers científicos relacionados al tema de estudio.

Extracción y recopilación de la información de interés. Lo importante de recopilar la literatura especializada fue extraer los datos necesarios para la elaboración del marco teórico de la investigación.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó los instrumentos

- Registro de actividades planificadas
- Observación de actividades realizadas
- Cuestionario
- Informe de cumplimientos
- Teoría Ishikawa
- Matriz FODA

Además, se obtuvo información sobre las tareas y actividades que se desarrolla en la comercializadora que permitió verificar y evaluar el seguimiento y monitoreo con respecto al cumplimiento de metas y objetivos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Nuestra recompensa se encuentra en el
esfuerzo y no en el resultado, un esfuerzo total
es una victoria completa.

Mahatma Gandhi

4.1. Análisis FODA y el nivel de conocimiento de los colaboradores internos en la operatividad de la comercializadora.

Tabla 2. Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
➤ Productos de alta demanda y gama. ➤ Productos de excelente calidad. ➤ Ubicación adecuada en la ciudad.	➤ Ausencia de un plan de capacitación. ➤ Existen deficiencias en la motivación personal ➤ Falta de planificación a mediano y largo plazo. ➤ Infraestructura inadecuada.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
➤ Nuevos productos en el mercado. ➤ Productos primarios que son necesarios y no dejan de ser adquiridos. ➤ Relativa estabilidad en el precio.	➤ Economía inestable. ➤ La existencia de grandes supermercados en el centro de la ciudad. ➤ Inestabilidad política.

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

En la Tabla No 2, en el análisis FODA se logró determinar las fortalezas y oportunidades que goza la Comercializadora MEGA PROPRINEC, se observa que en sus debilidades se descuida a la parte laboral existiendo una débil capacitación al personal, deficiencias

en la motivación al personal, la infraestructura es inadecuada es una instalación pequeña lo cual los pasillos son reducidos, todo esto conlleva a que exista un clima laboral no apropiado para el colaborador y consumidor de la comercializadora, y finalmente las amenazas que son propias del medio como economía inestable haciendo que la demanda baje y fenómenos naturales como lluvias, lo que puede causar deslizamientos en las vías, impidiendo que lleguen los productos de diferentes lugares de la tierra Ecuatoriana, existencia de competencia y además inestabilidad política.

Encuesta a trabajadores de la comercializadora MEGA PROPRINEC

¿Ha sido informado oportuna y claramente sobre los objetivos que tiene la comercializadora?

Tabla 3 Objetivos de la Comercializadora

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	85%
No	4	15%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

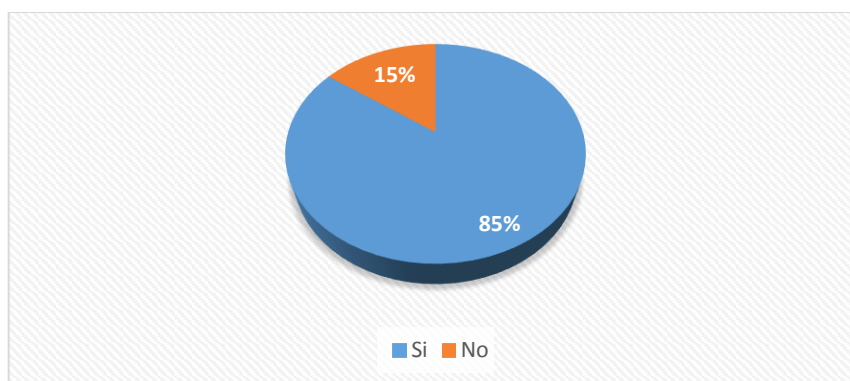


Gráfico 1. Objetivos de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

Análisis:

De acuerdo a la Tabla No 3 representado en el Gráfico No 1; 23 trabajadores que corresponden al 85% manifiestan que tienen claros los objetivos, mientras que el 15% consideran que no conocen los objetivos que posee la comercializadora. La mayor parte del personal tiene claro los objetivos que posee la comercializadora, lo cual permite una productividad favorable.

¿Usted conoce sobre el perfil de las actividades a realizar?

Tabla 4. Conocimiento sobre actividades a realizar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	33%
No	18	66%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

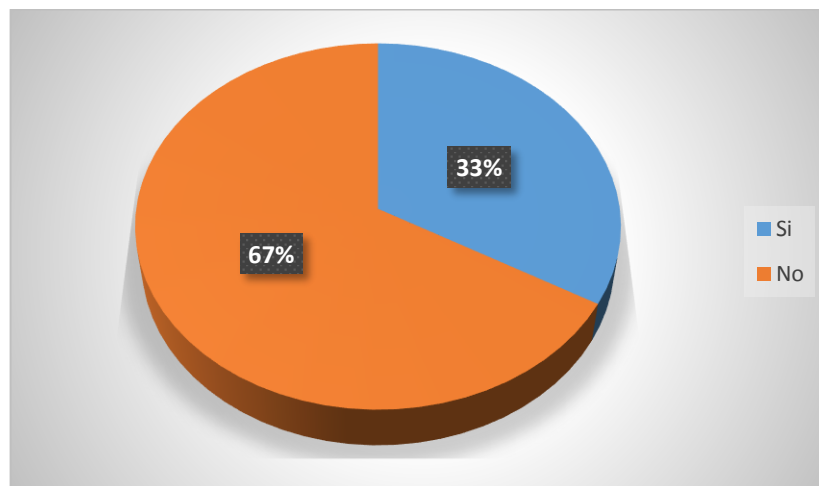


Gráfico 2. Conocimiento sobre actividades a realizar

Análisis:

De acuerdo con la Tabla No 2 representado en el Gráfico No 2; 23 trabajadores que corresponden al 67% manifiestan que no tienen conocimientos sobre el perfil de las actividades a realizar, mientras que el 33% consideran que si conocen. El personal desconoce los perfiles de los puestos lo que provoca la deficiencia laboral dentro de los puestos de trabajo.

Discusión:

Menciona (Sanchez, 2020) que el análisis FODA, es una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizada de la situación actual de una organización o persona sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno, es una matriz de cuatro cuadrantes donde se listan las principales características y observaciones correspondientes a cada categoría. Además (Reynolds, 1986) p. 52 menciona que la operatividad de la empresa es un conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable.

En la presente investigación se realizó el análisis FODA donde se observa que existen fortalezas y oportunidades de comercialización como productos de alta demanda y gama, productos de excelente calidad y una buena ubicación donde se pueden ofrecer nuevos productos en el mercado y productos de consumo masivo con una buena estabilidad en el precio, caso contrario se verifico que la empresa posee en sus debilidades el descuido en la parte laboral existiendo una débil capacitación y deficiencias en la motivación a los colaboradores, la infraestructura es pequeña, lo que resulta que exista un clima laboral no apropiado para los agentes internos y externos, las amenazas como la economía inestable

haciendo que la demanda baje y fenómenos naturales como lluvias, hace poco el Covid, impidiendo que se comercialicen de manera efectiva los productos, existe competencia e inestabilidad política. En el siguiente gráfico donde se compila los resultados negativos, se evidencia que el 15% no ha sido informado de los objetivos de la comercializadora y el 66% de los encuestados tienen desconocimiento de las actividades a realizar, esto es un índice alto de desconocimiento interno y afecta a la productividad, además influye sobre las actividades de comercialización ya que desconocen sus principales rubros que son los objetivos y metas de la empresa.

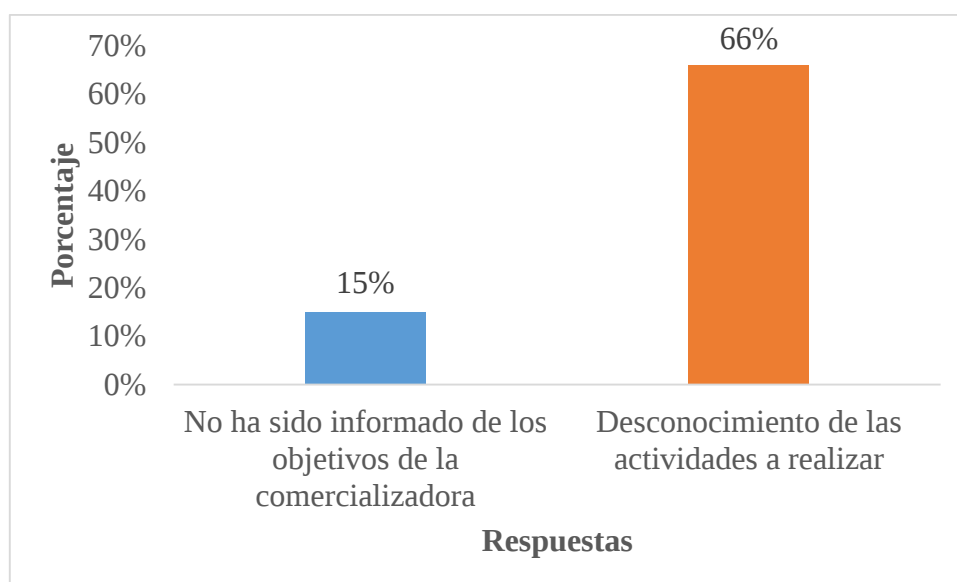


Gráfico 3.Resultados del objetivo 1

4.2. Existencia de capacitación integral en el manejo de competencias de mercado para colaboradores internos

¿La comercializadora le brinda entrenamiento para su trabajo?

Tabla 5. Brindan entrenamiento para su trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	11%
No	24	89%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

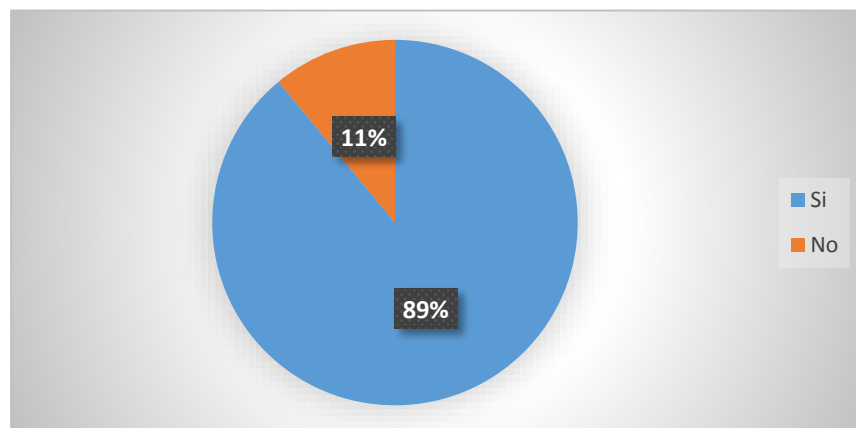


Gráfico 4. Brindan entrenamiento para su trabajo

Análisis:

De acuerdo a la Tabla No 5 representado en el Gráfico No 3; 24 trabajadores que corresponden al 89% manifiestan que la comercializadora no brindan entrenamiento para su trabajo, mientras que el 11% consideran que si le hicieron entrenamiento. El personal manifiesta que no le brindan entrenamiento, esto afecta a la comercializadora, ya que las

ventas y el crecimiento dependen de los buenos resultados del personal. Por ello, es fundamental enfocarse en su entrenamiento antes de que empiecen su labor y reforzarlo en su permanencia.

¿Se brinda capacitación a los empleados de la comercializadora?

Tabla 6. Brindan capacitación a los empleados de la comercializadora

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	19%
No	22	81%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

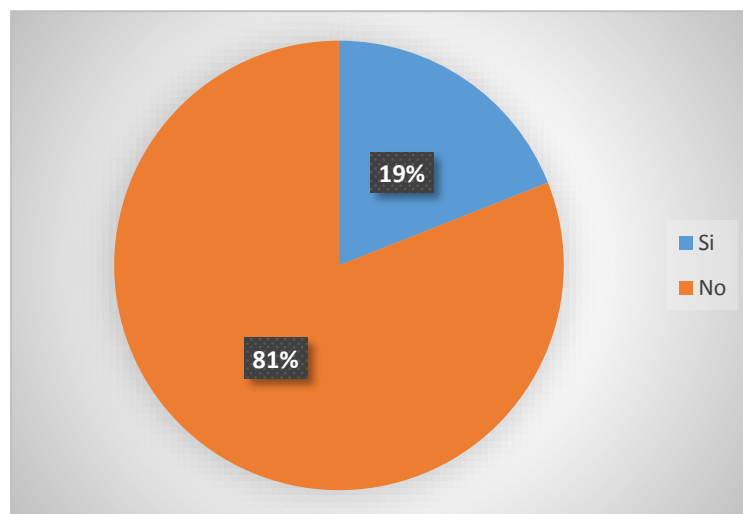


Gráfico 5. Brindan capacitación a los empleados

Análisis:

De acuerdo a la Tabla No 6 representado en el Gráfico No 4; el 81% de los encuestados no ha recibido capacitación constante por parte de la comercializadora, mientras que el 19% indicó que si se lo ha hecho. El mayor porcentaje da a conocer que no existe

suficiente capacitación que garantice que los empleados se encuentran actualizados con respecto a sus funciones.

Discusión:

Según (Chiavenato, 2011), la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias

En la presente investigación se puede apreciar que la mayoría (89%) de los encuestados no tienen procesos de entrenamiento para desempeñar el cargo y el 81% menciona que tampoco existen capacitaciones a los empleados en la comercializadora.

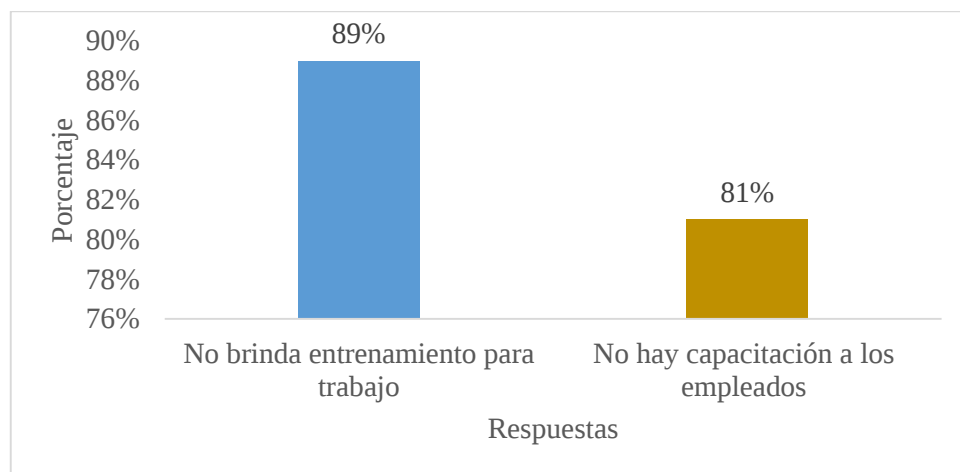


Gráfico 6. Resultados del objetivo 2

Para dar respuesta a este cambio en las necesidades y expectativas profundizamos en un modelo asistencial en el que se enmarca a la persona en el centro como objetivo único e

innegociable, se debe basar en los principios principales de la atención centrada en la persona y con sus valores basados en el apoyo personalizada en la que se tiene constantemente en cuenta las elecciones, preferencias, gustos y necesidades de la persona, considerada de manera personal y en su globalidad (física y emocional) para esto es necesario un plan de entrenamiento a empleados nuevos y capacitación frecuente a los trabajadores.

4.3. Herramientas de motivación para equipos multidisciplinarios en los ambientes de trabajo.

¿La comercializadora otorga algún tipo de estimulación por el buen desempeño de sus trabajadores?

Tabla 7. Otorgan estimulación por el buen desempeño de los trabajadores

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	30%
No	19	70%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

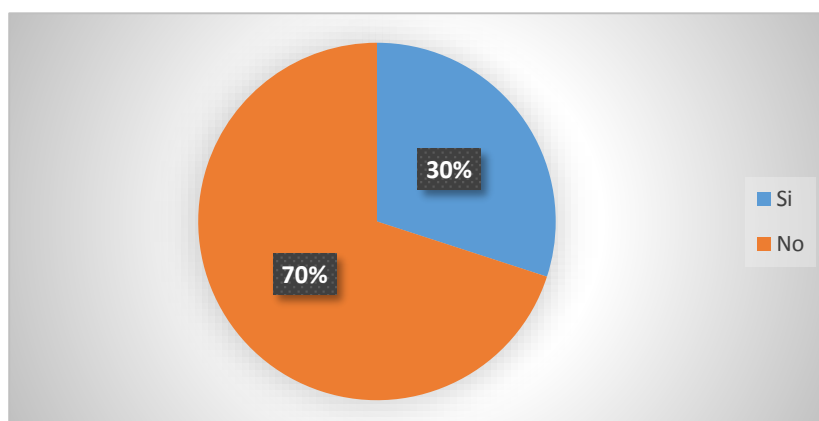


Gráfico 7. Otorgan estimulación por el buen desempeño

Análisis:

De acuerdo a la Tabla No 7 representado en el Gráfico No 5; el 70% de los encuestados manifiestan que la comercializadora no otorga estimulación por el buen desempeño, mientras que el 30% indicó que si se lo hacen. El mayor porcentaje da a conocer que no otorgan estimulación por el buen desempeño, ya que un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia. Aumenta su sensación de pertenencia a la institución y al equipo. Florecen con mayor facilidad nuevas ideas y las transmiten a sus superiores. Aumenta la productividad de la compañía, lo que se traduce en mayores ventas.

¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?

Tabla 8. Se trabaja en equipo con su jefe y compañeros

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	33%
No	18	67%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

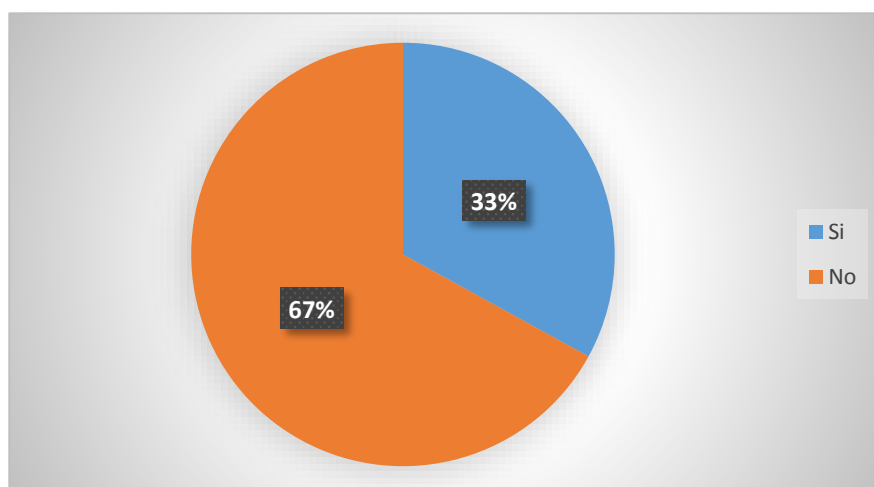


Gráfico 8. Trabajan en equipo con jefe y compañeros

Análisis:

De acuerdo a la Tabla No 8 representado en el Gráfico No 7; para el 33% del personal si existe trabajo en equipo, para un 67% no existe. Estos resultados muestran que en la Comercializadora no existe trabajo en equipo entre el jefe y demás colaboradores, lo cual incide de forma directa el clima laboral, las relaciones internas y el cumplimiento de las metas como parte del proceso de operatividad de la empresa.

¿Está satisfecho en relación al espacio físico de su lugar de trabajo?

Tabla 9. Satisfacción en el espacio físico

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	26%
No	20	74%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

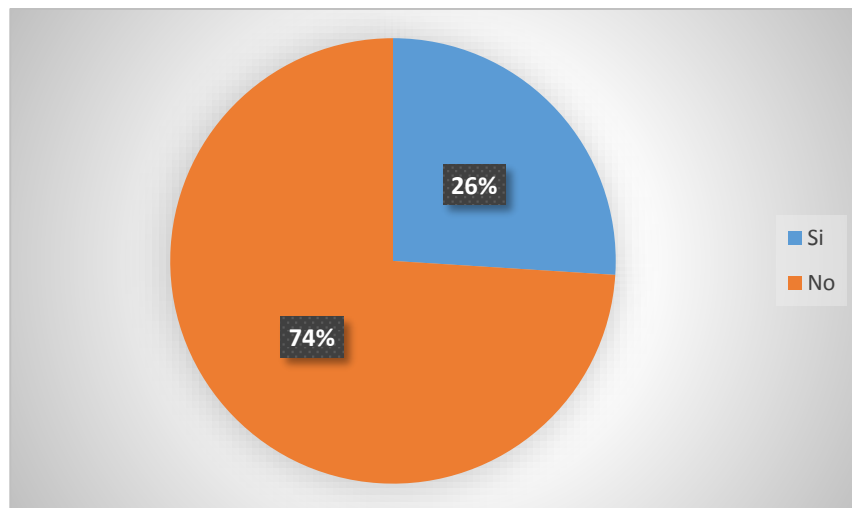


Gráfico 9. Satisfacción en el espacio físico

Análisis:

De acuerdo a la Tabla No 9 representado en el Gráfico No 7; 7 trabajadores que corresponden al 26% manifiestan que el ambiente físico en el cual se desenvuelve es adecuado para desarrollar sus funciones, mientras que el 74% consideran que el ambiente físico en el cual se desenvuelve no es adecuado para desarrollar sus funciones. El ambiente físico en el cual se desenvuelven los trabajadores de la Comercializadora MEGA PROPRINEC es poco adecuado para desarrollar sus funciones, por lo que se debe establecer estrategias de mejora para el recurso humano, este es otro factor que influye el clima o ambiente laboral con la operatividad de la empresa porque no se pueden desenvolver de forma óptima.

Discusión:

El clima laboral de acuerdo a los que manifiesta (Bordas, 2016), se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas.

En la presente investigación se pudo constatar que no existe un efectivo clima laboral para desempeñar sus funciones y afecta directamente a la productividad y comercialización en la empresa, son altos los porcentajes de incumplimiento por estimulación laboral, poco trabajo en equipo y débil satisfacción del ámbito laboral. Se

propone que en relato a debilidades del servicio faltaría integrar un programa más largo en relación con el diagnostico de necesidades, ya que puede existir un cliente interno con la necesidad de que incluya diagnóstico e intervención; sin embargo, cabe decir que el producto hecho esta más enfocado a organizaciones que ya tengan identificada su falencia sobre la variable trabajo en equipo.

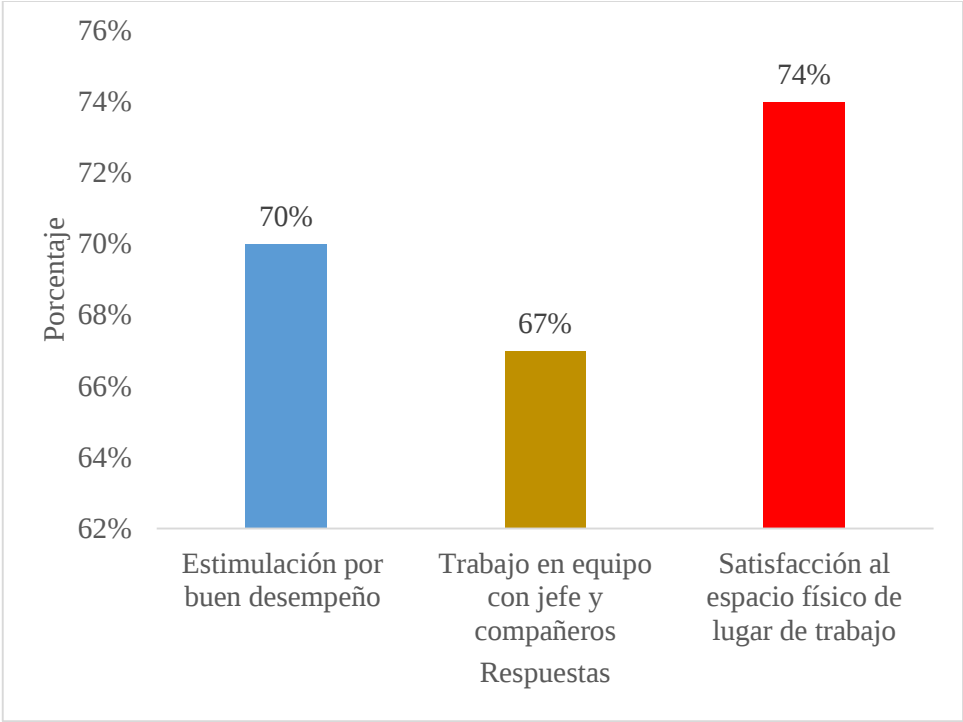


Gráfico 10. Resultado del objetivo 3

4.4. Mecanismos de comunicación efectiva de los colaboradores internos.

¿La gerencia está abierta a las ideas propuestas por los empleados?

Tabla 10. Gerencia es abierta a las ideas propuesta por los empleados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	67%
No	9	33%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

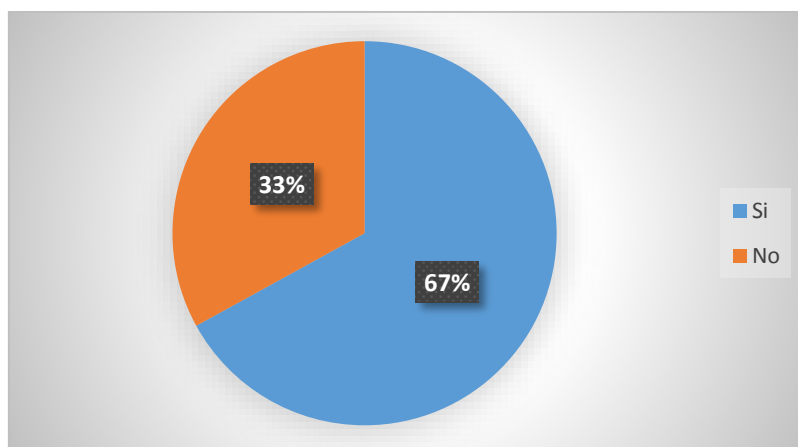


Gráfico 11. Gerencia es abierta a las ideas propuestas por los empleados

Análisis:

De acuerdo a la Tabla No 11 representado en el Gráfico No 9; el 67% manifiestan que la gerencia es abierta a escuchar las ideas que son propuestas por los empleados, el 33% dicen que la gerencia no es abierta a las ideas de los empleados. La gerencia es abierta a las ideas propuestas por los empleados, escuchar a los empleados es clave para mejorar la cultura organizacional. Cuando un trabajador es escuchado es más productivo porque incrementa el sentido de pertenencia con la institución.

¿Los empleados intercambian información libremente entre ellos, independientemente de los departamentos?

Tabla 11. Empleados intercambian información entre ellos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	93%
No	2	7%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta a los empleados de la Comercializadora MEGA PROPRINEC

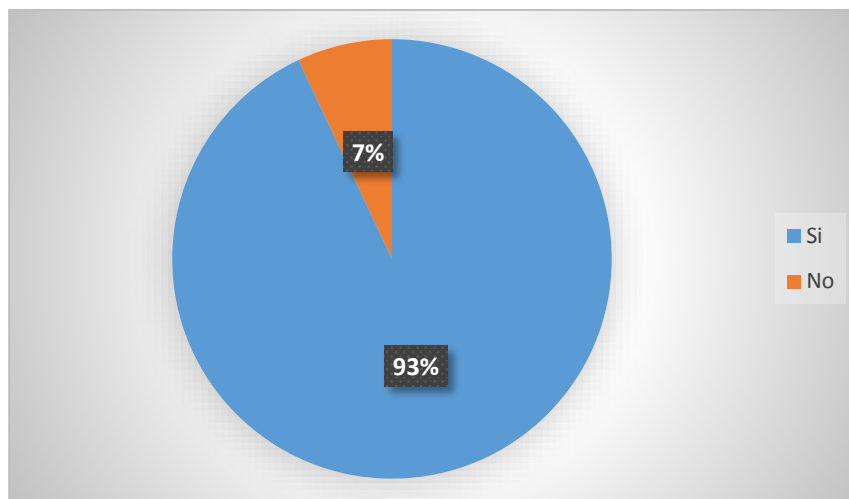


Gráfico 12. Empleados intercambian información

Análisis:

De acuerdo a la Tabla No 11 representado en el Gráfico No 10; el 93% manifiestan que entre empleados se intercambian información, el 7% dicen que no. El intercambio de conocimientos adecuados en la forma de trabajar de los equipos, y los empleados individuales te pondrá en la dirección correcta, hacen que la institución sea más exitosa.

Discusión:

La empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción. Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por la parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada. Los resultados obtenidos, señalan que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa. Al respecto, se concluye que,

las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad. (Pilligua & Arteaga, 2019)

La comercializadora MEGA PROPRINEC cuenta con 30 colaboradores donde se evidencia que existe la disponibilidad de la gerencia a escuchar ideas y opiniones de los trabajadores (67%) además del intercambio de información entre empleados que favorece la comunicación departamental (93%), es decir que se puede proponer ideas para mejorar el clima laboral, además realizar técnicas de comunicación asertivas que pueden emplearse en ambientes laborales y lograr que las actividades se realicen armónicamente. Se tiene muchas ventajas al utilizar este tipo de comunicación, entre las que sobresalen que promueven el feedback, participación motiva y promueve a ser más eficientes en la productividad a los empleados y trabajar para un objetivo común.

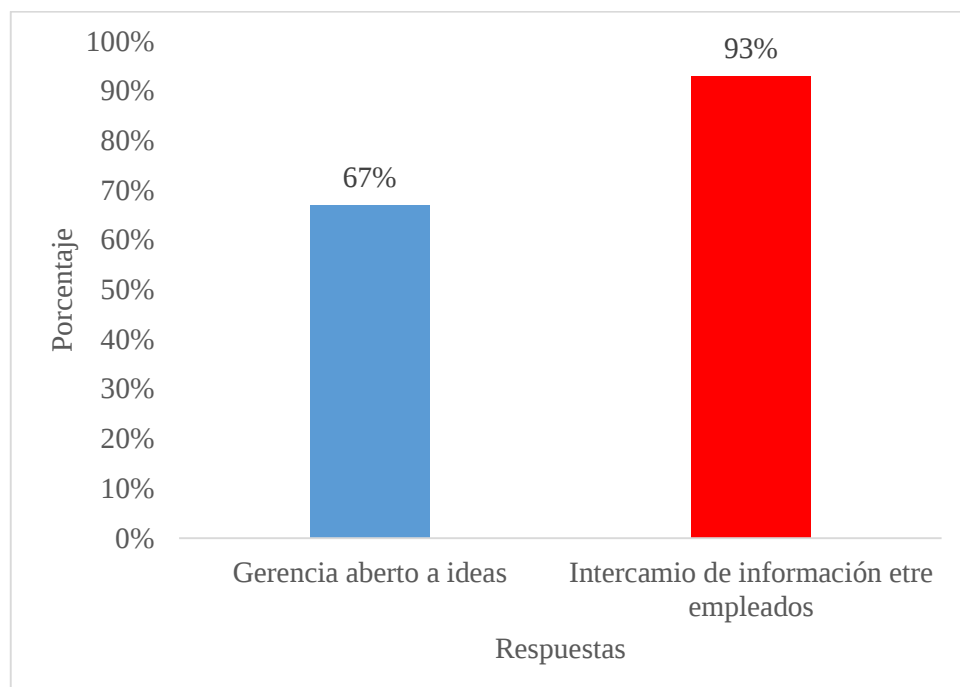


Gráfico 13. Resultado del objetivo 4

Entrevistas a la Gerente General, jefe de Inventario y Supervisor

Tabla 12. Dependencia de la estabilidad laboral

Fuente: Entrevista a los jefes de Comercializadora MEGA PROPRINEC

PREGUNTAS	RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
¿Según su criterio, de que depende la estabilidad laboral de sus colaboradores?	Si	La gerente general, el jefe de inventario y el supervisor, concordaron que la dependencia de la estabilidad laboral depende del cumplimiento de tareas.
¿Considera usted que el desempeño de los empleados afecta a la rentabilidad de la empresa?	Si	La gerente general, el jefe de inventario y el supervisor, concordaron que, si el personal tiene un buen desempeño por supuesto que va a ver rentabilidad en la comercializadora, caso contrario existiría perdida.
¿El personal cumple con responsabilidad las tareas que le son encomendadas?	Si	La gerente y el jefe de inventario consideran que el talento humano cumple con responsabilidad las tareas que le son encomendadas, pero es posible que en algunos aspectos exista desorganización y se necesite plantear estrategias.
¿Considera usted que sus colaboradores reciben la capacitación necesaria para desarrollar su	Si	La gerente, el jefe de inventario y el supervisor manifiestan que se brinda capacitación al jefe de inventario, supervisor, contador y a las 2 auxiliares de contabilidad, pero a las cajas y operarios no se les brinda

capacidad, habilidad y
destreza?

capacitación, el no capacitar a todo el personal se deteriora el desempeño individual. La falta de herramientas de capacitaciones en las áreas de trabajo puede generar una merma en el desempeño individual, además disminuye la motivación.

¿Los trabajadores
tienen bien definidas
sus tareas?

Si

La gerente, el jefe de inventario y el supervisor manifiestan se les brinda la información necesaria para que ellos cumplan con las tareas encomendadas y así ellos puedan obtener las metas adquiridas por la comercializadora.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados que consigues estarán en proporción directa al esfuerzo que aplicas.

Denis Waitley

5. 1. CONCLUSIONES

Se realizó un análisis FODA donde se identificó que existen fortalezas y oportunidades de comercialización como productos, pero una afectación tanto de factores internos como externos, la empresa posee en sus debilidades el descuido en la parte laboral con débil capacitación y falta de motivación a los colaboradores, problemas con la infraestructura, lo que resulta que exista un clima laboral no apropiado para los colaboradores, amenazas como la economía inestable y la competencia directa.

El nivel de conocimiento de los colaboradores internos en la operatividad de la comercializadora es bajo donde se establece una relación directa entre el clima laboral y la operatividad, determinando que, un clima inadecuado provoca insatisfacción laboral como también el incumplimiento de los objetivos planteados, alterando así los niveles de estabilidad emocional y desempeño en sus trabajadores, el desconocimiento interno y afecta a la productividad, además influye sobre las actividades de comercialización ya que desconocen sus principales actividades.

Se evidencio la falta de capacitación integral en el manejo de competencias de mercado para colaboradores internos, esto provoca una baja productividad y operatividad en la empresa, ya que falta actualización de conocimientos y actividades, se debe diseñar un proceso de capacitación constante enfatizado a la efectividad y el cambio, el cual tendrá como objetivo realizar a los empleados para lograr hacer un desarrollo profesional conforme el puesto de trabajo que cada uno tenga en la organización.

Se determinó la falta de herramientas de motivación para los colaboradores en el lugar de trabajo, no existe un efectivo clima laboral para desempeñar sus funciones y afecta directamente a la productividad y comercialización en la empresa, la falta de estimulación laboral, el ineficiente trabajo en equipo y la débil satisfacción del ámbito laboral.

Se identificó los mecanismos de comunicación efectiva de los colaboradores internos donde el clima laboral presente en la Comercializadora MEGA PROPRINEC, no es el más adecuado; por lo que los administradores necesitan tener mayor motivación y preocupación para así desenvolverse de manera idónea, dando así la atención e importancia que se merecen los trabajadores. Para ello se deben fijar estrategias alternativas para desarrollar, mejorar y cambiar el actual ambiente de trabajo.

Como estrategia generalizada que ayuden al crecimiento y sustentabilidad de la empresa se debe sensibilizar a MEGA PROPRINEC para su profesionalización, como paso decisivo para el funcionamiento de conflictos, tomando en cuenta las necesidades principales y recientes que muestra; para lo que se necesita implantar lineamientos de desarrollo por medio de capacitación del capital humano en todas las áreas en las cuales se muestran dichas oportunidades de optimización. MEGA PROPRINEC debería volverse menos centralizada y conseguir capacidades de ayudantes calificados para confrontar las condiciones variables de todo el mundo competitivo.

5.2. RECOMENDACIONES

Instituir un diseño organizacional que se sustente en la misión y visión, además de objetivos y filosofía que enrumbe el camino de la empresa lo cual apoye la integración de los recursos, métodos, controles y sistemas que apunten a un objetivo común. Plantear objetivos a corto y mediano plazo con metas cuantificables y que tengan control permanente de esta manera se aplicaría la eficiencia, eficacia de los recursos de la empresa que contribuirán a objetivos realizables y que deben ser comunicados a todos los integrantes de la empresa. Al final de cada periodo evaluar y analizar el alcance obtenido y si amerita, redefinir las metas propuestas.

Es conveniente establecer estrategias o pasos para mejorar la productividad de la empresa, para una medición eficaz se recomienda crear un departamento de gestión de desempeño que se encargará de realizar controles de productividad, generar cursos y seminarios de capacitación integral en los colaboradores para el buen manejo de competencias de mercado, además determinar herramientas de motivación para equipos multidisciplinarios en los ambientes de trabajo.

Identificar mecanismos de comunicación efectiva de los colaboradores internos, además conservar siempre un ambiente laboral favorable para mantener a todos los trabajadores satisfechos y obligarlos de manera intrínseca a desempeñar una mejor labor, impartiendo información y creando conciencia sobre la importancia del clima laboral y la operatividad a través de charlas motivacionales; de esta manera la comercializadora y sus trabajadores crecerán bilateralmente enfocándose tanto al éxito personal como empresarial.

Se debe concientizar a los administradores del gran talento humano que poseen y que de ellos depende que la empresa se encuentre en la cúspide, para luego plantear planes estratégicos enfocados al crecimiento proactivo del clima laboral de la comercializadora para aumentar su nivel de eficiencia, forjando de esta manera un adecuado desempeño laboral, para así mejorar el desenvolvimiento y adaptación de los trabajadores, de esta forma se fomenta una adecuada relación entre la comercializadora y sus trabajadores.

.

BIBLIOGRAFÍA

- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilanez Cardenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). *Administración de Empresas*. Guayas: Pons Publishing House.
- Ayensa Esparza, Á. M. (2017). *Operaciones Administrativas de compraventa*. Madrid: Paraninfo .
- Borda, E. (2007). *Guía de la Planificación Operativa de la Calidad*. Bogotá: Alcaldia Mayor de Bogotá D.C.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión Estrategica del Clima Laboral*. Madrid: UNED Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Carahuapuma, J., García, L., & Santos, M. (2016). “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del valle de Cañete*. Lima, Perú: Tesis para licenciatura en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Sociales.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: The McGraw-Hill Companies.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill/interamericana.
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. d., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del Clima Organizacional en las Empresas del sector Palmero de la Región Caribe Colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 65-76.
- De Luca, R., & Lazzati, S. (2018). *Gestión Estratégica en los distintos niveles de la organización* . Buenos Aires: Granica.

- Delfín, O. (2012). Elaboración de plan de capacitación.
- Fiallo, Alvarado, & Soto. (2015). *El clima laboral y sus características*. Madrid: ESA.
- Galicia Villanueva, S., García Oliver, M. F., & Hernández Cruz, L. M. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8.
- Gan, F., & Gaspar, B. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- Gibson, J., Ivancevich, & Donnelly. (2001). *Características del clima laboral*.
- Goncalves. (2011). *El clima laboral*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Definición conceptual o constitutiva*. México: McGraw-Hill.
- Iglesias, A. L., & Torres, J. M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur [revista en Internet]* 17(4), aprox. 7p. Obtenido de <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267/2924>
- Jiménez Bonilla, D., & Jiménez-Bonilla, E. (18 de 06 de 2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Ciencia UNEMI*, 26-34.
- Joekes, S., & Phil, E. (2008). *El Poder de los Mercados Competitivos*. Canada: Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema*. Primera Edición.
- Likert. (1967). *Tipos de clima laboral*.
- MacGregor. (2006). *Operatividad en la empresa*. Londres: EKS.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.

- Méndez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Nogales Lozano, F. (2007). *La empresa familiar y los nuevos retos de gestión*. Escuela de Organización Industrial.
- Ordoñez-Freire, D., Salazar-Samaniego, J., & Tapia-Espinoza, N. (2020). *Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Oviedo, A. (2017). *Cómo Iniciar una Empresa Comercializadora*. México: Derechos del Autor.
- Pérez, M. J. (2016). *Operaciones y gestión de empresas turísticas: teoría y práctica*. Universidad de Almería.
- Pilligua, L. C., & Arteaga, U. F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Universidad El Bosque.
- Radiofonica, I. I. (2018). *Productividad y Desarrollo*. Guatemala.
- Reynolds. (1986). *Operatividad en la empresa*.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Sanchez, H. D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Madrid: Bubok Publishing S.L.
- Santamaría Robles, J. G. (14 de 02 de 2020). <https://repositorio.uasb.edu.ec/>. Obtenido de [https://repositorio.uasb.edu.ec/](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf)

- Santamaría, R. J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Santibáñez, I., & Sánchez, J. (2015). *Jornada Laboral, Flexibilidad Humana en el Trabajo y Análisis del Trabajo Pesado*. Madrid-Buenos Aires- México: Ediciones Díaz de Santos.
- Silvera Sarmiento, A. (2016). Pymes: Gestión y Clima Organizacional. En F. E. Méndez Morales, M. N. Suárez, C. A. Echeverri Gutiérrez, J. J. Rico Valencia, & L. S. Ricardo Jiménez, *Importancia del Clima Organizacional para la Competitividad de las Pymes* (pág. 118). Barranquilla: Coruniamericana.
- Silvera, ,. A. (2016). PYMES: Gestión y clima organizacional. En F. E. Méndez Morales, M. N. Suárez, C. A. Echeverri Gutiérrez, J. J. Rico Valencia, & L. S. Ricardo Jiménez, *Importancia del Clima Organizacional para la Competitividad de las Pymes* (pág. 118). Barranquilla: Coruniamericana.
- Venutolo, E. M. (1 de Octubre de 2009). *Universitat Politècnica de València*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viteri, M. J. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistémico*. Quito.

ANEXOS

ANEXO 1

	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO	
---	---	--

PARA: Ing. Roque Vivas Moreira M. Sc

DE: Ing. Mercedes Moreira Menéndez M. Sc

ASUNTO: Informe Proyecto de Investigación

FECHA: 01 Agosto de 2022

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: “CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD EN LA COMERCIALIZADORA MEGA PROPRINEC DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2020-2021”, elaborado por ING. ZOILA MARISELA FLOR CASQUETE, posgradista de la Maestría Gestión Pública. El proyecto de investigación fue elaborado bajo mi dirección, el mismo que cumple el informe de la herramienta URKUND, el cual avala los niveles de originalidad en un 97% del trabajo investigativo.



Document Information

Analyzed document	CORREGIDA - DESARROLLO TESIS MARISELA FLOR.docx (D142467149)
Submitted	7/27/2022 7:25:00 PM
Submitted by	Moreira Menéndez Mercedes Cleopatra
Submitter email	mmoreira@uteq.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	mmoreira.uteq@analysis.urkund.com

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**MERCEDES CLEOPATRA
MOREIRA MENENDEZ**

Ing. Mercedes Moreira Menéndez M. Sc

Directora de Proyecto de Investigación

ANEXO 2

Babahoyo, 31 de Marzo 2022

Ingeniera
Marilyn Carlota Sandoya Sanchez
GERENTE GENERAL DE LA COMERCIALIZADORA MEGA PROPRINEC
En su despacho. –

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, Yo ZOILA MARISELA FLOR CASQUETE con cédula de ciudadanía N 120501202-2 estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, muy comedidamente me dirijo a usted para solicitar autorice el desarrollo del proyecto de investigación denominado “CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD EN LA COMERCIALIZADORA MEGA PROPRINEC DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2020-2021” como requisito previo a la obtención del título y finalización de mis estudios.

Esta investigación contribuirá positivamente a la Comercializadora, servirá como herramienta de análisis para la elaboración de los procesos futuros.

Segura de contar con su apoyo y autorización, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



Ing. Zoila Marisela Flor Casquete

ANEXO 3

Babahoyo, 01 de Abril 2022

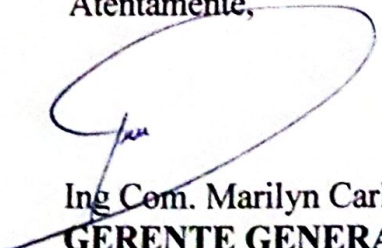
A petición de la parte interesada, tengo a bien extender la presente:

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Gerente General de la Comercializadora MEGA PROPRINEC, CERTIFICO: QUE LA Ing. ZOILA MARISELA FLOR CASQUETE, con cédula de ciudadanía N 120501202-2 estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, realizo la investigación titulada: "CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD EN LA COMERCIALIZADORA MEGA PROPRINEC DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2020-2021", misma que fue socializada en esta entidad.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Ing Com. Marilyn Carlota Sandoya Sanchez

GERENTE GENERAL DE LA COMERCIALIZADORA MEGA PROPRINEC

ANEXO 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA COMERCIALIZADORA “MEGA PROPRINEC” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

1. ¿Ha sido informado oportuna y claramente sobre los objetivos que tiene la comercializadora?

Si

No

2. ¿Usted conoce sobre el perfil de las actividades a realizar?

Si

No

3. ¿La comercializadora le brinda entrenamiento para su trabajo?

Si

No

4. ¿Se brinda capacitación a los empleados de la comercializadora?

Si

No

5. ¿La comercializadora otorga algún tipo de estimulación por el buen desempeño de sus trabajadores?

Si

No

ANEXO 4

6. ¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?

Si

No

7. ¿Está satisfecho en relación al espacio físico de su lugar de trabajo?

Si

No

8. ¿La gerencia está abierta a las ideas propuestas por los empleados?

Si

No

9. ¿Los empleados intercambian información libremente entre ellos, independientemente de los departamentos?

Si

No



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE GENERAL, JEFE DE INVENTARIO Y SUPERVISOR DE LA COMERCIALIZADORA “MEGA PROPRINEC” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.

1. ¿Según su criterio, de que depende la estabilidad laboral de sus colaboradores?

Políticas

Cumplimiento de tareas

2. ¿Considera usted que el desempeño de los empleados afecta a la rentabilidad de la empresa?

Si

No

3. ¿El personal cumple con responsabilidad las tareas que le son encomendadas?

Si

No

4. ¿Considera usted que sus colaboradores reciben la capacitación necesaria para desarrollar su capacidad, habilidad y destreza?

Si

No

5. ¿Los trabajadores tienen bien definidas sus tareas?

Si

No

[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC

1202429856001

Razón social

SANDOYA SANCHEZ MARILYN CARLOTA

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Nombre comercial

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ETC

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
PERSONA NATURAL	ESPECIAL	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
14/09/1999	12/06/2020		

Agente de retención
SI

[Mostrar establecimientos](#)[Nueva consulta](#)



