



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al título de Magister en:
Administración de Empresas

Tema de Tesis:

Impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A de la Ciudad de Santa Rosa.

Autor:

Ing. Karla Elizabeth Vargas Hidalgo

Director de Tesis.

Ing. Karina Viviana Muñoz Loor, Msc.

Septiembre 2019

Guayaquil - Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

Yo, Vargas Hidalgo Karla Elizabeth, con cédula de ciudadanía #0704634807, declaro que el presente trabajo de investigación es original, de mi autoría, creación e investigación; siendo la recopilación de fuentes bibliográficas según corresponde y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente.

Atentamente,

Karla Elizabeth Vargas Hidalgo
0704634807

DEDICATORIA

El presente proyecto investigativo se la dedico especialmente a Dios por habernos brindado vida, salud y la fortaleza necesaria para la culminación del trabajo investigativo.

A mi familia en general, por estar conmigo de manera incondicional, lo cual ha servido para alcanzar con éxito la meta anhelada.

A mis amigos, por estar siempre a mi lado y compartir juntos experiencias inolvidables.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres por la confianza y el apoyo brindado y que a lo largo de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos.

A mis hermanos, que han sido mis amigos de toda la vida y por su ayuda incondicional.

A mi hijo quien en el trayecto de mi carrera se convirtió en la razón para continuar y nunca renunciar.

A la Universidad Tecnológica Empresarial Guayaquil, a las Autoridades y Docentes de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil ya que con sus conocimientos impartidos supieron orientarme y así desenvolverme para la consecución de tan valioso objetivo académico.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga

RESUMEN

Es notorio que el desarrollo empresarial moderno depende en gran parte de la motivación y la satisfacción que se presente en el trabajo, los cuales son fundamentales para la formación y posterior desarrollo de un clima laboral ameno y saludable, donde en los actuales tiempos de desarrollo y de crisis es impreciso brindar un soporte a las empresas para generar estabilidad en los equipos de trabajo en busca de la competitividad empresarial. Este estudio indagó analizar la motivación laboral, el cual conlleva al clima social organizacional, donde la complacencia en las relaciones interpersonales son parte del crecimiento institucional tomado desde la perspectiva del área de trabajo y la situación laboral. Es por ello que entre las principales indagaciones se encontró que las relaciones interpersonales generan correspondencia directa con la motivación laboral y el clima social organizacional. La investigación, la cual mantuvo como objetivo determinar el impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A. promoviendo satisfacción laboral, el cual garantice el desarrollo organizacional la armonía y el correcto desempeño de funciones. Mantuvo una investigación de tipo cualitativo - cuantitativo y propositivo, por lo que ha sido necesario recabar información mediante cuestionarios, aplicados a los empleados de la empresa objeto de estudio donde se pudo concluir, que dentro de los factores que inciden en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A., donde fue puntual establecer estrategias y acciones de mejora, cimentados bajo objetivos e indicadores de cumplimiento, donde ellos deben promover espacios de participación donde los colaboradores aporten más a las actividades planteadas en aras de cumplir con los estándares de calidad y la competitividad empresarial.

Palabras claves: *Clima Laboral, Competitividad, Desarrollo, Motivación; Satisfacción*

ABSTRACT

It is notorious that modern business development depends in large part on the motivation and satisfaction that is present in the work, which are fundamental for the formation and subsequent development of a pleasant and healthy work environment, where in the current times of development and of crisis it is imprecise to provide support to companies to generate stability in work teams in search of business competitiveness. This study investigated labor motivation, which leads to organizational social climate, where complacency in interpersonal relationships are part of the institutional growth taken from the perspective of the area of work and employment situation. That is why among the main inquiries it was found that interpersonal relationships generate direct correspondence with work motivation and organizational social climate. The research, which aimed to determine the impact of the work climate on the motivation of workers of the company Electrohogar S.A. promoting job satisfaction, which guarantees organizational development, harmony and the correct performance of functions. It maintained a qualitative - quantitative and proactive type of research, for which it has been necessary to collect information through questionnaires, applied to the employees of the company under study where it could be concluded, that among the factors that affect the motivation of workers of the company Electrohogar SA, where it was timely to establish strategies and improvement actions, based on objectives and compliance indicators, where they should promote participation spaces where collaborators contribute more to the activities proposed in order to meet quality standards and business competitiveness

Keywords: *Labor Climate, Competitiveness, Development, Motivation; Satisfaction*

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN EXPRESA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRCT	V
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	13
1.1. Antecedentes de la investigación	13
1.2. Planteamiento de problema de Investigación	16
1.2.1. Formulación del problema	19
1.2.2. Sistematización del problema	19
1.3. Objetivos de la investigación	20
1.3.1. Objetivo General	20
1.3.2. Objetivos Específicos.....	20
1.4. Justificación de la investigación	20
1.4.1. Justificación teórica.....	20
1.4.2. Justificación Metodológica.....	21
1.4.3. Justificación Práctica	21
1.4.4. Justificación académica.....	21
1.5. Marco de referencia de la investigación	22
1.5.1. Marco Teórico	22
1.6. Marco Legal.....	43
1.7. Marco Conceptual.....	44
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO	47
2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación	47
2.1.2. Alcance descriptivo	47
2.1.3. Alcance correlacional	48
2.1.4.- Enfoque de la investigación	49
2.2. Métodos de investigación	49
2.2.1. Caracterización del objeto de estudio	49
2.3.- Unidad de análisis población y muestra	50
2.3.1. Población.....	50
2.3.2. Muestra	50
2.4.- Variables de la investigación operacionalización.....	51

2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información	51
2.5.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	52
2.6. Tratamiento de la información	52
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
3.1. Análisis de la situación actual.....	54
3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas	58
3.3. Presentación de resultados y discusión	59
3.3.2. Presentación y análisis de resultados de la entrevista realizada al gerente, de la compañía Electrohogar S.A.	69
3.3.3. Discusión	72
CAPÍTULO IV PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL QUE PERMITA FORTALECER LA MOTIVACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA EMPRESA ELECTROHOGAR S.A	74
4.1. Justificación.....	74
4.2. Propósito general.....	74
4.2.1. Propósitos específicos.....	74
4.2.2. Análisis de factibilidad.....	75
4.2.2. Política. -.....	75
4.2.3. Organizacional.....	75
4.2.4. Económico. -.....	75
4.2.5 Tecnológico	75
4.2.6. Legal	75
4.3. Desarrollo	76
4.3.1. Descripción de la propuesta.....	76
4.3.2. Propuesta de Mejora del Clima Laboral de la empresa ELECTROHOGAR S.A.	76
BIBLIOGRAFÍA.....	87

Índice de tablas

Tabla No.1: Población de la investigación.....	51
Tabla No.2: Propuesta de Mejora del Clima Laboral de la empresa Electrohogar S.A.....	78

Índice de figuras

Figura No.1: Tipos de clima organizacional.....	26
Figura No.2: Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer.....	29
Figura No.3: Modelo integrado de modificación del clima organizacional.....	30

Figura No.4: Modelo de clima organizacional basado en la gestión por competencias.....	33
Figura No.4: Modelo de clima organizacional basado en la gestión por competencias.....	34
Figura No.5: Ubicación Geográfica de Electrohogar S.A.....	57
Figura No. 6: Principales productos de Electrohogar S.A.....	57
Figura No.7: Motocicletas.....	58
Figura No. 8: Muebles para el hogar.....	58
Figura No. 9: Organigrama de la empresa Electrohogar S.A.....	59
Figura No. 10: Genero.....	60
Figura No. 11: Edad.....	61
Figura No. 12: Estado civil.....	61
Figura No. 13: Promedio de ingresos.....	62
Figura No. 14: Instrucción Formal.....	62
Figura No. 15: Oportunidades de progresar en la institución.....	63
Figura No. 16: Las actividades que desempeña le permiten desarrollarse.....	64
Figura No. 17: Los jefes promueven la capacitación que se necesita.....	64
Figura No. 18: La relación que tiene con sus superiores es cordial.....	65
Figura No. 19: Cómo es el nivel de confianza entre los trabajadores.....	65
Figura No. 20: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.....	66
Figura No. 21: La Remuneración está de acuerdo a su desempeño.....	66
Figura No. 22: La Remuneración está de acuerdo a su desempeño.....	67
Figura No. 23: Es bueno el ambiente de trabajo entre tus compañeros.....	67
Figura No 24: Cumplir con sus actividades laborales es una tarea estimulante.....	68
Figura No 25: Consideras que se te da un trato justo.....	69
Figura No 26: Se reconoce tu esfuerzo.....	69
Figura No 27: En el área donde laboras se fomenta el trabajo en equipo.....	70

Índice de anexos

Anexo No.1: Encuesta a empleados.....	92
Anexo No.2: Guía de entrevista.....	95
Anexo No.3: Investigación de Campo.....	99

INTRODUCCIÓN

El trabajo para el ser humano surge como el medio para obtener recursos económicos, a fin de suplir sus necesidades, por lo que lo realizan en lugares específicos, en un tiempo determinado y en circunstancias distintas o en algunas ocasiones similares, este ambiente laboral, se lo identifica con el nombre de clima organizacional. Definido como “el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estables” (Bordas, 2016, pág. 159).

Cada día son más las empresas ecuatorianas que se interesan por la gestión de su clima laboral y se preocupan por la satisfacción de sus colaboradores. Esto puede reflejar un escenario alentador, sin embargo, la mayoría de empresas solo miden el clima laboral sin llegar a implementar acciones para llevar a cabo una óptima gestión en el ambiente de trabajo. Si no gestionamos adecuadamente el clima laboral, hay más posibilidades de que exista una pérdida de talento, lo que implicaría un costo muy elevado en los procesos de selección continuos, de capacitaciones de nuevo personal, el costo de oportunidad (el negocio perdido por no tener a la persona con las capacidades requeridas en el momento indicado) y el costo por perder el know how de la organización, probablemente a manos de empresas de la competencia”

Durante mucho tiempo el clima laboral no ha sido tomado en cuenta por las empresas, pues estas solo apuntan a la obtención de la rentabilidad descuidando a la fuerza laboral, sin embargo, en los últimos años ya hay investigaciones referentes al tema y que sus resultados demuestran que un buen clima laboral mejora la productividad beneficiándose la empresa de manera positiva. En la presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un análisis del clima laboral y el grado de satisfacción de los trabajadores en la empresa Electrohogar S.A de la ciudad de Santa Rosa, se puede mencionar que el clima laboral es el resultado de la apreciación que tienen los trabajadores respecto de sus labores realizadas al interior de la empresa y que esta puede ser variable entre los trabajadores, para unos departamentos el clima y ambiente laboral

será bueno mientras que para otros será todo lo contrario por lo que definirlo se vuelve contradictorio, hay que tener en cuenta que este no se debe medir por los ambientes físicos o de las relaciones con sus compañeros, debe ser medido por las expectativas que genera su trabajo en el ámbito personal por lo que se convierte en subjetivo. Crear un clima laboral será una tarea compleja para los administradores de empresas el que deberá poner sus esfuerzos en crear ambientes físicos adecuados, crear políticas de ascensos y reconocimientos, así como ejercer un verdadero liderazgo para retener a los trabajadores talentosos y generar compromisos en la productividad en cada uno de sus miembros.

Hoy en día los estudios afirman que el clima laboral genera incidencia en la competitividad de las empresas siendo las variables del clima laboral de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación las que inciden en la producción de las organizaciones (Bonillas & Bonilla, 2016). Es por ello que todas las empresas en el Ecuador tienen un desafío que es la de entregar un ambiente y espacio de trabajo que contribuya al, bienestar, motivación y satisfacción de los mismos (Ramos & Tejera , 2017), desde la perspectiva de su extensión el clima laboral se lo conceptualiza como el nivel de satisfacción del trabajador frente a las actividades que desarrolla más su comportamiento al interior de la empresa (Heredia Gálvez & Santamaría Freire, 2017), si la empresas quieren obtener mejores rendimiento de sus trabajadores deben mejorar el clima laboral de cada uno de sus departamentos pues la globalización de la economía ha revolucionado las formas de trabajo en el mundo ya que se requiere de nuevas competencias para llenar una vacante esto crea incertidumbre e inestabilidad.

Es fundamental investigar que las compañías únicamente se orienten en los usuarios externos sino además en los usuarios internos, puesto a que estos brindan fundamento para el comercio siga delante y consiga ayudar prosperando de manera eficaz dentro del negocio. Pero ¿Cómo se tiene que incentivar a los usuarios?, sencillamente, al efectuar estos tipos de propósito se va a determinar todo lo que relativa a la incitación de los trabajadores para que estos estén comfortable y consigan deplorar realizando sus trabajos de forma optimizada brindando lo mejor de ellos, de este modo la entidad Electrohogar S.A. funcionará de forma idónea y así mismo rápido en sus trámites, consiguiendo a

que los usuarios externos logren hallar lo que indagan dentro del mercado con la finalidad de alcanzar ocupar las posibilidades que posee como usuario.

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo (Olivares & Gonzalez, 2014)

Constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Sin embargo, debe entenderse que el concepto de motivación varía de acuerdo a la persona y a factores sociales y culturales.

Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio, pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en el nivel deseado.

Es por este motivo, que se va a desplegar este propósito para que la entidad sitúe en habilidad lo concerniente a la incitación de los usuarios, para que estos se sientan expuestos con la compañía y logren manifestar que la entidad si se responsabiliza por la comodidad de su personal, formando una rentabilidad correlativa entre entidades y empleadores alcanzando inmejorables conclusiones como mercado.

La investigación promueve el mejoramiento del clima laboral, estableciendo que la gerencia conozca la fortaleza de sus empleados logrando mejorar su rentabilidad, perfeccionando, promoviendo y estimulando al personal.

Para conseguir enlazar la apariencia corporativa de la entidad Electrohogar S.A tiene que poseer como puntualización esencial de la empresa que entienda de misión, visión y valores corporativos.

La investigativo pretende alcanzar un análisis integral estableciéndolo por medio de puntuales cuatro capítulos, dentro de los cuales se estructuran del siguiente modo:

Capitulo I. Conformado por el marco teórico conceptual, dentro del cual además se describe antecedentes de la investigación, planteamiento del problema de investigación, considerando un planteamiento general, una formulación del problema, así mismo se determina los objetivos, justificación, y por último el marco de referencia integral de la investigación.

Capitulo II. Conformado por el marco metodológico, el mismo que se establece con la metodología trabajada en el proceso de la investigativo, la cual es de tipo descriptivo correlacional, puesto que el trabajo investigativo se valida mediante numerosas revisiones de carácter científico que la motivación laboral aporta al crecimiento institucional, con lo cual se considera, el alcance y enfoque, identificando la población, recalando que no se aplicará un procedimiento muestral, se destaca la importancia de los instrumentos a utilizar para la recolección de la información para los análisis estadísticos, las técnicas de procesamiento y el pertinente análisis de los datos logrados del proceso descrito.

Capitulo III. E cual demuestra los resultados y discusión, donde se exteriorizan el puntual análisis de los vitales resultados conseguidos, en el estudio de orden académico abordado anteriormente, para posteriormente entrar en un proceso de discusión de sus vitales alcances de interés para la propuesta a fundar.

Capitulo IV. Dentro de la cual se plantea la descripción de la propuesta donde se señala la Implementación de un oportuno Programa de Motivación para los trabajadores con ello se busca fortalecer la comercialización, prestación de servicios y desarrollo organizacional de la empresa Electrohogar S.A. del cantón Santa Rosa provincia de El Oro, para subsiguientemente mostrar las principales conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de la investigación

Los estudios que se han relacionado actualmente al clima laboral de una organización, se han ido modificando y desarrollando con mayor periodicidad en los últimos años, debido a que muchas compañías han tomado en cuenta la gran prioridad que tiene para el aumento de la eficacia y la productividad de los colaboradores de la empresa.

Son diversos y valiosos los estudios que promueven interés sobre la estimulación laboral en empresas ya sean estas públicas o privadas, es por ello que se motiva el análisis del artículo “El ambiente organizacional y la complacencia laboral”, donde se vincula una notable correspondencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que se presentan en organizaciones que ofrecen servicios de salud, puntualmente en un hospital. Donde el objetivo investigativo que enmarca el estudio es dar mayor fuerza a las derivaciones descriptivas que se puedan haber encontrado en diversos estudios similares expuestos en otros países y plantear un modelo generalizable desde la óptica de otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la consumación de destrezas encaminadas a una mejor gestión del capital humano. Donde las principales conclusiones que se obtuvieron es delinear estrategias que faciliten una gestión más eficaz del capital humano y de todo tipo de organizaciones (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015).

Las entidades ya sean estas públicas o privadas parten su perfeccionamiento organizacional y comercial desde el idóneo entorno ambiente o clima organizacional el mismo que es apreciado como un fenómeno multidimensional en el cual se relata la naturaleza de las percepciones que los colaboradores mantienen de aquellas propias experiencias dentro de una compañía o empresa (Vega, Partido, & Rivera, 2012).

Es puntual matizar la investigación perpetrada con el tema “El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional”, donde sus autores relatan como

es la relación a fin al clima organizacional donde sus principales actitudes manifestadas dentro de un estado psicológico conexo a los valores y objetivos de una compañía, en el cual existen un ligado de causales para que un individuo o un conjunto de individuos mantengan un compromiso en las instituciones, teóricamente el discernimiento próspero del clima laboral que les envuelve acrecienta el compromiso. El estudio esencialmente especifica los vínculos observados en las extensiones presentes del clima organizacional y las del compromiso. Los hallazgos puntualizan que los elementos en que se congregan las dimensiones del ambiente organizacional se armonizan elocuentemente con los objetivos y compromisos institucionales (Dominguez, Ramírez, & García, 2013).

Las diversas investigaciones realizadas en la temática indican que generar incentivos a los empleados es considerado oportuno para conseguir el éxito integral de una empresa o institución, promover programas, o un procedimiento de alicientes y mercedes sociales beneficiará a que los colaboradores de una empresa a que se conciban mayormente valorados, motivados y comprometidos, lo que contribuirá como una ventaja competitiva para la consecución de mejores resultados institucionales ante el mercado.

El desarrollo de un país es marcado desde el sector empresarial exactamente en las PYMES, los investigadores en las ciencias empresariales tratan de estudiar cómo se vincula el clima y satisfacción laboral en las PYMES, donde las derivaciones exponen que son dos variables muy autónomas entre sí, no obstante, el elemento de correspondencia interpersonales que parte de la medida de clima armoniza efectivamente con todas las dimensiones que comprende la satisfacción. Es por ello que se vuelve un proceso de discusión las implicaciones en cuanto a los resultados y se proponen algunos argumentos a investigar sobre las disímiles expresiones en cuanto al clima laboral y la incidencia en la motivación personal de las PYMES (Salgado, Remeseiro, & Iglesias, 1996)

La revista líder describe en uno de sus artículos que las políticas de estímulos son de vital importancia, y que exteriorizan un dispositivo de subsistencia del

talento, sino más bien como aquella locución puntual de atrevimiento y forjar un equilibrio en la correspondencia compañía y recursos humanos. Es decir, asiste las insuficiencias presentadas tanto anímicas, materiales y también intelectuales de los individuos. Especificando que los estímulos monetarios son medulares para la mayoría de los colaboradores, otros aspectos como lo son el ambiente laboral y la calidad en cuanto a la comunicación, son puntualizados como condiciones de liderazgo y de notoria interacción, los cuales valen para lograr permanencia y un compromiso de perdurable hacia la empresa (Castillo, 2017).

Las empresas que generan sostenibilidad en los mercados, hoy en día afrontan diversos retos para promover competitividad, las mismas que deben adaptarse a las modernas exigencias de los mercados, dado que muchas de ellas por el tamaño de la compañía y sus diversos tipos de actividades requieren un mayor contacto con el cliente para poder satisfacer sus necesidades de modo inmediato. Los múltiples recursos y estrategias de comercialización que crean ventajas competitivas son la marca, las buenas relaciones con los clientes, la efectiva comunicación y estimulación del personal, la disposición al mercado, el enfoque competitivo, todos ellos contruidos en el largo plazo. Por lo que este componente resulta trascendental para las compañías del sector comercial como lo señala Luk (1996).

La compañía Electrohogar S.A. del cantón Santa Rosa provincia de El Oro, apreciada como firma joven en el mercado con apenas cinco años en el medio que comercializa artículos de la línea de electrodomésticos, ve la vital importancia de la ejecución de un programa que genere incentivos y a su vez provoque la satisfacción laboral, con la cual catapulte al desarrollo de equipos de alto rendimiento con la finalidad de adquirir bien trazado para llegar a la competitividad y producción oportuna dentro de su cadena comercial operante, y que junto al gerente de mencionada compañía se funden políticas e instrucciones que se encarguen de originar las inferencias que promueva el progreso y cambio de la cultura y ambiente organizacional.

1.2. Planteamiento de problema de Investigación

En el acelerado y más que todo globalizado mundo de hoy, las organizaciones modernas buscan perennemente cada día ser productivos y eficientes, instaurando metodologías y estrategias que les conciben brindar mejores y ágiles servicios claro está optimizando esfuerzos y más que todo recursos, por ello, han fijado su cuidado en su capital humano, quienes son, el conjunto tangible más apreciado que posee toda compañía, por ser quienes fomentan la dinámica y la sitúan en funcionamiento y más que todo dan valor a la misma. Partiendo de descritos antecedentes, se concibe que mientras mayor sea su nivel de producción laboral, alcanzará mayor desempeño en la consecución de los objetivos y por ende el éxito será muy valioso, sin embargo, para que esto acontezca, es forzoso fundar contextos convenientes dentro del contexto para que el capital humano pueda desplegarse y encauzar apropiadamente sus energías, es por ello que las condiciones dadas, como la oportuna comunicación, motivación, trabajo colaborativo y otros, se le denomina clima laboral, el cual, toda organización ya sea pequeña o grande, busca que sea la adecuada, para hacer sentir complacidos a sus colaboradores, con el firmeza de que efectúen sus ocupaciones con eficiencia y eficacia, que induzca el provecho de sus objetivos, y por ende, el perfeccionamiento de la visión organizacional (UNITEC, 2012).

Así lo ratifica Fuentes (2012), quien describe que entre más complacido e identificado se sienta un individuo con su compañía, se reconocerá que mayor será su grado de fertilidad laboral. Además, se ve notablemente reflejado en el diario actuar, como lo especifica la investigación titulada “Programa de cooperación y reconocimiento para optimizar todo el clima organizacional de la ilustre municipalidad distrital de Santiago de Cao” en Trujillo el cual manifiesta que el clima perturba la productividad laboral.

El éxito y correcto desempeño organizacional estriba en gran parte del talento humano y el mismo a su vez de todos aquellos planes que coexistan dentro de las compañías que se orienten directamente a cubrir sus necesidades, de allí parte la importancia de proponer un conveniente ambiente de trabajo en el cual se mantenga a gusto y motivados para poder brindar lo superior de sí. Existen

instituciones que muestran problemas que impresionan fuertemente su marcha y que imposibilitan que se consigan los objetivos en su totalidad. Una de aquellos aprietos es identificar las necesidades y motivaciones que inducen al trabajador a cooperar, a establecer como suyas las metas que se presenten en la organización para poder conseguir una enorme efectividad y productividad.

La empresa Electrohogar S.A. es una joven casa comercial que se dedica a la venta de línea blanca y electrodomésticos para el hogar, esta entidad mantiene un problema muy marcado que radica en la baja atención que deben brindar los empleados ante los clientes, es por ello que por el método de observación directa se ha podido percibir la falta de posicionamiento y compromiso administrativo en cada uno de los empleados y trabajadores de la empresa, es decir, no se relacionan o no se sienten identificados con la marca Electrohogar S.A., ello conlleva a reducir la calidad en la prestación del servicio y por ende esto ha forjado pérdida de varios clientes, lógicamente, ha desembocado en pérdidas en ventas.

Por otro lado, se pudo apreciar que la compañía no promueve mecanismos de motivación a los empleados que induzca a mejorar la calidad de sus servicios, esto es muy aparte de tan solo ofrecerles un sueldo y los beneficios propios de ley, no existe alicientes que favorezcan a que los trabajadores se relacionen con la marca Electrohogar S.A.

Las posibles derivaciones a las que puede alcanzar el problema se encuadran en que las problemáticas acontecidas en la compañía Electrohogar S.A. son los conflictos disfuncionales, ellos van desde escasa comunicación, enorme estructura burocrática, el mantener un liderazgo sin influencia en los grupos de trabajo, las notorias relaciones formales e informales de colaboración; que podrían transgredir directamente en el ambiente o clima de trabajo, así como también aquellos objetivos, normas, metodologías y procedimientos que no sean los indicados para la realidad de la organización y a su vez de su medio geográfico, ello siendo producto de manejos erróneos que anteceden dentro de las misma, así como un notorio decrecimiento que se presenta en el nivel de ventas, las cuales fluctuaron en 65% en el año 2018, ella en comparación con la

del periodo del año 2017, que bordeo un 39% por parte de la empresa (Electrohogar S.A., 2018)

Partiendo de esta real problemática, se vislumbra la necesidad de identificar qué tanto ha influido todo el clima laboral en la productividad de los trabajadores y empleados de la compañía Electrohogar S.A. y, a raíz de ello, delinear una propuesta de perfeccionamiento en cuanto al clima laboral histórico dentro de la empresa, para mejorar aún más la comercialización de los productos y mejorar la atención al cliente.

Síntomas

- ✓ Procedimientos de motivación laboral, que no forjan aprobación entre los empleados de la compañía Electrohogar S.A.
- ✓ Falta de implementación de estrategias y acciones que generen incentivos y a su vez impulsen la complacencia laboral forjando mayor confianza en el entorno laboral.
- ✓ Escasas políticas de incentivos direccionadas al capital humano, que exciten la productividad y competitividad como compañía en el mercado de venta de electrodomésticos

Causas

- ✓ Al no contar con un clima laboral conforme a las políticas empresariales concurrirá a una desmotivación y por ende bajo provecho en los procesos afines a la comercialización y servicio de atención al cliente de la compañía.
- ✓ Al no poseer un puntual plan estratégico que incite la motivación para el empleado miembro de la empresa no podrá sentirse amparado y puede no involucrarse en los objetivos institucionales.

Pronóstico

- ✓ Si la compañía conserva el débil margen de ventas y servicio de atención al cliente, ello sería directamente vinculado a la desmotivación del empleado o a su vez a la falta de capacidad del mismo para desenvolverse en las actividades encomendadas.
- ✓ Si no se emplean correctamente estrategias de incentivos ello dentro de ambientes confortables para afirmar y motivar a los empleados, se desmejorará la actual cadena de comercialización que mantiene y por lo tanto no se estará consumando los objetivos comerciales de la compañía
- ✓ Si la compañía no procura implementar una comunicación asertiva a su capital humano, no podrá informar plenamente a sus empleados el objetivo comercial o visión institucional que se pretende alcanzar.

Control pronóstico

- ✓ Implementar acertadas políticas de motivación a los empleados que admita perfeccionar la productividad, y provecho del personal de cada miembro de la compañía.
- ✓ Cumplir con los compromisos institucionales pactados, para conservar la satisfacción laboral y a su vez obtener equipos de destacable rendimiento y empleados con un elevado índice de complacencia.

1.2.1. Formulación del problema

¿De qué forma el clima laboral influye en la motivación de los empleados y trabajadores de la compañía Electrohogar S.A. de la ciudad de Santa Rosa?

1.2.2. Sistematización del problema

Múltiples son las interrogantes que parten del bosquejo de la problemática, las mismas que se procuran dar contestación con el diseño y elaboración de la presente investigación:

- ✓ ¿Qué particularidades se hallan conexas a la motivación laboral?

- ✓ ¿Cuál ha sido el desempeño laboral que han mantenido actualmente los trabajadores de la compañía Electrohogar S.A.?
- ✓ ¿Qué estrategias se deberían utilizar para motivar a los empleados y trabajadores de la compañía Electrohogar S.A.?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Analizar el impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diseñar una encuesta para medir el clima laboral y las satisfacciones de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A.
- ✓ Analizar los factores que inciden en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A.
- ✓ Proponer estrategias de mejoramiento de clima laboral, para motivar a los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

El personal que es el capital humano de una compañía es estimado como uno de los recursos mayormente importantes para la consecución de objetivos y gran permanencia en el mercado, dentro de aquel antecedente los recursos humanos son aquellos individuos que forman parte, dan vida a la institución, e influyen directamente para que sus servicios o productos se den a conocer ante el cliente los mismo que satisfagan las necesidades de los consumidores. Partiendo de descrito punto de vista, la justificación teórica asume el estudio y análisis de principales concepciones y esclarecimientos de temas relacionados al proyecto: dentro de los cuales están motivación laboral a todos los miembros de la compañía, productividad, idónea cultura organizacional, asimismo el estudio se justifica porque parte de la fundamentación la teoría de la Administración de Recursos Humanos propuesta por Idalberto Chiavenato, quien en sus textos hace mención sobre la importancia del clima laboral como componente

importante para la productividad, el cual es estimado como el pilar para el éxito de toda organización.

1.4.2. Justificación Metodológica

El proceso inicial de indagación precisa de la aplicación de numerosos métodos para la recolección oportuna y eficaz de toda la información. Se consigue indicar que el proyecto mantiene un enfoque mixto, es decir su dirección radica en el espacio cuantitativo y cualitativo, para ello, se empleará la encuesta como importante técnica de recaudación de datos secundarios, dando así la posibilidad de desplegar una propuesta seria que pueda atenuar la problemática hallada, del cual tendremos que indicar la hipótesis dada, para ello se empleó encuestas que accederá a adquirir información sobre las variables cualitativas de una manera precisa, para posteriormente demostrar dicha hipótesis.

1.4.3. Justificación Práctica

Al poder concertar todos aquellos beneficios del notorio posicionamiento de la marca en el cliente interno denominado empleado, se espera perfeccionar la relación del capital humano con la compañía, para de este modo optimizar el ejercicio laboral, consintiendo fundar las relaciones presentes entre el clima laboral y la productividad, considerando que todos los empleados y trabajadores se han convertido en el capital mayormente apreciado para toda organización.

1.4.4. Justificación académica

La actual investigación reviste de notable importancia en nuestra formación profesional ya que accede desplegar todos aquellos conocimientos conseguidos en las aulas de la Universidad Tecnológica Empresarial Guayaquil.

Un clima favorable genera estabilidad y a su vez fuerzas atractivas que administran la cohesión del grupo y socorren la cooperación, la moral y la energía. Un clima negativo desfavorece y se crean tensiones, problemas, ocasionan fuerzas disgregadoras y antagonistas. La creación de un acorde clima es una condición plenamente necesaria para poder fundar organizaciones eficaces, donde un clima organizacional propicio es una inversión a largo plazo.

La actual investigación brinda asistencia e identifica cuáles son los principales elementos que influyen directamente en el empleado dentro de su área de trabajo. De este modo suministrar al trabajador un ambiente conveniente en el cual pueda practicar sus labores y así poder ofrecer un servicio de calidad.

Finalmente, el estudio se enmarca en la importancia de impulsar propuestas que generen cambios, tanto en las actitudes y conductas de los empleados, con el objetivo de perfeccionar el clima laboral ya existente en la compañía Electrohogar S.A.

1.5. Marco de referencia de la investigación

1.5.1. Marco Teórico

1.5.1.1. Clima laboral

El clima laboral expuesto como el modo puntual en el que se despliega el trabajo diario, donde la calidad percibida dentro de este ambiente influye claramente en la complacencia de los trabajadores y por lo tanto en el desarrollo institucional.

Llamado también clima organizacional, estimado como la situación donde los colaboradores de la organización perciben directamente como producto de un sin número de singularidades propias de la entidad. Por ello, se estima que el medio ambiente existente dentro de la organización es el que concreta las conductas de los trabajadores y empleados, libremente de si son adecuados o no para el bienestar de la compañía (Cabrera, 2009)

Según Chiavenato (2009), define el clima laboral como el contexto en el que se desdoblán los colaboradores de una empresa, refiriendo a aquellos semblantes psicológicos que definen a una organización. A si mismo indica que el clima laboral envuelve otros aspectos ya sea como, el tipo de organización al cual pertenece, la tecnología con la cuenta, las normas, las metas estratégicas, las ordenanzas internas (factores estructurales). Por otro lado, Álvarez (2006) destaca lo significativo que es el ambiente de la institución, ya que es procedente y observado por el hombre de acuerdo a las circunstancias que se localiza en su proceso de interacción social y en la distribución organizacional que se expresa

dentro de las variables (objetivos, estimulación, liderazgo, vigilancia, toma de fallos, relaciones interpersonales y colaboración).

Por Clima Laboral se concibe el ligado de formas, particularidades o participaciones correspondientemente indelebles de un ambiente laboral preciso que son vistas, sentidas o habituadas por los individuos que componen la organización institucional y que infiere sobre su conducta (Enríquez & Calderón, 2017)

1.5.1.2. Satisfacción laboral

Según Chiang (2013), es la “Forma afectuosa, eficaz o cómoda de la valoración personal enmarcada dentro de las prácticas laborales que genera la persona”

La complacencia laboral demanda de algunos componentes, los cuales se detallan a continuación:

- El regocijo con la ocupación, aumentar la atracción interna, la diversidad de la función, la conveniencia de instrucción, los problemas, la extensión de la ocupación, las posibilidades de sobresalir o la exploración sobre el proceso.
- El regocijo presente en la remuneración, examina el componente de cantidad del salario y el modo de cómo ser explícita a los empleados.
- El regocijo del ascenso, sujetando las posibilidades de alineación y otros componentes de cimiento que brinda ayuda al progreso.
- El regocijo con el estudio, considerando progreso o dictámenes de la ocupación actuada.
- El regocijo con la utilidad, como: los pagos, la persuasión y las vacaciones.
- El regocijo con el dirigente, que implica la forma de presidir el talento práctico y de dirección, así como, aptitudes a nivel de relación interpersonal.
- El regocijo de los colaboradores, representado por la discordancia de los colaboradores, el apoyo que estos prometen, el compañerismo que expresan.

- El regocijo con los contextos de empleo, ejemplo, el lapso de labor diaria, la fase de alivio o consuelo, el sitio en el cual se perpetra las labores y el semblante monetario.
- El regocijo con la categorización y con la dirigencia, desbordando las capacidades de mercedes y gratificaciones. Lo que diferencia entre suceso y argumentos, como comienzo de complacencia laboral los seis procedentes valores y los tres sobrantes las imputó a la elección de intermediarios

Ahora bien González (2014), revela que los sucesos u obligaciones que producen la complacencia laboral es la personalidad idónea del empleo, esto pretende decir el pago, la promoción, la familiaridad con el trabajo y las condiciones del empleo; mientras que los representantes de la satisfacción laboral son entre los más importantes el mismo sujeto, los fiscalizadores, los colegas, etc.

1.5.1.3. Satisfacción y productividad

Cuando se aglutina información referente a satisfacción y beneficio orientado a la compañía como todo nivel privativo, se halla que las compañías con empleados más complacidos revistan ser mayormente productivos que las entidades con colaboradores descontentos. Las procedentes afirmaciones del vinculado entre el agrado y la merced quedan imperceptibles, es por ello que en particular el convencimiento de que un empleado alegre es un trabajador productivo. (Robbins S. P., 2012)

1.5.1.4. Satisfacción y Ausentismo

De acuerdo a Alicia (2011), se ha encontrado una relación más compacta entre ambas disparidades, si bien esta es habitualmente alta. De hecho, juzga que es más viable que individuos descontentos tiendan más a no acudir al trabajo. Sin embargo, parece que esta semejanza no es tan cierta y alta debido a otros módulos que tienen un efecto recurrente en la misma.

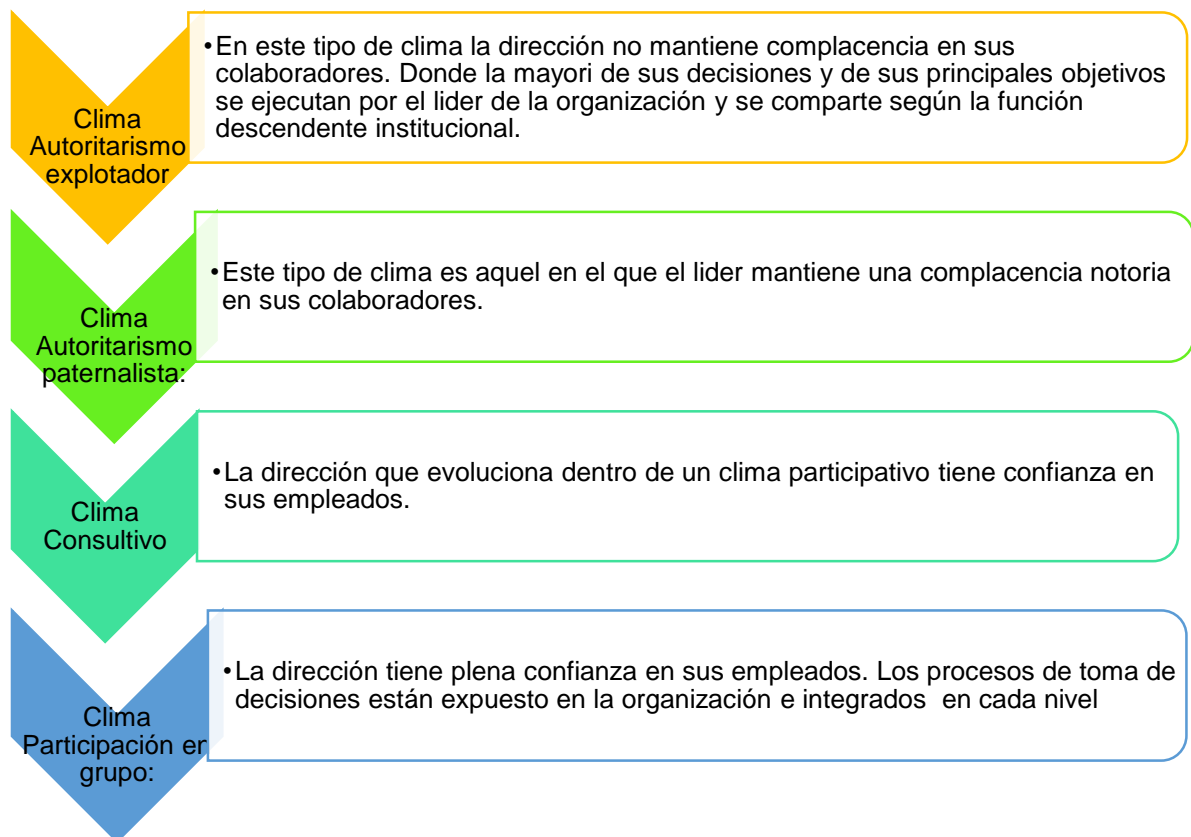
1.5.1.5. Satisfacción y Rotación

De acuerdo a Peña (2011); en el cual comprueba la analogía negativa más compacta. puntualmente, a mayor satisfacción menor desvío. Por lo tanto, es de suma amplitud el hecho que los empleados estén gozosos con su ocupación y con ellos mismos, ya que el desvío es uno de los principales obstáculos que se hallan en las industrias y es uno de los dispositivos que más costos les causa ello debido al trabajo que envuelve la responsabilidad y la inducción de los nuevos empleados.

1.5.1.6. Tipos de clima laboral

Es significativo estar al tanto los disímiles tipos de climas que coexisten y ver cual se acopla más a la organización y si este no brinda buenos efectos, cambiarlo por uno que cree un buen clima o ambiente laboral que favorezca la eficiencia y eficacia de sus empleados.

Figura No. 1. Tipos de clima organizacional



**Fuente: (Likert) El clima de trabajo en las organizaciones
Elaborado por: Ing. Karla Vargas**

Brunet (1987) en el cual manifiesta dentro de su teoría de los sistemas, establece dos grandiosos tipos de clima organizacional, o de procedimientos, cada uno de ellos con dos subdivisiones, los cuales son:

- **Clima Autoritarismo explotador:** En descrito tipo de clima la dirección no refleja compañerismo en sus colaboradores. Donde todas las disposiciones y objetivos son tomados por el líder de la organización, o dirección y se distribuyen según su cargo puramente descendente. Los empleados y colaboradores deben laborar dentro de ambiente de temor, de sanciones, de intimidaciones, esporádicamente de complacencias inferiores, y el agrado de las insuficiencias subsiste en los niveles anímicos y de seguridad de cada empleado. Este tipo de clima dentro de las organizaciones muestra un ambiente constante y aleatorio en el que la comunicación que se realiza por parte de la dirección con sus empleados y colaboradores no existe más que en forma de directrices puntuales y de instrucciones específicas.
- **Clima Autoritarismo paternalista:** Descrito tipo de clima es aquel en el que la dirección o gerencia tiene una confianza elástica con sus empleados o colaboradores. Donde la mayor fracción de las disposiciones se toman por el líder, pero en algunos casos son tomados en los mandos inferiores. Las distinciones y algunas veces las sanciones son los principales métodos esgrimidos por perfección para motivar a los empleados. Bajo este tipo de clima, la alta dirección juega un papel primordial en los requerimientos sociales de sus colaboradores que mantienen, es por ello la emoción es resultante de colaborar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- **Clima Consultivo:** Es la dirección que se despliega dentro de un clima interactivo el cual tiene compañerismo en sus empleados. La política y las providencias que se estiman ordinariamente por la alta dirección, no permite a los empleados que expongan decisiones determinadas en los niveles menores de la organización. La comunicación que se despliega es de tipo descendente. Las distinciones, las sanciones ocasionales y

cualquier discrepancia se esgrimen para motivar a los obreros; se trata también de compensar sus necesidades de autoridad y de estimación. Este clima manifiesta un clima muy hacendoso en el que la administración de las operaciones se da bajo la forma de objetivos por conseguir.

- **Clima Participación en grupo:** La dirección tiene plena familiaridad en sus empleados. Todos los procesos que ejerzan decisiones las cuales están dispersas en toda la institución y muy bien compuestas a cada uno de los horizontes de la empresa. La comunicación no fluye directamente de manera ascendente o descendente, sino también se hace de manera adyacente. Los colaboradores están originados por la cooperación y la implicación, por el cumplimiento de objetivos de forzoso beneficio, por el progreso de las metodologías de trabajo y por la estimación del rendimiento en función de los objetivos institucionales. Existe una plena correlación de amistad y familiaridad entre los superiores y subordinados; en conclusión, todos los colaboradores y todo el personal miembro de la dirección forman un equipo para conseguir los fines y los objetivos de la institución que se fundan bajo la forma de planeación estratégica.

1.5.1.7. Productividad

Según Giménez (2011), La especifica como el volumen total de capitales producidos, alejado puntualmente de entre los números de capitales manipulados para formalizar la creación. Se consigue introducir que en la creación sirve para asimilar la utilidad de los talleres, las maquinarias, y todos los equipos de trabajo, así como la mano de obra, donde se debe tomar muy en cuenta, que la productividad se halla condicionada por el anticipo de los medios de creación y todo tipo de adelanto.

Así mismo la ampliación de las cavidades del capital humano, conjuntamente indican que los factores apreciables que declinan la producción en la empresa se determinan por:

- ✓ Recursos Humanos. Se concibe por factor explícito de la producción, puesto a que es una preponderancia y este orienta a los aparatos de producción.
- ✓ Maquinaria y equipo. Es esencial prestar cuidado a la fase del mecanismo, la capacidad y la conveniente utilización de los trabajos.
- ✓ Organización de trabajo. En este componente intervienen la clasificación y el plan de las áreas de labor, que se fijan según a los dispositivos, módulos y labores.

1.5.1.8. Modelos de clima laboral

El clima laboral estimada coma conducta que tiene perceptiblemente una gran variedad de efectos para la institución como, por ejemplo, complacencia, utilidad, armonía, producción, accidentabilidad, ausentismo etc., pueden ser secuelas negativas o positivas de acuerdo a la forma como ha sido visto el clima por la persona, donde para ello se estudian los modelos de abordaje.

- **Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer**



Fuente: Goncalvez (El Clima como término Organizacional)

Este modelo ha sido admitido y suficientemente utilizado para la percibir la ocupación que efectúa el clima al interior de las compañías ya que no solo abarca dispositivos de distribución organizacional sino también los procesos y conductas propias que se muestren en el lugar de trabajo.

○ **Modelo integrado de modificación del clima organizacional**

Este se describe como un modelo integrado que accede a la modificación del clima organizacional, que toma como base las teorías de Lewin y House, donde se relata que se consigue llegar a postular una aproximación global de cambio que perciba cinco fases disímiles.

Figura No.3: Modelo integrado de modificación del clima organizacional

<i>Estructura-proceso</i>	<i>Dirección</i>	<i>Empleados</i>
	Desbloqueo	
I		Conocimiento de los posibles cambios. Cambio en los conocimientos existentes (existen otros sistemas organizacionales).
II	Cambio en el organigrama (descentralización contra centralización), los fines, las filosofías y las políticas de la dirección.	Cambio en las actitudes.
	Reconstruir	
III		Cambio en el comportamiento.
IV	Filosofías y prácticas de acuerdo con el rendimiento deseado.	Cambio en el rendimiento en el trabajo. Supervisión y evaluación periódicas del cambio, de acuerdo con el rendimiento deseado.
	Volver a bloquear	
V	Formalización y puesta en marcha de un sistema que permita reforzar los cambios.	Cambio en los resultados organizacionales.

Fuente: Goncalvez (El Clima como término Organizacional)

Fase I. Es forzoso que los inmersos en cuestión tomen instrucciones de los posibles cambios. El estudiar a quien se le pide conducirse, juega al inicio un papel de “bombero”. En consecuencia, ordinariamente se le solicitará que actúe cuando el ambiente ya se tornó insostenible. Éste debe, en ese período, suministrar nuevas instrucciones a las dos partes y crear conciencia de que existen otros procedimientos organizacionales.

Fase II. Si se asignan cambios, ascensos o reformas a niveles de la organización y de los procesos institucionales, es en esta fase cuando hay que emprender en aplicación, así mismo hay que recapacitar en los cambios de condiciones que pueden germinar de las dos partes en cuestión.

Fase III. En esta etapa, el consejero debe encomendar hacer que las dos partes asimilen las conductas que irán a la par con los nuevos cambios en el proceso y en la estructura institucional.

Fase IV. Es un período evaluativo puesto que se intima de ver si la utilidad en el trabajo, tras las alteraciones sufridas durante las tres iniciales fases, va conforme con los objetivos de cambio anhelados y con las reformas planteadas a nivel de la estructura y del proceso. Si hay que consumir rectificaciones en función de la valoración, es en esta etapa cuando deben realizarse

Fase V. Es en esta última fase cuando se precisa y se completan los cambios en el ambiente mismo de la organización a fin de acrecentar su actividad. También debe colocar en marcha un método de vigilancia que acceda inspeccionar y fortificar los cambios para que éstos constituyan un todo con la organización.

Esta metodología deja en notorio la jerarquía de contar con la colaboración y asistencia de todos los empleados, sería un compromiso en equipo ligado con alta dirección. Ya que intima de estimaciones habituales de los cambios conseguidos es necesario conservar una buena comunicación entre todas las partes a fin de vigorizar la actividad y desempeño de cada individuo de la compañía.

○ **Modelo de clima organizacional basado en la gestión por competencias.**

Es un modelo muy eficaz de clima organizacional fundado en la gestión por competencias, en donde “se reflexiona que los primordiales intérpretes de los estudios e investigaciones de clima son:

- El individuo, pensado como el dependiente que reconoce a dos necesidades: por un lado, a inducir sus capacidades personales desperdiciadas en su lugar de trabajo y, por otro, al progreso de su rol laboral.
- El grupo, explicado como un ligado de personas hipotéticamente encauzados hacia un único fin concreto
- La organización, letrada como el marco corporativo que acopia las necesidades de los grupos y de los sujetos implicados en una pericia concreta.”

En descrito modelo exhibe una visión suplementaria de las extensiones acostumbradas propuestas para la comprobación del clima organizacional, entorno a cuatro atmósferas siguientes:

- 1) “Contexto organizativo: acopia aquellas variables relacionadas con la distribución organizativa en su más extenso nivel. Ello solicita, al menos, dialogar de forma más descriptiva los siguientes argumentos: cultura y organización formal efectiva, semblantes retributivos y perspectivas motivacionales, comunicación y asamblea del poder, relaciones intra e interpersonales en el lugar de trabajo y avenencia de la vida personal y profesional de cada miembro de la organización.
- 2) Contenido del trabajo: toma como reseña semblantes tales como el ambiente y el equipo de trabajo, el boceto de espacios y tareas, así como la carga laboral asociada.
- 3) Significado del grupo: proyecta sobre compendios que estipulan o establecen el significado y/o el grado de atracción del grupo. Ejemplo

de ello son los horizontes de comunicación efectiva, la estimulación intrapersonal y el liderazgo proactivo.

- 4) **Apreciación personal del individuo:** envuelve que logran hacerse prolongables al grupo y a toda la organización entre las que se aluden: el grado de instrucciones, el nivel de aportes y la escala de habilidades sociales.”

“Se hace clave difundirse a las citadas atmósferas personificados a través del estudio de las variables inferiores sin despreciar, por otro lado, el cuidado al conjunto de sintomatologías asociados en la figura siguiente, que no son sino locución de los principios del conflicto tácitas o enunciadas de la representación del clima laboral organizativo. En este sentido, examinar esté ligado de síntomas consentirá al investigador social anticipar posibles vías de exámenes, a partir de las cuales sea viable increpar o disminuir la erosión demostrada en el clima laboral.

Figura No.4: Modelo de clima organizacional basado en la gestión por competencias.

INDIVIDUALES	GRUPALES
INICIATIVA – PROACTIVIDAD: predisposición a crear las condiciones que, si bien no aseguran el desarrollo de los acontecimientos, procuran disminuir o atenuar las circunstancias de naturaleza adversa a lo inicialmente proyectado.	COMUNICACIÓN EFECTIVA: habilidad que permite enviar, recibir y procesar datos e informaciones en un contexto interindividual, favoreciendo la adquisición, la estimulación y el desarrollo de los comportamientos grupales orientados hacia un fin determinado.
ADAPTACIÓN – FLEXIBILIDAD: facultad por la que la persona es capaz de amoldarse al entorno, a la situación y/o a las circunstancias sin que ello genere contradicciones o conflictos entre sí mismo, el puesto que ocupa y el medio en el que ha de desenvolverse.	TRABAJO EN EQUIPO: desarrollo de las facultades interindividuales que permitan la consecución de resultados en orden a los objetivos propuestos por la organización, optimizando los medios humanos y técnicos puestos a su alcance.
LIDERAZGO PERSONAL: capacidad para persuadir, orientar e influir emocional y técnicamente a los individuos buscando el desarrollo de sus conocimientos, capacidades y habilidades personales y profesionales.	NEGOCIACIÓN: conjunto de habilidades orientadas a la obtención del máximo provecho de los representados en situaciones de confrontación, en las que generalmente deben cederse posiciones buscando una contraprestación satisfactoria para las partes.
ANÁLISIS DE PROBLEMAS – TOMA DE DECISIONES: habilidad relacionada con la evaluación de situaciones, enmarcadas en un contexto de litigio, donde se hace necesaria la solución del conflicto en tiempo y forma.	MOTIVACIÓN INTERGRUPAL: capacidad generadora de energía que permite el impulso y/o el ánimo necesario para conseguir los fines propuestos en el equipo de trabajo.

Fuente: (Olaz) Definición de un modelo de clima laboral basado en competencias

1.5.1.9. Medición de la productividad.

(Grande, 2015), puntualizo que la productividad como la extensión de productos y servicios realizados con los bienes disponibles y trazaron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la demostración de labor que acopia el favor de logros y la destreza entre el beneficio de artículos y las preparaciones citadas para conseguirlo.

1.5.1.10. Indicadores de productividad

Koontz y Weihrich (2011), Exteriorizan que coexisten tres métodos frecuentemente usados en la evaluación de capacidades de un proceso, los mismos serán asociados con la fabricación.

1.5.1.11. Eficiencia

Es el lazo con los beneficios o afectaciones de trabajo, dentro de ellas están la correspondencia con el ligado de capitales esgrimidos y la ampliación de capitales apreciados o premeditados y la condición en la cual se progresan los dividendos monopolizados modificándolo en artículos (Sánchez, 2012).

Recalcando los textos de Antonio Álvarez (2013), Aprecia el beneficio de lo que efectúa, de lo hecho o del servicio que se brinda. No basta con efectuar con 100% de certidumbre del servicio o producto que se establece, tanto en magnitud y profusión, sino que es primordial que el mismo sea el competente; aquel que consiga en contexto atraiga al consumidor o marque en los clientes. Del estudio de estas tres guías se sustrae que no consiguen ser concurrentes ninguno de ellos de modo autónomo, ya que cada uno brinda un sondeo arbitrario del desempeño.

La eficiencia está emparentada con la producción: pero si exclusivamente se manejará este indicador como moderación de la transformación únicamente se

vinculará en la obtención al manejo de los capitales, solo se suministra atención a la superficie y no la profusión de lo realizado, se coloca una exaltación mayor dentro de la alineación, y hallar a desigual costo ser eficaz y conseguir una eficacia para la fabricación que se transforma en un análisis e interposición inexorable del cometido de los medios de costes, el manejo del tiempo libre y otros.

1.5.1.12. Efectividad

Según Antonio Eroles (2012), es el vínculo entre los beneficios logrados y los beneficios planteados, da congruencia a medir el valor del desempeño de las intenciones proyectadas. Se inspecciona la magnitud como primordial requisito, se cae en escrituras efectivas, aquellos donde lo principal es el beneficio, no interesa a que costo. La efectividad se relaciona con el beneficio a través de bordar en el resultado de mayores y mejores producciones.

1.5.1.13. Factores para mejorar la productividad

Bain (2012), Indica que se encuentran dos dispositivos que pueden ayudar al incremento de la productividad:

- **Factores Internos**

Algunos compendios privados son idóneos de trastornarse de modo más viable que los otros, por lo que se les concierne en dos compendios, duros y blandos. Los factores duros conciben los artículos, las metodologías, el dispositivo y los componentes primarios; así mismo que los compendios blandos concibe la fuerza del trabajo, las metodologías y ordenamientos de la elaboración, los modos de trayecto y la forma del trabajo.

- ✓ **Producto.** - el beneficio de este dispositivo precisa el nivel en la cual la producción compensando las petitorias del cliente; y se obtiene acrecentar por medio de un proceso del esbozo y de los detalles. (Galindo, 2013)
- ✓ **Planta y equipo.** - Según Oscar de Juan (2011), la utilidad de este dispositivo podría desenvolverse al facilitar atención al empleo, la experiencia, la innovación, el costo, la inversión, el equipo procedente interiormente, el

mantenimiento y la expansión de la cabida, el control de los inventarios en la empresa, la organización y control de producción, entre otros.

- ✓ **Tecnología.** - el acierto técnico cimienta un origen primordial de entretenimiento de la producción, puesto a que consiga consumir un mejor nivel de espacio y bienes, donde una mejora de la actividad, el preámbulo de técnicas innovadoras de provecho, y varios, por medio de una buena automatización y un buen juicio de la indagación.
- ✓ **Materiales y energía.** - en este ítem, se demuestra que, hasta el pequeño trabajo por acortar el agotamiento de capitales y energía, logra incitar esenciales recursos. También se pone pujanza en la materia prima y contiguos. (Burns, 2012)

Factores externos

De acuerdo a María Martínez (2014), describe que el provecho califica y resuelve en gran medida los favores reales, la inflación, la competencia y el bienestar del capital de trabajo, razón por la cual las industrias íntegramente se animan por dejar ver los análisis reales del aumento o de la decaída de la utilidad. Dentro de estos dispositivos, se toman los siguientes:

- ✓ **Ajustes estructurales.** - el trueque metódico de la sociedad median consecutivamente en el favor local y de la fabricación individual de la norma designada por las compañías. Por ende, a máximo plazo las reciprocidades en el beneficio convierten a esta organización. (Pérez, 2013)
- ✓ **Cambios Económicos.** - la provisión de labor de la labranza a la producción fabril; el paso o desarrollo del área industrial a las creaciones de bienes y por otro lado los puntuales cambios en la organización elemental, el emblema sistemático de los trabajos de investigación, invención y procesos, los capitales de continuación, y la cabida técnica. (Laso, 2013)
- ✓ **Cambios demográficos y sociales.** - a lo interno de esta forma predominan los costos de localidad y las de mortalidad, ya que al amplio plazo dilatan a influir en el negocio o trabajo, la composición de acciones al conjunto de trabajos y la inscripción que advierten, el año de destitución, y los bienes y modos didácticas. (Ponce, 2014)

- ✓ **Recursos naturales.** - sujeta la mano de trabajo, depresiones de destrezas, cultura, conocimiento competitivo, energía, escenarios, motivación y desarrollo versado; el mando y el nivel de gasto que posee, la contaminación de la tierra, el medio o afectación de suelos, la fuerza y su ofrecimiento, el elemento y los costos así mismo como la superficie. (Origi, 2014)
- ✓ **Administración pública e infraestructura.** - contiene las reglas, reglas o metodologías mecánicas de modo continuo en el beneficio. (Puón, 2011)

1.5.1.14. Motivación Laboral

La motivación laboral principia en Europa a mediados del año 1700, cuando los artesanos cristianizan sus micro talleres y los transforman en industrias con maquinaria pesada orientada por una gran cuantía de empleados, quienes son explotados de acuerdo a los intereses gerenciales, esto dio inicio a los problemas de merma de la producción y abandono por la labor. Actualmente la incitación laboral ha tomado poder social, instituyendo que la incitación es el grupo de elementos que promueve y que apuntala la definición de actos personales.

La motivación profesional principia como opción ante los problemas de 1920 lo OIT, ha precautelado los mercedes del empleado encauzando como meta fundamental el acrecentamiento en los contextos del empleado para el preciso progreso social y por lo tanto su régimen de status de vida, intentando evitar la descreencia de producción y el abandono por el empleo, produciendo la mediación entre los haberes patronales y las escaseces o representaciones donde intervienen los obreros donde la problemática no es en sí puntualmente el empleo que efectúa, sino las acordes relaciones humanas y las cualidades personales que median en el entorno laboral (Sanín & Salanova, 2014)

El mejor procedimiento de motivar al individuo conlleva aspectos como "el ambiente del trabajo, conformidades de promoción y acordes relaciones sociales... ser competente de ocuparse libremente, tener un trabajo encantador y tener la conformidad de instruirse nuevas destrezas poder tomar sus propias decisiones".

Los seres humanos tienen algunas conveniencias que originan la conducta; es más, varios escritores afirman que la conducta no la causa ninguna razón, sino

que está en labor de la diversidad de conocimientos imperiosos y subordinados que verifican juntos en forma complicada. (Quintanilla, 2014). Cada uno de dichas inclinaciones concurre siempre en cualquier dimensión disímil de 0 y cambia en su ímpetu a lo largo del tiempo. La razón más dinámica poseerá una gran autoridad en la conducta.

Corrientemente toda conducta de los individuos es incitada. Los requisitos e impulsos ejecutan cambios de tensión íntimos que se verifican como Input para que la compañía asimile su ámbito y gestione complacer dicha necesidad.

Desde una óptica diferente, el autor Blanco (Quintanilla, 2014) ha acentuado la presencia de un medio motivacional que trata del flujo hacendoso de etapas centrales que producen el ejercicio humano. Este ciclo figura de 4 períodos primordiales, que son:

- ✓ Anticipación, en ella el individuo consigue cualquier expectativa de la impaciencia de una doctrina, encasillando como un estado de abstinencia y de ambición de anhelar un logro determinado.
- ✓ Activación y dirección. Durante ella la razón es cultivar un estímulo circunstancial o intrínseco. Después, se ejecuta la dirección y conducta activa y el feed back de ahínco. Así, el sujeto consume conductas para aproximarse a una meta o bien distanciarse de cierto objetivo adverso.
- ✓ Conducta activa y retroalimentación del resultado, va del éxito frustración, de la persona inspecciona la energía de su diligencia direccionada y puede redirigir su conducta en el caso de no lograr la satisfacción inicial.
- ✓ Resultado, el individuo advierte el resultado de la complacencia del asunto.

Es, por tanto, un asunto auto reglamentado y hacendoso que se emplea al contexto en el que tiene que efectuar con las necesidades y se administra por los propósitos de sus iniciativas.

1.5.1.15. Condiciones motivacionales internas:

Son aquellos contextos determinados que tiene todo individuo, que proceden de su interior y que excitan a instituir una línea de diligencias y realización que no es autorizado concebir una ocurrencia motivacional y encierra sin tomar en comedimiento el contexto, el medio externo que conduce a todo individuo o sujeto. El hecho efectúa a que estos 2 semblantes son aspectos del mismo fenómeno motivacional (Marulanda, Montoya, & Veléz, 2014)

Las metas externas que envuelven ciertos compendios para las personas, por la diligencia de estos elementos internos, pueden ser diferentes y transformados de un individuo a otro: existen discrepancias en el enfoque de comedimiento que 2 individuos logren imputar a una misma finalidad; incluso, la cantidad modifica con el pasar del tiempo, o con la época (Manrique, 2011). Estas discrepancias prerrogativas de apreciación justifican la creación de instrumentales que facultan, además de mostrarse conforme la presencia o no de la reforma, sino también el permisible o capacidad de interponerse en la conducta de orientaciones de algunos elementos externos.

Dentro de estos 3 períodos de obligaciones motivacionales internas logran diferenciarse 3 enfoques de variables: Fisiológicas, Psicológicas y Psicosociales.

- ✓ **Perspectiva Fisiológica:** Son los compendios biológicos de la estimulación, ofreciéndose “ilustrarse como los procesos nerviosos y endocrino, median en los conocimientos y las alteraciones” es un conjunto ordenado entre las ondas cerebrales y los procesos internos nerviosos y endocrino. (Martin & Coe, 2015).

Vale insistir, que estas atenciones son de forma periódica, se abolen con la satisfacción para volver luego.

Las diferencias sobrantes, tanto psicológicas como psicosociales, exponen conjuntos, conocimientos e intereses más que atenciones en un inclemente sentido biológico.

- ✓ **Variables Psicosociales:** se aceptan las memorias de investigación y sobresalto o estima de otros; las situaciones motivacionales intimas están dadas por 5 componentes claves:

- **Logros** Se enuncian mediante las conductas especiales por el propósito de innovar, hacer y crear algo novedoso para el proceso de excelencias, prevaleciendo a los demás, con la firmeza de cumplir con derivaciones o logros. No se muestra la diligencia de los efectos cuando el nivel de obstáculo de la labor es excesivamente alta o baja; la incertidumbre en nivel intermedio simula alentar superiores conductas direccionada a las metas. (Kouzes & Posner, 2016)
- **Poder** este procedimiento se muestra por medio de las actividades que intiman efectuar poder, control, dominio, no solo en individuos o grupos, sino también en aquellas diferentes formas que faculten la ventaja, alimento, o afianzamiento del control por arriba de los enfoques de supervisión, autoridad en las metodologías de relación, la actividad sobre las estimulaciones o recompensas. (Villa, 2013).
- **Afiliación** la cual se expresa por la expresión de propósitos o por la realización de gestiones orientadas a la obtención o por conservar comunicaciones de modo cordial satisfaciendo al resto de personas, donde la sencillez de la comunicación es una credencial fundamental. (Quinteros, 2015).
- **Auto-realización** esta se manifiesta por los plenos deseos o el desarrollo de operaciones que faculten la labor en el empleo de las destrezas y conocimientos personales, así como el aumento de seguras capacidades y conocimientos. (Theobald, 2014).
- **Reconocimiento** se expresa por medio de las pretensiones o la realización de ejercicios definidos en los beneficios de las demás atenciones, aprobación, admiración, y creencia por lo que el sujeto es, hace, sabe, o es competente de hacer o ejecutar. (Kotler & Keller, 2012).

1.5.1.16. Elementos que influyen en la motivación Laboral

- ✓ **Cultura Organizacional:** Personifica, grupo de dogmas, valores, y actuaciones repartidas por los miembros de una empresa. (Robbins S.

P., 2012). Es así como se precisa un proceso de considerados distribuidos por los órganos de una corporación que la diferencia de todas las demás, es un grupo de características elementales que valoran las empresas. (Llera, 2012).

- ✓ **Condiciones Ambientales:** El ambiente tiene que ser grato, que exponga seguridad, que no tenga enormes procedimientos de control, inspección o seguridad, que faculte alguna inclinación examinada como libertad, tomando todas las instrumentales requeridas para una buena ocupación en sus labores.
- ✓ **Relaciones Interpersonales:** Las relaciones interpersonales irrumpen en una posición de gran multiplicidad de contextos, están específicas por Ley, hábito, o arreglo recíproco y son el asiento de los vínculos sociales, ocupan un papel primordial en la ejecución integral de la persona. Mediante ellas el individuo logra significativas asistencias sociales en el inmediato que favorece su adaptación al mismo.
- ✓ **Compromiso:** Se aprovecha para departir de cualquier forma de correspondencia en el cual los periodos irrumpen varias ocupaciones, en el cual puede establecer como una estipulación no escrita. En este enfoque, la expresión puede ser equivalente de pacto, aunque se lo esgrime referenciando más a la exaltación de un deber legal directo que al grupo de comisiones y deberes como un todo.
- ✓ **Estabilidad Laboral:** Habla de una sanción de seguridad que está determinada con las obligaciones y derechos la cual dice que un empleado tiende a atesorar su lugar de trabajo, frecuentando de no incumplir en equivocaciones graves o no aceptadas por el patrono.
- ✓ **La satisfacción en el Trabajo:** conforme lo menciona a Sánchez (2013), la complacencia o satisfacción en el empleo está explícita por 4 factores:

- **Trabajo mentalmente estimulante:** Las personas se inclinan por ocupaciones que le brinden la oportunidad de colocar en práctica sus habilidades y cabidas, que le planteen diversas ocupaciones, independencia y retroalimentación sobre su acción, avivando un estímulo intelectual.
- **Remuneraciones equitativas:** Los sujetos esperan metodologías y motivaciones de pagos y ascenso que le sientan justos, claros y que reconozcan sus posibilidades, ya que, cuando se observa que el sueldo es justo y que se basa en todos los requerimientos del trabajo, y en aquellas capacidades del individuo, así mismo como también en los razonamientos salariales del sitio, se aprecian satisfechos, de igual modo se solicita de un método de ascensos imparciales, que incite conformidades de ascenso y desarrollo personal, lo que lleva a mayores compromisos y, una mejor perspectiva.
- **Condiciones laborales de apoyo:** La clase obrera sienten persuasión por su ambiente laboral en la cual se refleja el bienestar propio como para hacer más realizable el progreso de un buen empleo.
- **Compañeros que los respalden:** Los individuos consiguen más del trabajo que el puro dinero o progreso de materiales inherentes, ya que también cumplen con las insuficiencias de la comunicación.

1.5.1.17. Definición de planeación

(Reyes Ponce, 1998) *"La planeación radica en precisar el curso preciso de labor que ha de perseguir, fundando los elementos que poseerán de orientarlo, la serie de ordenamientos para ejecutar, y la determinación de tiempos y números forzosos para su ejecución" (pg. 115).*

Planear involucra hacer la deliberación de las disposiciones más convenientes acerca de lo que se tendrá que efectuar en el futuro. La planeación funda las bases para establecer el dispositivo riesgo y minimizarlo. La eficacia en la realización pende en gran parte de una conveniente planeación, y las buenos

consecuencias no se consiguen por sí mismos; es forzoso proyectarlos con anterioridad

1.5.1.18. Planeación estratégica

Reside en la planeación corriente deliberada a la observancia de metas y objetivos colectivos, su finalidad es el establecimiento de medidas generales de acción.

Se concibe como aquel juicio de decisión y firma de los objetivos de la institución, y de los recursos que se manejarán, así como de aquellas políticas y reglas que ordenarán la maniobra de la institución. Apoyándose en patrones y metodologías para la delicada marcha de las actividades proyectadas.

1.5.1.19. Planeación Operativa.

Esta planificación se verifica para llevar a cabo las desiguales labores que constituyen parte de la rutina de labores. Es aquella retribución antepuesta de las labores determinadas a realizar en cada una de los módulos de operación.

Incluye un esbozo de las labores y sistematizaciones sometidas a un juicio de control, su trascendencia es inmediata. Es la planificación que se acarrea en el día a día, el diario de labores, listas de trabajos pendientes, resultados programados. Es un nivel de proyección comparativamente fácil de aplicar y seguro en el avance y realización de tareas diarias. Sin embargo, no es suficiente para la correcta marcha de la institución. Tiene dos subniveles de planificación: uno diario y otro semanal que consiente acordar las tareas cotidianas a un contexto más extenso.

Es significativo tener claro que estos tres horizontes de organización son forzosos para conseguir los objetivos de la institución y además forman bienestar en los trabajadores equipos de trabajo de buen rendimiento.

1.5.1.20. Importancia de la planeación.

(Mercado, 1995) *Planear es tan significativo como constituir, gobernar o inspeccionar, porque la eficacia no se consigue con la espontaneidad y, si*

gestionar es hacer a través de otros, precisamos hacer reglas sobre la forma como ese ejercicio se tendrá de coordinar. El objetivo no se conseguiría si los procedimientos no lo puntualizaron para ser aprehendido. Todo control sería poco positivo si no se confronta con un plan antepuesto. Sin planes se trabaja a ciegas.

Existen enérgicos saberes que nos incitan a afirmar que no solo logra planificar, sino que es completamente forzoso que las compañías, en momentos de tanta vacilación y cambio como los actuales, proyecten sus acciones y no se conviertan en barcos a la deriva.

Sin embargo, acoplando todos sus demostraciones y conceptos, se llega a la conclusión que la percepción más colindante a la importancia de la planificación se funda en la interrupción de la incertidumbre y el cambio, es decir, en el universo actual el futuro se determina por no saber qué va a suceder sino se planifica justamente porque en un instante a otro coexistirá algún cambio que no consienta seguir con el beneficio de los objetivos corporativos. A la planificación se la reflexiona como una ocupación fundamental para la orientación, pero en muchos momentos se le subestima y es habitual creer que incumbe solamente a dirigentes de alto nivel, lo cual es erróneo, en virtud de que preexiste tanto en los horizontes altos como en los inferiores.

1.6. Marco Legal

El marco legal del estudio en mención es sostenido bajo el juicio de igualdad, que es mantenido bajo las pautas plasmadas en el código nacional del trabajo del estado ecuatoriano y dentro de ella está la entidad ordenadora que es el Ministerio de Trabajo del Ecuador, las cuales ayudan a controlar y normar las relaciones existentes entre los contratantes y trabajadores - empleadores, que son aplicados en las desiguales condiciones y propiedades de trabajo.

Así como lo exponen Rojas (1995) y Diaz (1990), y entre ellos lo manifiesta Herzberg, Mausner, & Snyderman, (1967) relatan que los compendios más reveladores confederados a la satisfacción laboral son: Provecho, reconocimiento, compromiso, desarrollo personal, subsistencia personal,

enfoque o estatus, adherencia al desarrollo, seguridad social, mercedes adicionales, contenido del compromiso, conformidades de promociones, vigilancia, remuneración, seguridad competitiva, relaciones humanas, climas físicos del área laboral, libertad dentro del trabajo, ambiente organizacional.

El actual proyecto es realizable reglamentariamente, debido a que se mantiene en el marco lógico vigente, tomando en comedimiento que los participantes de una compañía efectúan diligencias laborales a cambio de una explícita remuneración, que les aprovecha para “mejorar su calidad de vida” (PNBV, 2013), desempeñando idóneamente con el Mandato Constitucional (2008) decretado en la sección octava, que se relata al Trabajo y Seguridad, artículo 33, en el que se indica que el “Estado certificará a los trabajadoras la plena obediencia a su medida, una vida digna, remuneraciones justas y la labor de un trabajo sano y desenvueltamente seleccionado o aceptado”(p. 34).

Para la aplicabilidad del presente marco legal efectivo, el actual proyecto toma como reseña central el Código de Trabajo (2005) en los artículos 42, de las indicadas de las Obligaciones del Empleador, en el cual se alude que este debe “frecuentar a los empleados con la correspondida y consideración, no colegir en maltratos verbales o de obra” (p. 10)

En el artículo 45, de las obligaciones del trabajador, literal a), b), en los cuales se funda que los participantes de un empresa, entidad u corporación deben “ejecutar el trabajo en las cláusulas del contrato, con el ímpetu, cuidado y esmero convenientes, en la forma, tiempo y lugar acordados” continuos del debido acatamiento de una “buena conducta durante el trabajo” (MRL, 2005, p. 11)

1.7. Marco Conceptual

1.7.1.1. Estrategia

Según (Mintzberg, 1977) *puntualmente en el campo de la dirección, una estrategia, es el modelo o plan que completa las primordiales metas y políticas de una institución, y a la vez, instituye la serie coherente, de los ejercicios a efectuar. Una estrategia bien expresada ayuda a colocar orden y determinar, con base tanto en sus propiedades como en sus insuficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de conseguir un contexto factible y único, así*

como anticipar las posibles permutas en el ambiente y las labores inesperadas de los contrincantes inteligentes.

El autor subraya que la estrategia en una organización reside en los ejercicios compuestos que ha iniciado la dirección y que procura lograr los objetivos tanto financieros y estratégicos, así como luchar por la misión de la organización. Esto a la larga nos va a socorrer cómo a lograr los objetivos y como luchar por la misión de la compañía.

1.7.1.2. Responsabilidad Social Empresarial.

Las instituciones tanto públicas o privadas en la actualidad tienden a competir en un mercado hondamente saturado, donde las sociedades y compañías han tenido que optimizar el nivel de capacidad, y se han creado nuevos procesos económicos, didácticos, capacidades de gestión, sociales, etc. Pero existe un modelo gestión que suple todos esos presentadores dentro de ellos como lo es el de la Responsabilidad Social Empresarial, cuya noción tiene desiguales conceptos, estribando de su uso, podemos indicar que una compañía es socialmente responsable, cuando se declara en sus métodos de toma de decisiones se aprecia el impacto de los ejercicios ejecutados, en las colectividades, en los obreros, en el medio ambiente y sus derivaciones son el sumario de sus haberes envueltos en el desarrollo defendible sostenible (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012). Se expone que los conjuntos de provecho se aciertan integrados a los semblantes que acceden la diligencia de la compañía, así mismo se muestra la creación de asociaciones con desiguales participantes sociales, cuyo provecho es transgredir de forma efectiva en la fortuna integral de la colectividad, es por ello que salvamos este conductor de gestión que sujeta claramente a la fuerza de trabajo de una compañía objeto de estudio de la presente indagación, y alcanzar una empresa socialmente responsable con su talento humano, generador de mayor productividad, a través de excelentes contextos para el cliente interno “obrero” que transporta a alta conservación de talentos y por consiguiente minúsculos índices de rotación de las personas.

1.7.1.3. Desarrollo

El desarrollo se describe a la instrucción que se origina hacia un individuo para su desarrollo profesional con el ecuánime de lograr un alto valor de responsabilidad en el cargo, son originados como justos a largo plazo y se hallan sujetos a explícita filosofía corporativa la cual está encaminada a ejecutivos (Balarezo , 2014).

Es importante poner en claro la discrepancia entre capacitación y desarrollo la primera es para las ocupaciones actuales y alineación o desarrollo es para los porvenires puestos, ambas son acciones educativas que sobrelleva un proceso.

1.7.1.4. Las políticas de la empresa

Según Gil, & Giner (2010) define “Como una regla de gestión o como un manifestado general que pauta la toma de providencias incluso como limites en los que logran tomarse los fallos y que rigen esta hacia los objetivos” (p, 215). Las capacidades dentro de una compañía son aprovechadas en diferentes niveles jerárquicos, e inclusive logran existir pautas o habilidades corrientes, siendo igual de significativas que las jerárquicas.

Se revela que las políticas siempre alternan y hacen cumplir un objetivo, o un fin corporativo, y además se hallan emparentados a un programa, el cual es un procedimiento para llevar a cabo los objetivos, en muchos casos ofrecen soluciones en explícitas problemáticas.

1.7.1.5. DIRCOM

El dircom es la acción comprometida del diseño y el encargo del plan estratégico de la comunicación institucional y colectiva de las fundaciones, que tiene que estar atado particularmente a los objetivos empresariales (Costa, 2014).

La intervención de este argumento en la investigación se halla combinado por la edificación de orientación de comunicación, que participe en auxiliar al liderazgo del administrador de la asociación, vigorizar el cambio cultural que se intenta conseguir en la distribución, ejecutar una indisoluble indicación interna, para obtener altos niveles de vigencia y eficacia.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación

Para la edificación de la investigación, la cual conserva como justo y prioridad determinar el impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A. originando satisfacción laboral, el cual responda el progreso organizacional la conformidad y el correcto cometido de funciones. Esta investigación es orientado dentro de un orden de tipo cualitativo - cuantitativo y propositivo, por lo que ha sido forzoso obtener datos mediante cuestionarios estructurados, aplicados a los empleados de la compañía, mencionados datos fueron vertidos en el programa técnico SPSS, donde mediante Correlación de Pearson se consiguió conocer con precisión la atribución del impacto del clima laboral sobre aquella motivación del personal, demostrando la necesidad de delinear el plan de perfeccionamiento del clima laboral y motivaciones.

2.1.2. Alcance descriptivo

El objeto de estudio reside en establecer el impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A. promoviendo satisfacción laboral en el contexto actual dentro del cual se efectúan las acciones comerciales buscando causar una activa colaboración e involucramiento de todos los miembros activos de la compañía para vigorizar la mercantilización y los servicios de la compañía, ello auxiliará a los procesos estratégicos, ya que por medio de ellos se acomete asistir a las necesidades y perspectivas del gerente y responsable del área de talento humano, consentirá gobernar a la compañía Electrohogar S.A, a acrecentar la eficacia en los servicios proporcionados al mercado, encaminados a las acciones comerciales y perfeccionamiento competitivo. Así mismo favorecerá al proceso operante que por medio de la relación directo con el usuario o cliente se intenta estimular movimientos con mayor y puntual valor agregado formando un impacto sobre la complacencia de los clientes.

La aplicabilidad de esta investigación admite la mediación de todos las partes de la entidad, en la cual parte desde la estimación de los directivos y empleados. Posteriormente del análisis de las derivaciones se subraya la jerarquía de

percibir el alcance de los mismos, pues de este modo, se reúnen ejercicios concretos para el progreso y del desempeño del personal.

La categoría de esta información se cimienta en la demostración de que el clima organizacional hace imagen en la acción de los órganos, a través de conocimientos adheridos que filtran la situación y estipulan los niveles de motivación laboral y beneficio profesional, entre otros.

Un clima verdadero atenúa una mayor prisa y por tanto un mejor beneficio por parte de los obreros. Otra ventaja significativa de un clima organizacional conveniente es el realce del adeudo y de lealtad hacia la compañía.

Por otra parte, el reconocimiento del clima organizacional provee retroalimentación acerca de los orígenes que determinan los mecanismos organizacionales, admitiendo introducir canjes deliberados en funciones tales como: adiestramiento, estímulos, reconocimientos, promociones, rotaciones, bienestar social, perfeccionamiento del manejo de maquinarias, vestimenta, equipos de protección, etc.

2.1.3. Alcance correlacional

Como se lo había trazado con antelación, el objeto de estudio de la presente indagación, reside en establecer el impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A. promoviendo satisfacción laboral en el ambiente actual dentro del cual se cumplen, por ello la categoría en poner en claro cuál es el contexto actual de la compañía en cuanto a la administración del personal para consecutivamente esbozar propuestas de perfeccionamientos que provoquen el fortalecimiento de las capacidades y cualidades de cada empleado, para ello es transcendental poder emparejar las variables que se ven sumidas en la indagación donde el análisis del impacto clima laboral de los empleados de la empresa Electrohogar S.A. como variable independiente, y la motivación de los trabajadores incide en la competitividad de la compañía como variable dependiente, explicadas variables se atañen claramente ya que se forjan a lidiar con procesos equívocos que forman fallas administrativas y de gestión con resultados económicas y financieras graves,

donde el liderazgo, es la reciprocidad en la cual el director influye en otros para trabajar espontáneamente en tareas concernientes para obtener los objetivos ansiados por el líder o el grupo.

2.1.4.- Enfoque de la investigación

Este estudio auxilió al apareamiento de la llamada orientación de las relaciones humanas, que reflexionaba a las personas más que al procedimiento de trabajo como el elemento clave para acrecentar la eficacia de las empresas. Así mismo la indagación conserva un enfoque personal, en las que se deja en certeza de la conducta particular de los participantes o miembros de una empresa o compañía, entre los que se puede insinuar: liderazgo, trabajo en equipo. Estos componentes tienen secuela en un apropiado o impropio ambiente laboral, irradiada por el comportamiento organizacional.

2.2. Métodos de investigación

Los métodos empleados para el desarrollo de la actual indagación fueron dos que se localizan relacionados: el inicial es el método de estudio aplicado en instancias determinada, siendo estas: el examen causa – efecto para la determinación de la problemática, la exploración exhaustiva de los textos para sostener teóricamente el estudio y finalmente el análisis de datos derivados en la investigación de campo. El secundario es el método deductivo, esgrimido en la formulación de conclusiones.

2.2.1. Caracterización del objeto de estudio

La empresa Electrohogar S.A. determinada como su actividad la comercialización de electrodomésticos, compañía joven en el mercado la cual ha llegado a tener una dominante participación en el mismo, la cual cuenta con la siguiente misión ser la mejor opción para los hogares en la Provincia De El Oro, con creciente participación en los mercados nacionales, con electrodomésticos de tecnología actualizada y diseño atractivo, fundamentados en:

- ✓ Liderazgo en servicio integral a nuestros clientes y usuarios de la región.
- ✓ El gran valor de nuestras marcas en la región.
- ✓ Flexibilidad y capacidad de respuesta.

- ✓ Procesos innovadores que agreguen valor.
- ✓ Personal competente y de alto desempeño.
- ✓ Alianzas de mutuo beneficio.

2.3.- Unidad de análisis población y muestra

2.3.1. Población

La población del estudio donde los importantes participes son los colaboradores de la compañía Electrohogar S.A., así como el líder o gerente de la compañía, siendo el mismo el líder que proporciona la comunicación y delicado desempeño de los movimientos dentro de la empresa para lo cual se los detallan a continuación en la actual tabla:

Tabla No.1 Población de la investigación

<i>POBLACIÓN</i>	<i>CANTIDAD</i>
Gerente	1
Empleados	69
Total	70

Fuente: Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

2.3.2. Muestra

La muestra a discurrir en el actual propósito de investigación es explícita mediante fórmula de muestreo aleatorio simple, ya que se sabe con exactitud la cuantía de empleados con los que cuenta la compañía Electrohogar S.A, cuyos datos recogidos interesarán como información primaria para transformar y desarrollar la propuesta.

$$TM = \frac{N}{1 + (\%EA)^2 \times N}$$

- TM = Tamaño Muestra
- N = Población Universo
- 1 = Valor Constante
- EA = Error Admisible (5%)
- % = Porcentaje (Debe reducirse a decimal)

Dónde:

$$T_m = \frac{70}{1 + (0.05)^2 \times 70}$$

$$T_m = \frac{70}{1.175}$$

$$T_m = 59.57 = 59 \text{ empleados}$$

La guía de encuesta de la presente investigación será aplicada a 59 empleados de la empresa Electrohogar S.A.

2.4.- Variables de la investigación operacionalización

- **Variable Independiente**

Análisis del impacto clima laboral de los empleados de la compañía Electrohogar S.A.

- **Variables Dependientes**

Fortalecimiento de la motivación de los trabajadores que genere incidencia en la competitividad de la compañía.

2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

Como sujetos de información se manejó todas aquellas entidades, públicas comprometidas en término de la presentación, así como las desiguales compañías comercializadoras de electrodomésticos en el cantón.

- **Fuente Primaria**, derivado derechamente de primera mano, de la compañía Electrohogar S.A., conjuntamente de individuos naturales y jurídicas sumidas en la acción comercial de la empresa, de donde se obtiene averiguación mediante la empleabilidad de instrumentos de indagación como encuestas, y entrevistas, como el análisis de casos particulares

- **Fuente secundaria**, el sostén investigativo del plan parte, del examen literario, vistas científicas, enciclopedias y descripción suficiente, que consientan percibir la contribución de la gestión del capital humano, al beneficio profesional y dirección de los desiguales caudales implicados en la actividad comercial, de forma segura y eficiente.

2.5.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Los instrumentos utilizados para la recolección de la información son:

- **Guías de encuesta**, las mismas que son de un diseño organizado con preguntas sesgadas, enfocado al grupo de beneficio, como lo son practicantes de la compañía Electrohogar S.A., los propios que se les aplica un formulario, para estar al tanto y evaluar semblantes notables de la investigación, que accedan apartar o afirmar la correlación entre las variables detalladas en el presente trabajo de titulación
- **Guía de entrevista**, se usará una guía con interrogaciones organizadas abiertas para la independiente discusión del entrevistado el cual es el gerente de la compañía Electrohogar S.A., con el fin de estar en contacto con la práctica mantenida en el cargo, valorar los efectos de la misma y conocer el porqué del provecho de obtener un programa de incentivos aplicado al personal.
- **Revisión documental**, entre otros instrumentales empleados poseemos la revisión textual o documental, con el propósito de diferenciar la eficacia y la confabulación de la indagación de la compañía Electrohogar S.A. ha mantenido en el mercado.

2.6. Tratamiento de la información

La investigación se sostiene, en el estudio de textos, tesis doctorales y artículos científicos, de las más importantes revistas indexadas, que son la base teórica del proyecto de titulación en mención, para subsiguientemente descender a desplegar la investigación de campo donde es forzoso el uso de instrumentales, como lo son guía de encuesta para empleados y guía de entrevista para el gerente, ello para la principal cogida de indagación secundaria, ello se lo realizo en las oficinas de la sede principal del almacén Electrohogar de la ciudad de Santa Rosa provincia de El Oro, una vez obtenida la información se formó el

proceso evaluación y análisis de los importantes resultados, para ello fue obligatorio manejar herramientas informáticas como el sistema SPS, para la tabulación de toda la información, donde los antecedentes acaparados serán precisos y apurados en correspondencia de las variables bosquejadas para establecer las cogniciones por las cuales no se siente motivados y no se han cumplido con efectividad los procesos dentro de un idóneo clima laboral, en la empresa Electrohogar S.A. Tratando de deducir a profundidad la naturaleza de la realidad en que se encuentra.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la situación actual

Cada vez más se observan los arrestos encauzados a ordenar las organizaciones a la compleja atmósfera en que se mueven. Cambios de reglas de juego, acrecentamiento de la competencia, apertura al moderno mundo a través de la tecnología información y comunicación, hacen al cliente muy exigente, variando sus peticiones y necesidades, es ahí donde las compañías se ven en la necesidad de ser hacendosos, con equipos de trabajo motivados y complacidos con el rol que desempeñan dentro de la organización.

Partiendo de anteriores referencias, la compañía Electrohogar S.A., demanda que su capital humano de trabajo este asiduamente motivado, con un clima laboral conforme para el correcto cometido de sus diligencias comerciales, reconociendo la influencia de los empleados en el perfeccionamiento competitivo de la compañía en el mercado. En el campo del ejercicio laboral los individuos trabajan para compensar necesidades económicas, pero también de progreso personal. Estas insuficiencias dan lugar a las exaltaciones que suministran el beneficio, por lo que el conocimiento está explícito por la leyenda del subyugado y de sus afanes e intenciones personales.

El solo hecho de que el Clima Laboral se convierta en una notable fortaleza o en una frágil debilidad, dependerá mucho de la actitud de todos los jefes, quienes deben de convertirse en los motivadores indelebles de todos los colaboradores, debe de preocuparse por todo el bienestar de ellos. Los jefes deben de ser vistos por los colaboradores como sus maestros, lo que involucra que corresponden de propiciar el trabajo en conjunto, desplegando relaciones solidas de empatía con sus empleados, así mismo debe de declarar en su proceder diario, autoconfianza y permanencia emocional, debe de practicar un liderazgo interactivo, en pocas palabras es el tipo de jefe que suministra un idóneo clima de trabajo y puede formar un grupo de individuos motivadas.

El provecho investigativo parte en la ejecución de un programa motivacional que fortalezca el clima laboral de la empresa Electrohogar, lo que se busca con definido programa es el perfeccionamiento emocional y razonable de todos los participantes de la organización que consientan desplegar un entorno profesional con equipos de alto rendimiento, que como consecuencia consientan la evolución institucional de la compañía en mención.

Es por ello que presentemente los mercados prosperan paulatinamente en buscar nuevas conformidades en la vía del progreso, dignificando el sacrificio del capital humano y miembros de las organizaciones, donde todos los modelos de gestión, administración, dirección, planificación y control, inducen a un papel esencial en el adelanto profesional de las compañías en las empresas, indagando la integración de los recursos con un fin habitual.

La filosofía organizacional de la empresa Electrohogar, se alinea a:

✓ **Misión**

Ofrecemos electrodomésticos con tecnología actualizada y diseño atractivo para el hogar y otros ambientes; cumplimos con las expectativas del mercado, con el compromiso de brindar el mejor servicio integral, estilo y calidad de vida.

✓ **Visión**

Seremos la mejor opción para los hogares en la Provincia De El Oro, con creciente participación en los mercados nacionales, con electrodomésticos de tecnología actualizada y diseño atractivo, fundamentados en:

- Liderazgo en servicio integral a nuestros clientes y usuarios de la región.
- El gran valor de nuestras marcas en la región.
- Flexibilidad y capacidad de respuesta.
- Procesos innovadores que agreguen valor.
- Personal competente y de alto desempeño.
- Alianzas de mutuo beneficio.
- Ser una empresa socialmente responsable.

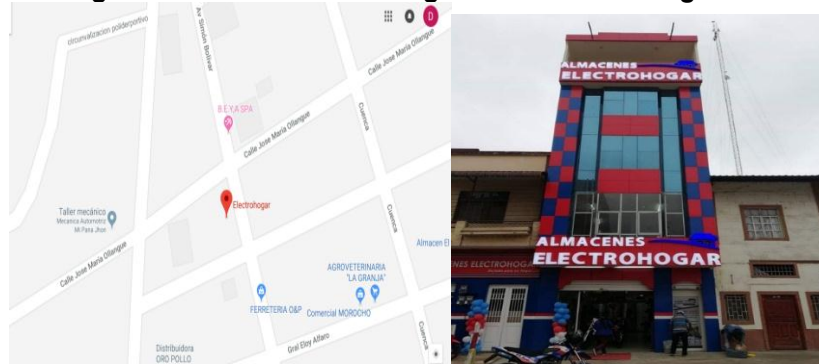
✓ **Valores**

- Respeto
- Honestidad
- Integridad
- Calidad
- Eficiencia

3.1.1. Ubicación geográfica de la empresa ELECTROHOGAR

La dirección principal de la matriz de la empresa ELECTROHOGAR, se encuentra en las calles Simón Bolívar, entre José María Ollagüe y Chávez Franco

Figura No. 5. Ubicación Geográfica de Electrohogar S.A



**Fuente: Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas**

3.1.2. Principales productos que comercializa Electrohogar S.A

Figura No. 6. Principales productos de Electrohogar S.A



**Fuente: Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas**

Figura No 7. Motocicletas



**Fuente: Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas**

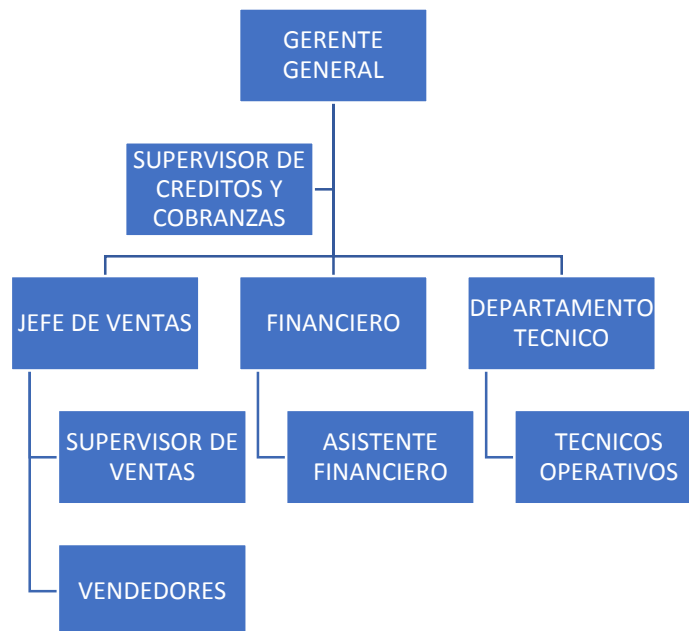
Figura No. 8. Muebles para el hogar



**Fuente: Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas**

3.1.3. Organigrama de la compañía Electrohogar S.A

Figura No 9. Organigrama de la empresa Electrohogar S.A



Fuente: Electrohogar S.A

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

Partiendo como punto comparativo, el perfeccionamiento del clima laboral ha experimentado una fuerte evolución y ha sido tomado muy efectivamente por quienes funden el beneficio de descrita metodología internamente en las compañías. Esta propagación de alicientes al personal personifica una validación sólida del concepto y una ostentosa oportunidad para desplegarse como compañía socialmente responsable

Tras la evolución de los mercados y la globalización efectiva, se consigue afirmar que la motivación al personal en comienzos del desarrollo del clima laboral simboliza una de las prioridades de organizaciones nuevas, donde se sitúa en notorio el débito que todos los órganos de las compañías consiguieren para continuar asistiendo con su apoyo a la eficacia de las metas y objetivos fijados que originen compañías organizaciones y agrupaciones, para obtener competitividad en los mercados.

Puede describirse como una tendencia el involucramiento de diferentes compañías en optar por esta línea de perfeccionamiento organizacional, ya que

al conservar ligado a esta estructura pueden ser copartícipes proveedores, empresas y clientes en perfeccionamiento interinstitucional, con la activa colaboración del capital humano de trabajo.

Como perspectiva se declara que el adelanto del clima laboral mejora el vínculo entre equipos de trabajo, en un 72% en las compañías colaboradoras de definida metodología de adelanto organizacional pues el conseguir empleados comprometidos y capacitados se lograra el aporte al crecimiento competitivo institucional.

Así mismo se reflexiona, que la motivación al cambio del clima laboral es un instrumento que proporcionará a los procesos de comunicación un lineamiento claro dentro de la institución con el discernimiento de que es forzoso adaptarse a los requerimientos del contexto globalizado, partiendo no como una opción, sino más bien estableciéndola más bien como un deber; sin pena de quedar obsoleto en ese camino al progreso y al bienestar. Si bien la consumación no es una tarea fácil, se provoca a avanzar de forma valiente desde ahora en este reto que tarde o temprano se manifestarán los resultados esperados.

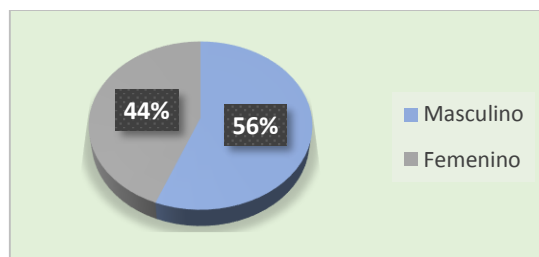
3.3. Presentación de resultados y discusión

3.3.1. Presentación y análisis de la encuesta aplicada a los empleados de la compañía Electrohogar S.A. de la ciudad de Santa Rosa.

- **Aspectos socioeconómicos**

1. Género:

Figura No 10. Genero

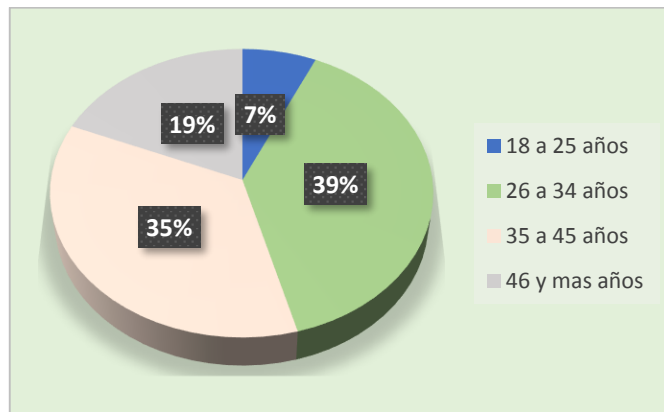


**Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas**

Análisis: De la información tomada mediante guía de encuesta a los empleados de la empresa Electrohogar S.A. de la ciudad de Santa Rosa, se pudo determinar que el 56% de ellos son de género masculino y el 44% de ellos son de género femenino.

2. Edad

Figura No 11. Edad

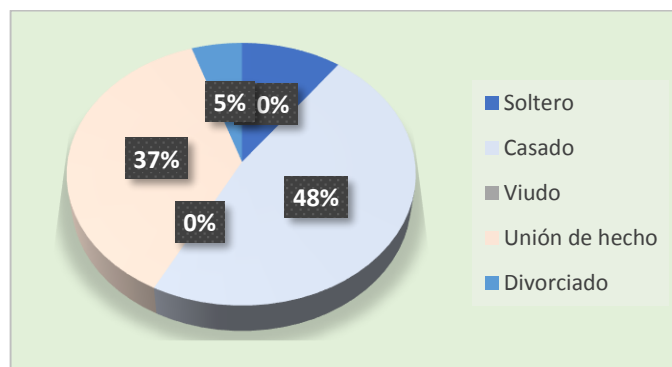


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: De la información obtenida mediante guía de encuesta a los empleados se determinó que se hallan entre un rango de edad de 18 a 25 años con un 7% de 26 a 34 años con un 39%, de 35 a 45 años con un 35%, de 46 y más años un 19%.

3. Estado Civil:

Figura No 12. Estado civil

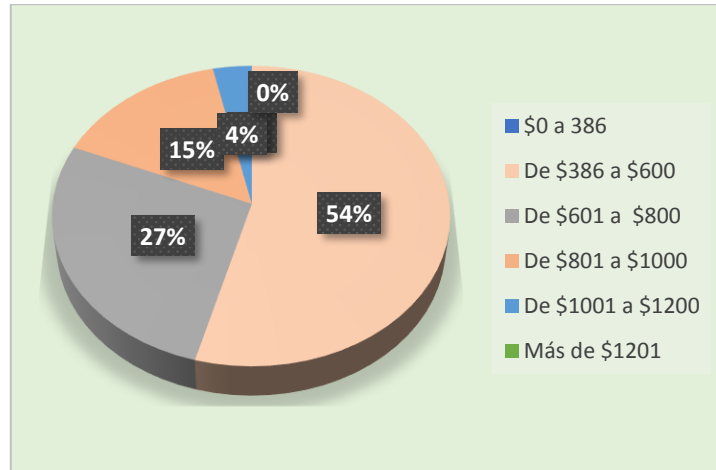


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Del total de los encuestados se consigue determinar que el 10% de ellos son solteros, el 48% de ellos casado, unión de hecho un 37%, y un 5% divorciado.

4. ¿Cuál es su promedio de ingresos?

Figura No 13. Promedio de ingresos

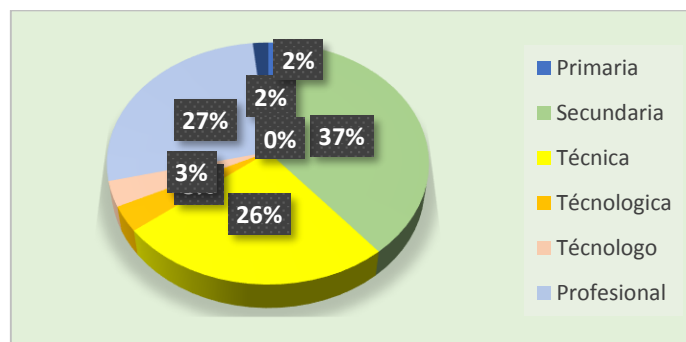


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: El promedio de ingresos de los encuestados, se encuentra entre \$386 a \$600 con un 54%, de \$601 a \$800 con un 27%, de \$801 a \$1000 un 15%, de \$1001 a \$1200, el 4%, con lo cual se determina que el promedio de ingresos es relevante a la actividad que desempeña.

5. Instrucción Formal:

Figura No 14. Instrucción Formal



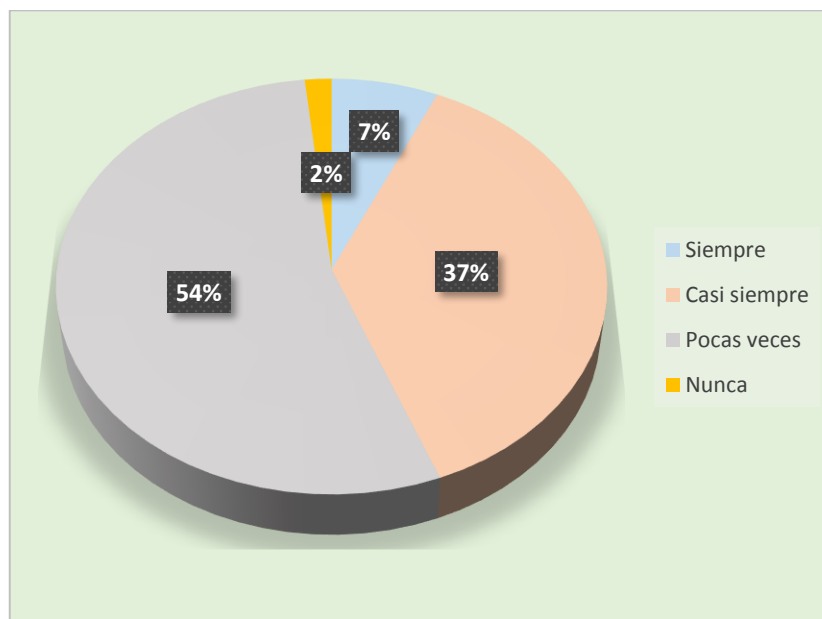
Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: al consultar la instrucción formal de los empleados se pudo establecer que el 26% de ellos tienen una instrucción técnica, el 37% mantiene una educación secundaria, el 27% de ellos son profesionales, el 3% tecnológica, y tecnólogos, el 2% primaria y posgrado.

- Aspectos sobre la satisfacción laboral (autorrealización)

6. ¿Existen oportunidades de progresar en la institución?

Figura No 15. Oportunidades de progresar en la institución

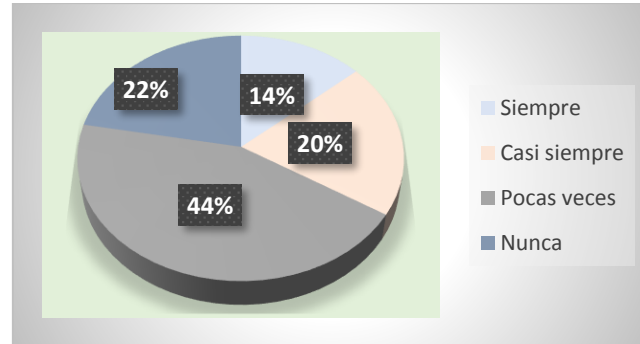


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Se consulto a los encuestados si existen oportunidades de progresar en la institución, a lo cual ellos aludieron con un 54% que pocas veces, el 37% casi siempre, siempre el 7%, y nunca el 2%, lo que se puede valorar que la compañía brinda la congruencia de progresar al conservar los servicios dentro de la misma.

7. ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?

Figura No. 16. Las actividades que desempeña le permiten desarrollarse

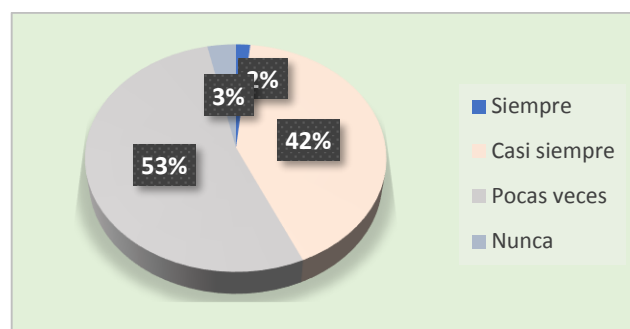


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: El 44% de los encuestados indican que conservan pocas veces de superación, el 22% nunca, 20% casi siempre, y siempre un 14%, lo que refleja cierta desmotivación en cuanto a la superación interna que promueve la compañía.

8. ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?

Figura No 017. Los jefes promueven la capacitación que se necesita



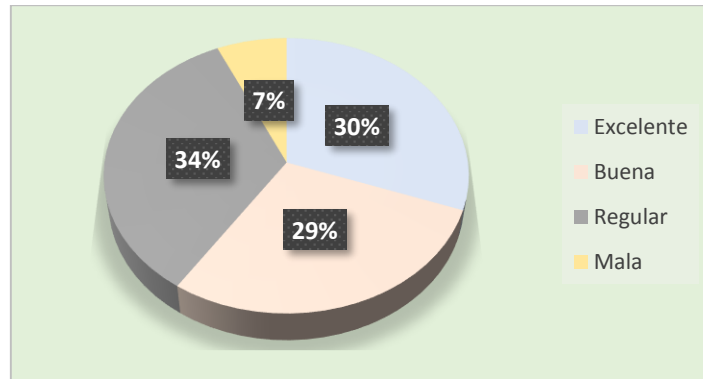
Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Se consulto a los encuestados sí que los jefes promueven la capacitación que se requiere, a lo que ellos aludieron con un 53% que nunca, pocas veces el 3%, casi siempre el 42%, y el 2% siempre, lo que establece, la debilidad en cuanto a provocar procesos de capacitación para las distintas áreas de trabajo.

▪ Aspectos sobre la satisfacción laboral (relaciones laborales)

9. ¿La relación que tiene con sus superiores es cordial?

Figura No 18. La relación que tiene con sus superiores es cordial

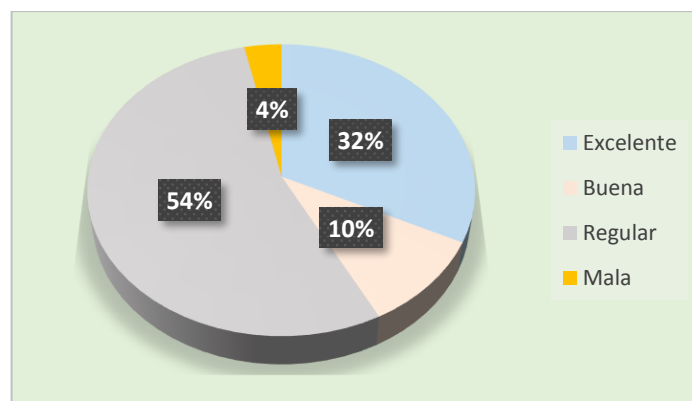


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Se consulto a los encuestados si la relación que tiene con sus superiores es cordial, a lo cual ellos indican con un 29% buena, 30% excelente, 34% regular y 7% mala, con lo cual se comprueba que existe criterios simultáneos en cuanto a la relación siendo esto una debilidad por motivo que debe existir un equipo entre superiores y empleados de relaciones cordiales.

10. ¿Cómo es el nivel de confianza entre los trabajadores?

Figura No 19. Cómo es el nivel de confianza entre los trabajadores

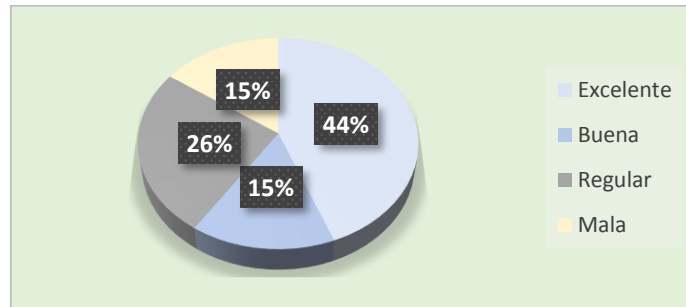


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Se consulto sobre el nivel de confianza entre los trabajadores, a lo cual ellos insinúan con un 54% regular, 32% excelente, 10% buena, y 4% mala, lo que manifiesta la existencia de cierta susceptibilidad entre los equipos de trabajo.

11. ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?

Figura No 20. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa



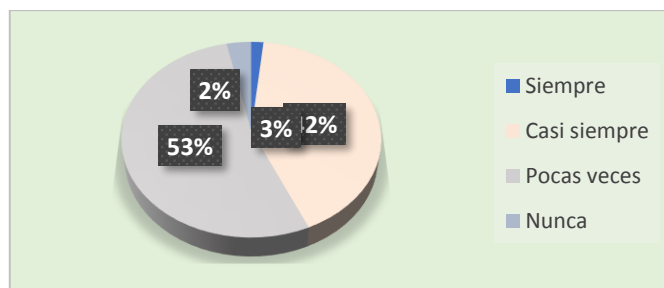
Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Se consulto si en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa, a lo cual mencionaron con un 44% excelente, regular en 26%, 15% entre mala y buena, se evidencia que debe existir mejores relaciones interpersonales con los distintos colaboradores de la compañía

- Aspectos sobre la satisfacción laboral (condiciones laborales)

12. La Remuneración está de acuerdo a su desempeño y los logros en su trabajo

Figura No 21. La Remuneración está de acuerdo a su desempeño



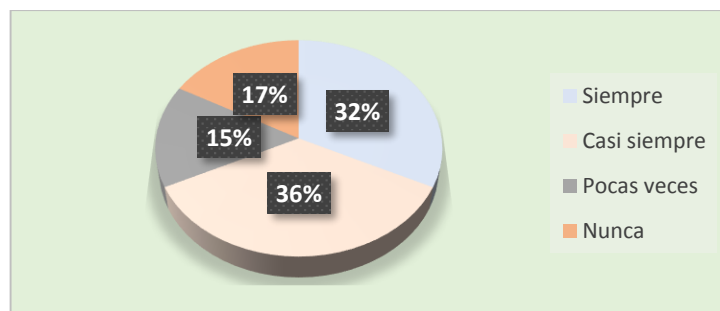
Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Se les consulto a los empleados si la retribución económica está de acuerdo a su desempeño y los logros en su trabajo, a lo cual saben exteriorizar con el 53% pocas veces, 42% casi siempre, siempre con un 2% y nunca con un 3%, lo cual evidencia la insatisfacción en relación a su remuneración.

- **Aspectos sobre la satisfacción laboral (motivación)**

13. ¿Te sientes a gusto formar parte del área a la que perteneces?

Figura No 22. La Remuneración está de acuerdo a su desempeño

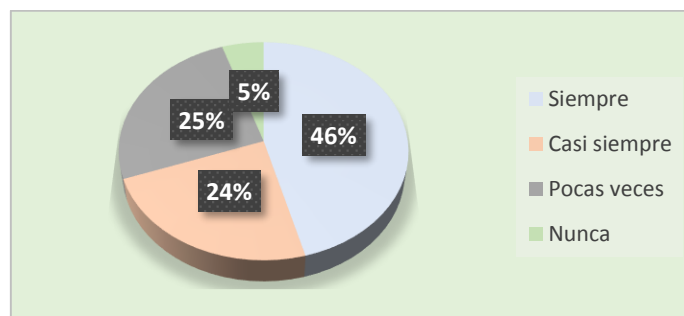


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Los encuestados mencionan si están a gusto formar parte del área a la que pertenece, a lo que se refleja con un 36% casi siempre, 32% siempre, 17% nunca, y el 15% pocas veces, a lo cual se manifiesta cierta complacencia por las distintas aspiraciones que mantienen los empleados.

14. ¿Es bueno el ambiente de trabajo entre tus compañeros?

Figura No 23. Es bueno el ambiente de trabajo entre tus compañeros

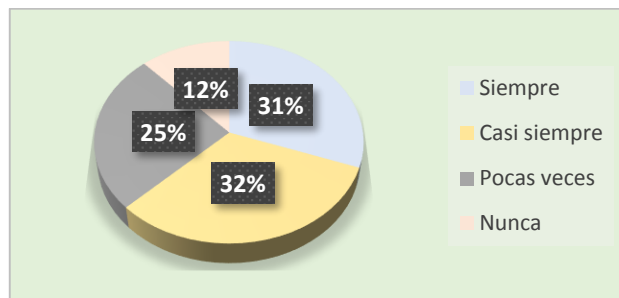


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Se promovió la consulta si es bueno el ambiente laboral entre sus compañeros, a lo cual se pudo indicar con un 46% que siempre, el 24% casi siempre, el 25% pocas veces, y 5% nunca a lo cual se concierne que el ambiente entre compañeros es estable y cordial, siendo este muy bueno.

15. ¿Cumplir con sus actividades laborales es una tarea estimulante para usted?

Figura No 24. Cumplir con sus actividades laborales es una tarea estimulante

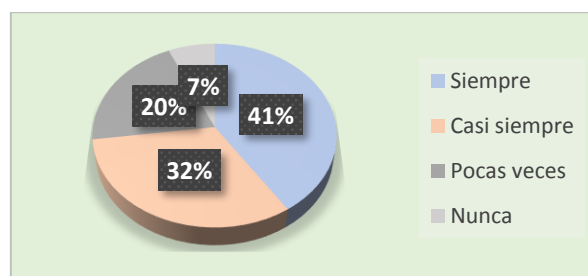


**Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas**

Análisis: Se formula la consulta si cumplir con sus actividades laborales es una tarea estimulante para usted, a lo cual se manifiesta que casi siempre un 32%, siempre el 31%, 25% pocas veces, y nunca el 12%, con lo cual se evidencia el nivel de satisfacción del puesto de trabajo de cada empleado es notable un desequilibrio, para lo cual la empresa debe mejorar.

16. ¿Consideras que se te da un trato justo en el área a la que se desempeña?

Figura No 25. Consideras que se te da un trato justo

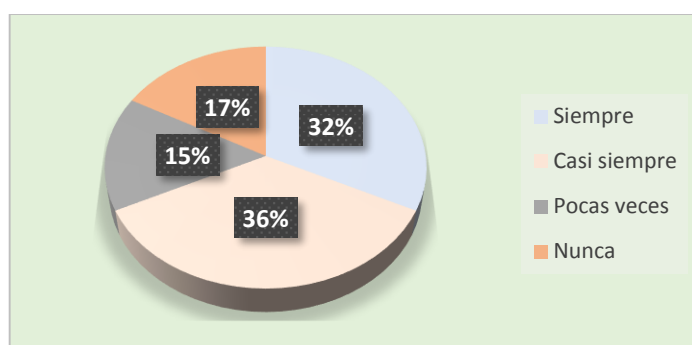


**Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas**

Análisis: Se consulto sobre el trato que recibe en su área de trabajo a lo cual los empleados manifestaron que mantienen un trato justo con un 41% siempre, 32% casi siempre, 205 pocas veces, y el 7% nunca, lo que se evidencia que existe una uniformidad entre el trato con todos los empleados.

17. ¿Se reconoce tu esfuerzo?

Figura No 26. Se reconoce tu esfuerzo

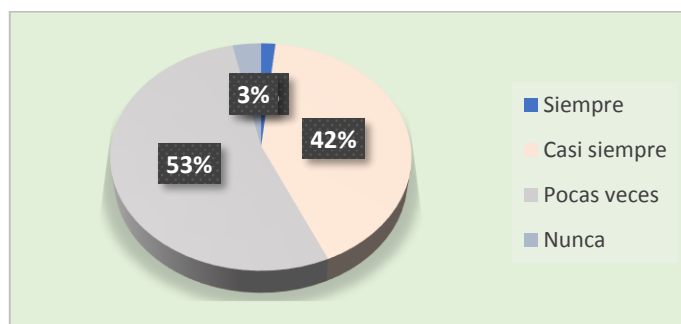


Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Se consultó si se reconoce sus esfuerzos, a lo cual los encuestados el 36% menciona que casi siempre, el 32% siempre, el 17% nunca, y pocas veces el 15%, a lo cual se observa que si existe reconocimiento del trabajo teniendo que trabajar con ciertos grupos que se encuentran insatisfechos.

18. ¿En el área donde laboras se fomenta el trabajo en equipo?

Figura No 27. En el área donde laboras se fomenta el trabajo en equipo



Fuente: Encuesta a empleados Electrohogar S.A
Elaborado por: Ing. Karla Vargas

Análisis: Los encuestados manifiestan sí que en el área donde labora se fomenta el trabajo en equipo, a lo cual supieron manifestar con un 53% pocas veces, 42% casi siempre, 3% nunca y 2% siempre, lo que evidencia innegable debilidad en cuanto al provocar equipos solidos de trabajo bajo el liderazgo de responsables de áreas.

3.3.2. Presentación y análisis de resultados de la entrevista realizada al gerente, de la compañía Electrohogar S.A.

A. Hablemos sobre la autorrealización de los miembros de la organización puntualmente de los empleados

1) ¿Cuáles son las oportunidades de progresar y generar una carrera dentro de la empresa ELECTROHOGAR S.A.?

Las oportunidades de crecimiento y desarrollo a la interna de la compañía ELECTROHOGAR S.A, son restringidas y conformes a la realidad institucional, somos una mediana empresa, que solo tiene participación en el mercado provincial, es decir un empleado a lo más que puede llegar es ser gerente de una de las sucursales locales, lo cual le representaría una mejora en su salario pero un incremento en responsabilidades y la estabilidad es garantizada siempre y cuando cumpla las metas y objetivos comerciales que se le plantearían

2) ¿Considera Ud. que las actividades en las que trabajan los empleados permiten aprender y desarrollarse?

Son puntuales las áreas de la empresa en la cual le consienten aprender y desarrollarse como empleado un ejemplo de ellos son los vendedores que puntualmente son a quienes se direcciona las capacitaciones y a su vez le representan las misma un crecimiento personal y profesional, otra de las áreas son la de atención y servicio al cliente, que a su vez les sirve como experiencia para ganar espacio en la empresa y en el mercado.

3) ¿Ud. cómo gerente les brinda apertura a todos sus colaboradores, en las cuales mantengan un espacio de aprendizaje y desarrollo?

La apertura es permanente, pero al ser una empresa, comercial de tamaño mediano, es limitado el crecimiento personal o profesional que se le puede brindar al empleado, son puntuales las actividades, y funciones de cada funcionario, que no genera mayor responsabilidad, en cuanto a los espacios de aprendizaje se lo realiza con personas nuevas, las que ya permanecen como miembros activos por varios años, no se les otorga mayor desarrollo por las condiciones del puesto de trabajo o la limitada capacidad de desarrollo de la empresa.

B. Hablemos sobre los clientes que acuden a la empresa ELECTROHOGAR S.A.

4) ¿Tienen claro todos los miembros de la empresa quienes son sus clientes?

Los miembros de la compañía mantenemos muy claro quiénes son nuestros clientes, tanto internos y externos para lo cual existe un protocolo de atención que cada funcionario debe aplicar a la hora de recibir o atender a un cliente.

5) ¿Tienen claro cómo se sienten los clientes que son atendidos por sus empleados?

Lastimosamente no contamos con descrita información, más los únicos indicadores de satisfacción son los que se reciben al final que un cliente cancela el crédito por un bien adquirido dentro de la empresa.

6) ¿Practican algún tipo de política, procedimientos o protocolo de atención al cliente? ¿Por qué?

Si se cuenta con un protocolo de atención y servicio al cliente el cual esta direccionado en brindar la información que solicita el cliente, encaminado en sus necesidades gustos y favoritismos, se enfoca en tres ejes la atención al cliente, al momento de la venta, y al momento de que el cajero o cobrador receipta el valor del bien adquirido, es necesario este protocolo de atención

para alinear los esfuerzos institucionales para que no exista hostigamiento, y repetición de procesos.

C. Hablaremos sobre la las relaciones laborales

7) ¿Cómo considera Ud. las relaciones laborales que se manejan dentro de la empresa?

Las relaciones que se manejan son cordiales, con el punto de que existe competencia ya que por el nivel de ventas de cada empleado al final del mes se le entrega un bono es por ello que los vendedores cuentan con descrita sana competencia.

8) ¿Cómo percibe Ud. el nivel de confianza entre los empleados?

Es complejo determinar un nivel de confianza generalizado entre todos los empleados, existen los empleados en los cuales se puede confiar, pero a su vez existen pocos en los cuales son puestos que son rotativos y por ello no se genera la confianza necesaria, a su vez también se da por el desinterés de estabilidad del empleado que no genera un interés propio superación dentro de la empresa

9) ¿Cuál es el concepto de clima laboral que maneja la empresa ELECTROHOGAR S.A.?

El concepto es de trabajo en equipo, con armonía, y responsabilidad compartiendo experiencias, siendo honestos con cada actividad que se desarrolla por el bienestar personal e institucional.

10) ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación que maneja la empresa en la actualidad?

Los mecanismos de comunicación que maneja la empresa es el diálogo permanente personalizado, identificando algún tipo de inconvenientes que se susciten en la actividad laboral, mas no cuenta con alguna herramienta institucional de comunicación siendo esto una debilidad de la empresa.

11)¿Cuáles son los medios o mecanismo de motivación en los cuales se direcciona como empresa?

Los mecanismos de motivación son puntualmente la recompensa por el nivel de ventas que genere un empleado, es decir este es el único mecanismo de motivación para puntal puesto y para los demás no se cuenta con descrito mecanismo de motivación.

12)¿Se reconoce el esfuerzo y el trabajo de equipo a sus empleados? ¿Cómo lo hacen?

Se reconoce parcialmente mediante un anuncio en general por el comportamiento, cumplimiento o capacidad de responsabilidad que tiene el empleado mas no se cuenta con ningún otro mecanismo de motivación.

3.3.3. Discusión

Es notorio que los involucrados en la presente investigación, tienen graves equivocaciones, en cuanto al manejo del clima laboral y la motivación que se debe situar en relación al capital humano de la compañía Electrohogar S.A., se estableció que es un equipo comparativamente joven y eso es un aspecto a favor de la compañía, para el crecimiento institucional, la autorrealización es un semblante en el cual debe orientarse los esfuerzos por parte del líder o responsables de los distintos procesos de la compañía, para formar interés y responsabilidad de cada uno de los colaboradores en sus actividades encomendadas, las relaciones laborales que se llevan son amables pero el hecho de crear una competencia por el nivel de ventas de cada empleado forma discordia entre los trabajadores, es por ello que se debe perfeccionar y utilizar distintos dispositivos de motivación para relacionarse de mejor modo entre los empleados, se debe mejorar las condiciones laborales, para impulsar la motivación de los empleados tener equipos de muy alto rendimiento autosuficientes que mantenga en alto las expectativas institucionales y a su vez generen un desarrollo personal a cada empleado.

Existe relación en cuanto a la contestación de la entrevista, realizada al gerente de la empresa, con la problemática que cruza la misma, se pudo realizar una triangulación y comparación con la información declarada, tomada mediante guía

de encuesta, revisión documental, donde se analiza mediante las distintas discusiones que no existen procesos plenamente establecidos, para la motivación de los empleados y que existe una significativa reflexión por parte de los empleados a que se optimicen los procesos, y desarrollen mecanismos para el crecimiento institucional.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL QUE PERMITA FORTALECER LA MOTIVACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA EMPRESA ELECTROHOGAR S.A

4.1. Justificación

Fundamentada la propuesta en los resultados del diagnóstico, producto de una exhaustiva investigación cualitativa y cuantitativa sobre el impacto del clima laboral y la y la motivación de los empleados de la empresa ELECTROHOGAR S.A., se forma una propuesta con la finalidad de plantear mejoras propensas a superar los aspectos negativos reconocidos y a mantener y/o fortificar los elementos positivos. Los compendios a ser estimados en esta propuesta son los siguientes desarrollo y mejora del clima laboral, cuya apreciación positiva o negativa ha sido dada por todos los participantes de la institución y principalmente el capital humano de la compañía.

4.2. Propósito general

Proponer un plan de perfeccionamiento del clima laboral, en la cual se instauren acciones, que consientan desarrollar los objetivos organizacionales, promoviendo prioritariamente la motivación del capital humano de la empresa ELECTROHOGAR S.A.

4.2.1. Propósitos específicos

- Contar con capital humano complacido en el ejercicio y cometido de sus funciones en la compañía ELECTROHOGAR S.A.
- Generar un conforme clima laboral con operaciones precisas para cada factor o elemento de debilidad que conserva actualmente la compañía, lo cual accederá mejorar el perfeccionamiento organizacional de la compañía ELECTROHOGAR S.A.
- Inducir la motivación y eficacia entre el capital humano por medio de operaciones ligadas entre empresa y empleados de ELECTROHOGAR S.A.

4.2.2. Análisis de factibilidad

4.2.2. Política. - Para el progreso de la actual oferta de orden académico se contó con toda la confianza de la gerencia de la compañía ELECTROHOGAR S.A. la cual es objeto de la presente tesis, quien de forma gentil nos suministró la libertad al autónomo acceso a información personal para la realización de esta propuesta.

4.2.3. Organizacional. - La compañía ELECTROHOGAR S.A. sé otorga la responsabilidad de examinar y ratificar la juiciosa propuesta esbozada por la Ing. Karla Vargas Hidalgo, ya que considerándola mediante previo análisis la misma se fundará la dirección, administración y motivación de todo el capital humano, promoviendo la mejora y desarrollo continuo del clima laboral.

4.2.4. Económico. - La propuesta señalada una vez que entre en la etapa de culminación es realizable desde el punto de vista tanto económico como financiero ello determinado bajo la concepción que la compañía ELECTROHOGAR S.A cuenta con el recurso económico suficiente y pertinente para el establecimiento de las estrategias de mejora del clima laboral

4.2.5 Tecnológico. - La empresa ELECTROHOGAR S.A proporcionará todos aquellos instrumentos puntuales tecnológicos suficientes como son computador portátil, equipos de audio, proyectores, y video puntuales para poder divulgar todas las estrategias de mejora del puntual clima laboral de la compañía en mención.

4.2.6. Legal. - La compañía ELECTROHOGAR S.A responde todas las disposiciones y asesoría legal que se requiera para llevar a cabo la presente propuesta considerando puntuales acciones de mejora del clima laboral la cual busca del desarrollo institucional.

4.3. Desarrollo

4.3.1. Descripción de la propuesta

La propuesta explícita se basa principalmente en la puesta en marcha de un ligado de acciones que transportaran a un desarrollo y mejora del clima laboral, con lo que se pretende es la motivación y satisfacción en el desempeño de sus funciones de todo el personal de la compañía ELECTROHOGAR S.A., convenientes pericias accederá proveer valiosa información para la toma de decisiones de representación gerencial en los procesos operativos y administrativos, donde el capital humano de la compañía es el foco de atención, en busca de originar y ofrecerles herramientas necesarias para un conveniente proceso de comunicación que estimule la capacidad y el perfeccionamiento organizacional.

4.3.2. Propuesta de Mejora del Clima Laboral de la empresa ELECTROHOGAR S.A.

Considerando el valioso análisis sobre el balance general de los resultados alcanzados tanto en las encuestas como en la entrevista que se llevaron a cabo sobre clima laboral en la compañía ELECTROHOGAR S.A. es ligeramente positivo, la propuesta de mejora será encaminada en superar los aspectos reconocidos como negativos y defender los puntos positivos, los cuales no están libres de reflexiones por parte de las y los colaboradores de la compañía.

Para el efecto se reflexionarán las contribuciones verificadas por los colaboradores en la encuesta y entrevista además de todos los elementos observados (Beneficios explicativos para las y los empleados de ELECTROHOGAR S.A., Alientos de los encuestados para optimizar el clima laboral, indicaciones para vigorizar el trabajo en equipo y las acotaciones extras).

Los elementos estimados para la preparación la propuesta de mejora del Clima Laboral en ELECTROHOGAR S.A. son los siguientes:

Puntos estratégicos de intervención.

1. Estructura
2. Recompensas
3. Desarrollo
4. Remuneración
5. Estándares
6. Desafío
7. Cooperación
8. Responsabilidad
9. Identidad
10. Relaciones
11. Comunicación
12. Conflictos.

Tabla No. 2: Propuesta de Mejora del Clima Laboral de la empresa ELECTROHOGAR S.A.

CLIMA LABORAL

FACTORES	ACCIONES DE MEJORA	OBJETIVO	RESPONSABLE	RECURSOS	CONTROL
<u>Estructura</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar una representación de todos los procesos institucionales. • Confeccionar un Manual de procedimientos. • Efectuar una seria Gestión por procesos. • Evaluar trimestralmente los progresos y efectuar conciliaciones de ser necesarios. 	Optimizar la gestión organizacional por medio del establecimiento de conocimientos expeditos, para erradicar la burocracia aun presente.	Dirección de Planificación e Inversión de la compañía Área de Administración y control del Talento Humano.	Perito en Procesos. Programa informático para la representación de procesos. Manual para la socialización integral y ejecución. Instrumentales de seguimiento.	Anual

<u>Recompensas</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Trazar un plan de beneficios y de alicientes, considerando aquellas limitaciones que se observan en la Ley. 	Remediar la excelencia y desempeño en el cometido de las y los empleados de ELECTROHOGAR S.A., con puntuales reconocimientos y favores lícitos por la ley, para estimular una mejora continua.	Área de Administración del Talento Humano.	Recursos Económicos para cubrir la remuneración Variable por Eficacia, de conformidad con la Ley. Materia prima para elaboración diplomas y reconocimientos escritos.	Semestral
<u>Desarrollo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un acorde Plan de Capacitación, producto de un estudio de debilidades • Instituir un Plan o programa de Desarrollo Profesional y Laboral 	Inducir profesional y laboralmente a todos los empleados de ELECTROHOGAR S.A. mediante una capacitación ecuánime que desarrolle la fecundación de conformidades de crecimiento, para que la	Área de Administración del Talento Humano.	Recurso económico para capacitación. Planificación para promociones, en el ámbito que permite la Ley.	Mensual

	que reconozca todos los intereses de las y los trabajadores de la compañía.	comercialización y el servicio-atención al cliente sea semejante de autorrealización.			
<u>Remuneración</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar el proceso para el oportuno pago de horas extraordinarias y suplementarias y de aquellos contratos civiles que hayan sido firmados. 	Perfeccionar la satisfacción en proporción a la remuneración, mediante el pago acertado y total de todas las horas extraordinarias, suplementarias y de contratos civiles, firmado en el tiempo de trabajo	Departamento Financiero. Área de Administración del Talento Humano.	Documentos institucionales con la Descripción del proceso a ejecutar.	Mensual
<u>Estándares</u>	Las metas y objetivos incumben desarrollarse para lograr cada vez patrones más elevados en la calidad de atención al cliente.	Mejorar progresivamente los estándares, incrementando el nivel de fines y objetivos, para alcanzar una mejora continua.	Todos los departamentos de Electrohogar	Normas de trabajo. Instrumentos de seguimiento y control.	Semestral

<u>Desafío</u>	Instituir retos constantes para aprovechar la idónea soltura de las y los empleados para apuntalar la superación institucional.	Establecer nuevos retos a cada uno de los empleados para capitalizar a favor de la gestión empresarial la disposición demostrada por sus miembros.	Todos los departamentos de Electrohogar	Instrumentos de seguimiento, control y monitoreo.	Trimestral
<u>Cooperación</u>	Optimizar la comunicación interna de los equipos por medio de cesiones habituales donde se socializará la admisión de ideas para la gestión. Distribución imparcial de diligencias y obligaciones laborales. Fortalecer prácticas de liderazgo en todos los horizontes directivos.	Optimizar el trabajo en equipo efectuando correctivos a experiencias inapropiadas que se hallan presentes en varios departamentos para robustecer los equipos de trabajo a todo nivel.	Todos los departamentos de Electrohogar	Sala para reuniones. Pizarrón y equipo de audio y video. Marcadores y papelotes.	Mensual

<u>Responsabilidad</u>	Optimizar la encomienda de responsabilidades y la independencia para organizar el trabajo.	Conservar y vigorizar la autonomía para ejecutar las actividades congénitas a cargo por medio de la delegación de compromisos para conseguir un encargo autónomo y efectivo.	Todos los departamentos de Electrohogar	Metas y objetivos de corto y mediano plazo que consientan valorar los avances.	Mensual
<u>Identidad</u>	Endurecer la identidad institucional con una conveniente inducción.	Endurecer la identidad empresarial mediante una sólida inducción en la que se dé a conocer la misión, visión y objetivos empresariales para que los empelados nuevos se identifiquen ágilmente con la compañía.	Área de Administración del Talento Humano.	Materiales para presentación e inducción. Sala y quipos de audio y video Marcadores, papelotes.	Permanente

<u>Relaciones</u>	Fortalecer todos los niveles de relacionamiento integral con uno de liderazgo con actividades recreativas.	Conservar y fortalecer el relacionamiento positivo existente en la compañía por medio de un liderazgo positivo que evite atribuciones negativas que puedan conmover los niveles de confianza empresarial.	Todos los departamentos de Electrohogar	Liderazgo en puntuales niveles directivos.	Permanente
<u>Comunicación</u>	Originar una comunicación seria, clara y continua en todos los departamentos de la compañía ELECTROHOGAR S.A.	Optimizar la comunicación a todo nivel, por medio de estrategias de declaración asertiva para impedir malos entendidos y conflictos.	Todos los departamentos de Electrohogar	Presupuesto para capacitación a todos los empleados y colaboradores	Anual

<u>Conflictos</u>	Fortalecer la los mecanismos empresariales para valor conflictos, considerando el Código de Ética y Reglamento Interno empresarial.	Evitar los altos niveles de conflictividad mediante un provechoso y poder contribuir a conservar un clima laboral positivo.	Todos los departamentos de Electrohogar	Código de ética Reglamento Interno	Permanente
--------------------------	---	---	---	---------------------------------------	------------

Elaborado por: Ing. Karla Vargas

CONCLUSIONES

- ✓ La información considerada y evaluada mediante un instrumento de encuesta para medir el clima laboral y las complacencias de los empleados de la compañía Electrohogar S.A. fue estimado puntual para el delicado análisis de los numerosos factores que infieren en el perfeccionamiento organizacional, se estableció que el clima organizacional que se forma en la compañía en etapas durante el año se vuelve tenso con notable grado de estrés entre todos los empleados ello por no cumplir con los objetivos y metas explícitas, ya que en diversos casos el tipo de contrato no garantiza una permanencia laboral, en éste sentido, el clima organizacional se ve presuntuoso debido a las variadas funciones a las que se le deben dar cumplimiento en poco tiempo ello incluido a las exigencias del cumplimiento del nivel de ventas programado en el mes.
- ✓ Dentro de los componentes que transgreden en la motivación de los trabajadores de la empresa Electrohogar S.A., se consideraron un grupo de varios dentro de los cuales se instituyeron estrategias y acciones de mejora, fundados bajo objetivos e indicadores de cumplimiento, ellos deben originar espacios de intervención donde los colaboradores contribuyan más a las diligencias trazadas en aras de cumplir con los patrones de calidad y la competitividad empresarial
- ✓ Plantear estrategias de progreso de clima laboral, para originar en los empleados de la empresa Electrohogar S.A. una de las prioridades institucionales provocando la feek back del trabajo ejecutado para confirmar la autenticidad y la observancia de los objetivos institucionales, así mismo es significativo modificar las funciones que están trazadas para cada cargo, pues el exceso laboral genera insatisfacción en los empleados; el trabajo no se efectúa dentro del tiempo citado o no se hace plenamente.
- ✓ Mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva entre el grupo de trabajo, por medio de actividades internas, como integraciones eventuales y talleres que transporten a consolidar las relaciones dentro de la empresa, es un mecanismo perenne que se debe optar como estrategia de unión o consolidación de las relaciones dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Promover medios efectivos de involucramiento del personal operativo en la toma de decisiones colectivas, para que por este medio formar composición en la planificación haciendo sentir al empleado o colaborador un miembro más de la organización.
- Aplicar las valoraciones convenientes a cada evento proyectado, en correspondencia a la estimulación del personal, para de esta forma establecer las debilidades de la propuesta y así perfeccionar la integración de los recursos en busca del desarrollo organizacional
- Realizar un rastreo focalizado para establecer la importancia de algún evento de aprendizaje en el desarrollo personal del trabajador.
- Ejecutar una difusión constante de la localización de necesidades de capacitación para optimizar el clima laboral de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

- Alicia, M. (2011). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires: Granica.
Recuperado el 31 de octubre de 2018
- Balarezo , B. D. (08 de ENERO de 2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Ambato, Tunguragua, Ecuador: Repositorio Universidad tecnica de Ambato. Recuperado el 24 de octubre de 2018
- Bonillas, D., & Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI, IX(18)*, 26-34. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de <file:///C:/Users/Dany/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
Recuperado el 31 de OCTUBRE de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiEspTAgrXeAhXFrVkJHfjVBLQQ6AEIJjAA#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>
- Brunet, J. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Mexico: Atlas. Recuperado el 31 de octubre de 2018
- Burns, R. A. (2012). *Materiales y energia*. Madrid: Editoriales Esic.
- Cabrera, G. A. (2009). Clima organizacional en empresas chilenas. *Revista psicologica social e institucional, XXI(17)*, 50-62. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>
- Cañizares, S. M. (2013). *Satisfaccion Laboral: Causas, consecuencias y medicion*. Lima: EDIC.
- Castillo, A. (30 de agosto de 2017). *Lideres*. Recuperado el 24 de octubre de 2018, de Lideres: <https://www.revistalideres.ec/lideres/incentivo-plata-manda-empresas.html>

- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Interamericana. Recuperado el 12 de diciembre de 2018
- Codigo del Trabajo. (2005). *Trabajo de equipo*. Quito: Registro oficial ecuatoriano. Recuperado el 31 de noviembre de 2018, de
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Quito: Registro Oficial. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Costa, J. (2014). *El dirCom hoy dirección y gestión de la nueva comunicación*. Barcelona. España: CPC editor. Recuperado el 24 de OCTUBRE de 2018
- DeCenzo, D. A. (2014). *Nivel dentro de la organización*. Bogotá: Esic. Recuperado el 31 de octubre de 2018
- DOMÍNGUEZ, L. R., RAMÍREZ, Á. F., & GARCÍA, A. (2013). EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. *Revista nacional de administración, IV(1)*, 59-70. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de <http://201.196.149.98/revistas/index.php/rna/article/view/533/435>
- Electrohogar S.A. (2018). *Nivel de ventas periodo 2017-2018*. Santa Rosa: Electrohogar S.A. Recuperado el 16 de Diciembre de 2018
- Enríquez, M., & Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM, XXIII*, 131-143. Recuperado el 24 de octubre de 2018, de <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>
- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Tesis de grado. Recuperado el 31 de octubre de 2018
- Galindo, J. L. (2013). *Producto*. Barcelona: Esic.
- Giménez, G. B. (2011). *Manual de recursos humanos*. Colombia: Lnd.
- Goncalves, A. (2000). *El Clima como término Organizacional*. Bogotá: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Recuperado el 17 de diciembre de 2018

- Heredia Gálvez, S. A., & Santamaría Freire, E. J. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SALUD PSICOLÓGICA: UNA DUALIDAD ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 14. Recuperado el 25 de 06 de 2017, de file:///C:/Users/usuario-pc/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYSaludPsicologica-5826333%20(1).pdf
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing*. Madrid: Multi Libris.
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2016). *Desafío del liderazgo, El: Como obtener permanentes logros extraordinarios*. Madrid : Multi Libris.
- Laso, A. G. (2013). *Cambios económicos*. Barcelona: Esic.
- Likert, A. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. New York: Pearson. Recuperado el 31 de octubre de 2018
- Llera, J. B. (2012). *Psicología de la educación*. Madrid : Adventure Works.
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *Ad-minister*(26), 5-15. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de file:///C:/Users/Dany/Downloads/Dialnet-EIClimaOrganizacionalYLaSatisfaccionLaboral-5412614.pdf
- Manrique, G. A. (2011). *Adhesión a las prescripciones terapéuticas en el paciente crónico*. Lima : EDIC.
- Martin, D. E., & Coe, P. N. (2015). *Entrenamiento para corredores de fondo y medio Fondo*. Bogota: Diaz de Santos.
- Marulanda, F. A., Montoya, I. A., & Veléz, J. M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento y Gestión*(36), 204-236. Recuperado el 21 de agosto de 2018, de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/6711/5908>
- Mercado, S. H. (1995). *Administración aplicada. Teoría y Práctica*. Limusa.
- Mintzberg, Q. y. (1977). *El proceso estratégico*. Mexico D.F.: Prentice Hall.
- Olaz, A. (2009). *Definición de un modelo de clima laboral basado en competencias*. Bogota: UEGT.
- Olivares, S., & Gonzalez, M. (2014). *Psicología del trabajo*. Mexico DF: Grupo editorial Patria S.A. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=uc_hBAAQBAJ&printsec=frontc

over&dq=motivaci%C3%B3n+laboral+2014&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjtpoLmhbXeAhUFq1MKHXF7CloQ6AEIJjAA#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20laboral%202014&f=false

- Origg, L. F. (2014). *Recursos naturales*. Barcelona: Editorial Esic.
- Peña, D. (2011). *Cómo gestionar el binomio rentabilidad - productividad: Función Económico*. Madrid: Especial Directivos.
- Pérez, J. E. (2013). *Ajustes estructurales*. Madrid: Las Brujaas.
- PNBV. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Regsitro oficial. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Ponce, M. S. (2014). *Cambios demográficos y sociales*. España: Las Brujas.
- Puón, R. M. (2011). *Administración pública e infraestructura*. México: Copyrigh.
- Quintanilla, I. (2014). *Psicología social del trabajo*. Mexico: Ediciones Pirámide. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=C4OUBQAAQBAJ&dq=conducta+en+el+trabajo+2014&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwid66mcsLXeAhWBhOAKHTe9Ba8Q6AEIRzAG>
- Quinteros, J. C. (2015). *El Marketing de Afiliación: ¿ Existe el marketing de resultado ?* Barcelona: Diaz de santos.
- Ramos, V., & Tejera , E. (2017). ESTUDIO DE RELACIONES ENTRE CULTURA, CLIMA Y FUERZA DE CLIMA LABORAL EN ECUADOR. *ACCIÓN PSICOLÓGICA*, 14(2), 15. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de <file:///C:/Users/usuario-pc/Downloads/17046-42620-1-PB.pdf>
- Reyes Ponce, A. (1998). *Administracion de Empresas, Teoria y Practica* . México: Limusa.
- Robbins, S. P. (2012). *Administracion*. Lima : Edic.
- Robbins, S. P. (2012). *Satisfacción y productividad*. Argentina: Unum. Recuperado el 31 de octubre de 2018
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PYME. *Psicothema*, VIII(2), 329-335. Recuperado el 31 de octubre de 2018, de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/29556/1/Psicothema.1996.8.2.329-35.pdf>
- Sánchez, J. C. (2012). *Eficiencia*. Madrid: Unum.

- Sanín , J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Univ Psychol*, 1(13), 1-22. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1671335&pid=S0718-2449201400030001000014&lng=es
- Theobald, R. (2014). *Alternativas para el futuro: Un programa para 1980*. Berlin: MedicZa.
- UNITEC. (2012). *Influencia Del Clima Organizacional Sobre La Satisfacción Laboral En Los Empleados De La Municipalidad De Choloma*. Choloma. Honduras: UNITEC. Recuperado el 31 de octubre de 2018
- Vega, M. C. (2013). *Satisfacción Laboral*. Londres: Ljen. Recuperado el 31 de octubre de 2018
- Vega, M. C., Partido, A. N., & Rivera, P. (2012). . Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *a Icade. Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*(72), 49-74. Recuperado el 31 de OCTUBRE de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/2351/235146293017.pdf>
- Villa, C. A. (2013). *El origen del poder de occidente: Estado, guerra y orden internacional*. Barcelona : Diaz de santos.

ANEXO No.1 ENCUESTA A EMPLEADOS

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil Maestría en Administración de Empresas
ENCUESTA A EMPLEADOS
TEMA: Impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa ELECTROHOGAR S.A de la ciudad de Santa Rosa
Buenos días/tardes es un gusto poder compartir unos segundos con Ud. y solicitar nos colabore con información valiosa para el desarrollo de un proyecto de orden académico como maestrante de la Universidad Tecnológica Guayaquil.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Conocer el criterio de los empleados acerca del Impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa ELECTROHOGAR S.A de la ciudad de Santa Rosa
INTRODUCCIÓN: Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de preguntas a las cuales se le agradece responder con total sinceridad marcando con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Los datos son absolutamente confidenciales y útiles solo para el procesamiento y resultados globales de la información

MODELO DE ENCUESTA

II. ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS

19. Género:

Hombre		Mujer	
--------	--	-------	--

20. Edad: _____

21. Estado Civil:

Soltero		Casado		Divorciado		Viudo	
Unión de Hecho							

22. ¿Cuál es su promedio de ingresos?

\$0 a 386		De \$386 a \$600		De \$601 a \$800	
De \$801 a \$1000		De \$1001 a \$1200		Más de \$1201	

23. Instrucción Formal:

Primaria		Secundaria		Técnica		Tecnólogo	
Profesional		Post Grado		Doctorado			

II. ASPECTOS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL (AUTOREALIZACIÓN)

24. ¿Existen oportunidades de progresar en la institución?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

25. ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

26. ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

III. ASPECTOS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL (RELACIONES LABORALES)

27. ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?

Excelente		Buena		Regular	Mala	
-----------	--	-------	--	---------	------	--

28. ¿Cómo es el nivel de confianza entre los trabajadores?

Excelente		Buena		Regular	Mala	
-----------	--	-------	--	---------	------	--

29. ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

IV. ASPECTOS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL (CONDICIONES LABORALES)

30. La Remuneración está de acuerdo a su desempeño y los logros en su trabajo

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

V. ASPECTOS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL (MOTIVACIÓN)

31. ¿Te sientes a gusto formar parte del área a la que perteneces?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

32. ¿Es bueno el ambiente de trabajo entre tus compañeros?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

33. ¿Cumplir con sus actividades laborales es una tarea estimulante para usted?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

34. ¿Consideras que se te da un trato justo en el área a la que?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

35. ¿Se reconoce tu esfuerzo?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

36. ¿En el área donde laboras se fomenta el trabajo en equipo?

Siempre		Casi siempre		Pocas veces	Nunca	
---------	--	--------------	--	-------------	-------	--

ANEXO No.2 GUÍA DE ENTREVISTA
GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA ELECTROHOGAR
S.A. DE LA CIUDAD DE SANTA ROSA.

Objetivo: Conocer el impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa ELECTROHOGAR S.A. de la ciudad de Santa Rosa, para proveer información estratégica orientada a la toma de decisiones de la organización.

***Buenos(as) días/tardes/noches:** Soy estudiante de la Universidad Tecnológica Guayaquil posgrado Administración de Empresas estoy realizando un estudio sobre el impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa ELECTROHOGAR S.A de la ciudad de Santa Rosa, para proveer información estratégica orientada a la toma de decisiones de la organización de la cual Ud. dirige*

Agradecemos su participación

NOMBRE:

.....

FECHA:

.....

DESARROLLO

A. Hablemos sobre la autorrealización de los miembros de la organización puntualmente de los empleados

1) ¿Cuáles son las oportunidades de progresar y generar una carrera dentro de la empresa ELECTROHOGAR S.A.?

.....
.....
.....
.....

2) ¿Considera Ud. que las actividades en las que trabajan los empleados permiten aprender y desarrollarse?

.....
.....
.....
.....

3) ¿Ud. cómo gerente les brinda apertura a todos sus colaboradores, en las cuales mantengan un espacio de aprendizaje y desarrollo?

.....
.....
.....
.....

B. Hablemos sobre los clientes que acuden a la empresa ELECTROHOGAR S.A.

4) ¿Tienen claro todos los miembros de la empresa quienes son sus clientes?

.....
.....
.....
.....

5) ¿Tienen claro cómo se sienten los clientes que son atendidos por sus empleados?

.....
.....
.....
.....

6) ¿Practican algún tipo de política, procedimientos o protocolo de atención al cliente? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

C. Hablaremos sobre la las relaciones laborales

7) ¿Cómo considera Ud. las relaciones laborales que se manejan dentro de la empresa?

.....
.....
.....
.....

8) ¿Cómo percibe Ud. el nivel de confianza entre los empleados?

.....
.....
.....
.....

9) ¿Cuál es el concepto de clima laboral que maneja la empresa ELECTROHOGAR S.A.?

.....
.....
.....
.....

10) ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación que maneja la empresa en la actualidad?

.....
.....

11)¿Cuáles son los medios o mecanismo de motivación en los cuales se direcciona como empresa?

.....
.....

12)¿Se reconoce el esfuerzo y el trabajo de equipo a sus empleados? ¿Cómo lo hacen?

.....
.....

ANEXO No. 3 Investigación de Campo



