



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 - MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE Ingeniera Comercial

TEMA:

CLIMA LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS DE CALUMA

EGRESADA:

MARCIA ODALIS MORALES VERA

TUTOR

Ing. Darwin Fabián Toscano Ruiz MAE.

AÑO 2018

INTRODUCCION.

Actualmente, los líderes y directivos de las organizaciones, no pueden dejar de reconocer que para cumplir con los fines y propósitos de sus organizaciones es altamente relevante tomar en cuenta las variables de clima laboral, porque estas se relacionan con la satisfacción en el trabajo, es por ello que surge la necesidad de comprender el comportamiento que tiene el clima laboral y como este es percibido por un colaborador, en tal sentido se muestra a la relación entre trabajador y empleador como las razones que le permiten a los individuos desarrollar sus tareas laborales de manera correcta y con mayor compromiso acorde con las necesidades de la empresa y la sociedad.

La Cooperativa de Taxis Caluma “CALUMATAX S.A, inicia sus labores de transporte en el año 2003 con dirección domiciliaria en las calles Humberto del Pozo y Doctor Vinicio Noboa del Cantón Caluma Provincia de Bolívar, la iniciativa de creación es idea de sus 5 socios fundadores contando en la actualidad con 27 socios para poder brindar un servicio de calidad a la comunidad. “CALUMATAX S.A se legaliza como cooperativa el 19 de Marzo del 2005 bajo escritura de constitución N.-234-2015, con Acuerdo ministerial N° 2633.

La Cooperativa de Taxis Caluma “CALUMATAX S.A.” presenta una serie de problemas como: Desmotivación de los empleados, conflictos dificultad para que el personal

operativo acate ordenes, alta rotación de empleados, quejas de impuntualidad y mala atención por parte del personal operativo, baja productividad, diferencia entre trabajadores y gerencia ha repercutido en los intereses económicos dentro de la Cooperativa.

Es por ello que surgen muchas interrogantes al esperar una realidad preocupante que existen en el clima laboral de una organización de un sector tan importante del país como es el de transportes. Diferentes investigaciones se orientan a comprender este fenómeno que provoca malestar en las organizaciones, como son el clima, motivación y satisfacción laboral. Surge la necesidad de buscar nuevas estrategias que contribuyan en el mejoramiento y la solución de problemas de clima laboral, en especial de la cooperativa objeto de nuestro caso de estudio.

El proyecto se desarrolló bajo la línea de gestión de acuerdo a las pautas de la investigación exploratoria (tipo cualitativa), convirtiéndose las entrevistas en la principal fuente de información primaria; aplicadas a cada empleado en su puesto de trabajo, además en el desarrollo se describe los problemas que afecta a la Cooperativa “CALUMATAX S.A”, así como las posibles soluciones que se pueden brindar para mejorar la situación de la empresa; también se describe los efectos que posiblemente sucederá si no se da solución a los problema presentados.

DESARROLLO

El presente trabajo en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima laboral y al desempeño laboral de los trabajadores, de la Cooperativa de Taxis Caluma “CALUMATAX S.A”, con la finalidad de presentar información, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable, motivador y de esta manera incrementar su desempeño laboral.

La Cooperativa de Taxis Caluma “CALUMATAX S.A.” fundada el 19 de Marzo del 2005 con Dirección Domiciliaria en las calles Humberto del Pozo y Doctor Vinicio Noboa, Cantón Caluma, Provincia de Bolívar, es una empresa cuya actividad radica en el servicio a la comunidad de alquiler de vehículos, que nace de la necesidad de sus habitantes para el traslado de los mismos tanto dentro del Cantón como en sus alrededores, la iniciativa de la creación de la misma es idea de sus cinco socios fundadores inicialmente y contando en la actualidad con 27 socios para poder brindarle un verdadero servicio a la comunidad.

La empresa es una organización jurídica al servicio del transporte de personas, que persiguen un fin común, teniendo como base legal la Ley de cooperativas, su reglamento general estatutos, los reglamentos internos que se dictaren para el mejor ordenamiento laboral y los principios universales del cooperativismo.

Con el presente caso de estudio se pretende conocer los factores del clima laboral que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores que impactan significativamente en su rendimiento, en las relaciones obrero-patronales, en el sentido real de pertenencia, en la comunicación, en el liderazgo y fundamentalmente en la satisfacción laboral, a través de un estudio que permita establecer alternativas de mejora para su inmediata atención.

El mejoramiento del clima laboral dentro de una empresa tiene un impacto socioeconómico positivo para la misma ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí, logrando mejores resultados financieros y económicos para la institución.

Recalcando que “Un ambiente de trabajo de comprensión presenta resultados como satisfacción laboral del personal, siendo éste el que mide el desempeño de los trabajadores”. (NEWSTROM, 2009)

A los trabajadores de una empresa estar motivados y ser más competentes entre compañeros deben tener mejores medios de comunicación, reconocimientos entre sus compañeros, correcto liderazgo, que les permita realizar excelente trabajo, ya que un trabajador motivado y satisfecho su logros los ve reflejado en sus resultados y que le permite crecer a las instituciones. (PALOMINO, 2015)

La motivación es un aspecto muy extenso en el estudio del clima laboral, en una entrevista realizada a los empleados de la empresa Cooperativa de Taxis Caluma “CALUMATAX S.A” se pudo conocer que existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos en donde ellos mencionan que les gustaría recibir al cumplir con una buena labor incentivos como: ser empleado del mes, elogios por parte de los directivos, incentivos económicos.

Según (LEAL, 2013), la palabra motivación proviene de dos voces latinas motus (“movido”) y motio (“movimiento”). De allí se puede, una motivación se basa en aquello que mueve a una persona a llevar a realizar una acción y poder mantenerse hasta lograr cumplir todos lo que se propuso.

Así, la motivación en “CALUMATAX S.A” se podría definir como la voluntad que estimula a cada trabajador a realizar una tarea para alcanzar sus objetivos metas.

En ese sentido, se desprende la teoría de la motivación de Elton Mayo, en la cual, trata de explicar que tanto los factores económicos, motivacionales y sociales, incentivan a un los trabajador a realizar mejor su tarea de allí el refrán “Tú me das yo doy” conocido como estado de equilibrio.

Los trabajadores de CALUMATAX S.A” permanecen a este estado de equilibrio; sin embargo, Lewin, en su teoría de la motivación, hace énfasis que la motivación va más de simples incentivos si más bien se convierte en herramienta que permite sacar lo mejor de los empleados, estos se vuelven masa persistentes más luchadores y logran mucho más de los objetivos planteados

Lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento de los trabajadores. De esto, se puede resumir que la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades propias de los trabajadores, el cual se orienta a lograr los objetivos y querer tener un mejor rendimiento que se ve reflejado en los resultados.

Toda necesidad que no ha sido cubierta genera una frustración y origina ciertas conductas como: Disgusto, Impotencia Desorganización, Cólera, Agresividad y apatía. (LINACERO, 2015)

En la Teoría de la jerarquía de las necesidades Abraham Maslow, formula que las personas tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles: 1. Fisiológicas: comer, beber agua, abrigarse, tener sexo entre otras. 2. Seguridad: no tener algún daño a una nuestra integridad y familia 3. Sociales: formar parte de un grupo de amigos, asociación, club etc. 4. Estima: recibir algún tipo de reconocimiento, respeto, consideración etc. 5. Autorrealización: cumplir con metas trazadas terminar una carrera, ser padre etc. (GONCALVES, 2014)

Una vez satisfecha la primera necesidad, la siguiente tomará mayor importancia y así consecutivamente. Cada vez que una necesidad es satisfecha en cualquier ser humano ya no motiva, por lo que es necesario identificar aquellas que se encuentran satisfechas para enfocarse en la siguiente.

Eso supondría que en “CALUMATAX S.A” una persona sólo le motivaría las necesidades sociales si antes tiene ya cubiertas las de seguridad y las fisiológicas.

Existen varios factores que impulsan la motivación en los seres humanos: racionales, emocionales, egocéntricos, altruistas, de atracción o de rechazo, entre otros.

De acuerdo con esta teoría, un trabajador en “CALUMATAX S.A” que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía. Es decir realizara un trabajo con mala gana mal hecho, poco perfeccionar el cual no será bien recibido por los usuarios que preferirán usar el servicio de la competencia envés de usar los servicios de la empresa que llevara a la empresa a bajar sus ingresos.

Robbins (2013) dice que la motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, ya que la brújula que los guías son las recompensas que van a tener por realizar un buen trabajo

Si bien la motivación general en “CALUMATAX S.A” se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta en este caso brindar un buen servicio que atraiga más usuarios , que permitan el crecimiento contrastante de la cooperativa.

Por su parte, Chiavenato (2013) define la motivación como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”.

Otro problema en “CALUMATAX S.A” que a los empleados no practican el trabajo en equipo porque en una entrevista realizada, ellos consideran que en su trabajo cada persona responde por sus actividades y prefieren trabajar de forma individual.

Los equipos se pueden definir como grupos cooperativos que se mantienen en contacto habitual y emprenden acciones coordinadas para alcanzar un objetivo común del cual se va recibir una recompensa. Todas las personas que forman parte de este grupo se esfuerza por lograr un alto grado laboral que se vea reflejado en sus resultados, en donde las tareas se hacen más fácil si son compartidas.

El trabajo en equipo está conformado por un grupo de personas reunidas para trabajar de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. Por la teoría sistémica, los trabajadores de “CALUMATAX S.A” deben conocer que el equipo es quien responde por el resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente.

La falta de compromiso organizacional es otro aspecto negativo del clima laboral en CALUMATAX S.A , ya que de acuerdo a una entrevista realizada a los directores de la empresa, los trabajadores no sienten a la empresa como parte de ellos, solo la ven como un medio de trabajo y si les plantea metas se comprometen a hacerlas , pero al final nunca son cumplidas.

(LEAL, 2013) “El compromiso organizacional dentro de una empresa es el grado en el que un empleado se identifica dentro de la misma y desea seguir participando activamente en ella porque la considera su medio para generar recursos a su familia. Es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos, es decir este se refiere a identificarse como parte de la institución hacerla suya en el sentido de querer siempre realizar acciones para mejorar”.

(GONCALVES, 2014) “El compromiso laboral está constituido por tres componentes separables, y cada uno de ellos refleja un estado emocional y de ánimo de cada persona. El compromiso afectivo se refiere a que grado de afecto y respeto tiene la persona a la empresa”.

El compromiso de seguimiento o de continuidad se refiere a como se siente el trabajador y las acciones que toma para que la empresa siga adelante, no recaiga y tenga cada vez mejores resultados.

. Finalmente, el compromiso normativo se asocia con el sentimiento de obligación que tiene cada trabajador para hacer un buen trabajo, ser puntal dar cada día mejores resultados.

Los conflictos entre empleados o entre empleados patrono es otro problema que afecta el clima laboral en “CALUMATAX S.A” , porque existen discordia peleas entre compañeros por los turnos dentro de la compañía que consideran los administradores favorecen a unos empleados y desfavorecen a otros.

El conflicto puede ser un serio problema en cualquier empresa, puede provocar la disolución de la misma porque se vive en un ambiente que no es de paz y nadie actua en beneficio de la empresa.

Se puede definirlo como un “proceso que comienza cuando una parte percibe que otra parte la ha afectado en forma negativa, o está por afectarla en forma negativa; en algo que la primera parte estima”. “El conflicto para que exista, debe ser percibido por las partes como tal, que un conflicto exista o no, es un asunto de percepción”.

En ocasiones la cultura organizacional, las exigencias, la carga y el clima laboral, entre otros factores, son las principales causas de la alta rotación de personal en

“CALUMATAX S.A”, lo cual genera gran preocupación y desgaste por los altos costos que implica.

De acuerdo con un análisis realizado en marzo del 2015 por encuestadora Colombiana, tomando como base el salario mínimo, las empresas de taxis en Ecuador pierden como mínimo \$1.175.68 mensuales por hacer un mal proceso de selección de un empleado. La cifra puede llegar a ser incluso más alta. (PELEKAIS, 2015)

Podemos estimar dentro de los costos el factor tiempo. Mientras el nuevo empleado aprende como es el trabajo dentro de la empresa, suelen pasar de 2 a 4 meses, pero si ese empleado renuncia, este proceso se puede extender hasta por 3 a 6 meses, que implica a su vez nuevos gastos porque se debe preparar a un nuevo personal.

“La inversión de tiempo y dinero es algo que no se recupera; capacitar a un candidato y pasar la curva de aprendizaje representa retraso y desgaste para “CALUMATAX S.A” si la persona se va en el corto plazo. Es importante aclararle al individuo las condiciones del cargo para que este tome la decisión de aceptar o no, tomando en cuenta las variables y si no está de acuerdo con darle la oportunidad a otro”, comentó el gerente de la empresa.

El liderazgo influye en el clima laboral la Cooperativa de Taxis Caluma “CALUMATAX S.A.”, en gran parte, pues el gerente es el encargado de encaminar los esfuerzos de los trabajadores hacia el logro de una o más metas, por lo tanto es importante

que el líder empiece a transformar dicho ambiente con la aplicación de un nuevo liderazgo, desechando el autocrático que consiste en ordenar y esperar obediencia, es dogmático y positivo y dirige mediante la capacidad de retener o conceder recompensas o castigos, que es lo que ocasiona la falta de confianza y de libertad de ideas por parte de los trabajadores, en este caso es recomendable aplicar el liderazgo participativo analizando seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico.

El recurso humano debe ser tratado como una piedrita de oro que está en espera de ser descubierta, la aportación de ideas podría llevarnos al éxito empresarial.

La motivación laboral es fundamental en la Cooperativa de Taxis Caluma “CALUMATAX S.A.”, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores, que a su vez esperan el reconocimiento de sus logros, elogiándolos por el trabajo realizado, o dándoles reconocimiento ante sus compañeros.

Es evidente que la de taxis ciudad de caluma “CALUMATAX S.A.”, mantiene una estructura piramidal, y por ende la comunicación también adopta el mismo estilo vertical, esto de cierto modo distorsiona las órdenes dirigidas hacia los trabajadores y generalmente los mensajes que pretenden dirigir desde el nivel operativo a sus superiores tardan demasiado tiempo o no llegan de la manera esperada, esto a su vez se debe a la práctica del

liderazgo autocrático que impide mantener una comunicación abierta dentro la organización y que no permite a los trabajadores participar activamente en todas las actividades, logrando de esta manera que el clima laboral se torne denso y desfavorable para los trabajadores quienes demuestran su inconformidad a través de su desempeño laboral.

Los directivos de la empresa deben tener la capacidad de escuchar a los empleados, motivarlos, ganarse su confianza, manejar situaciones de tensión de forma adecuada, fomentando el respeto y la armonía en las relaciones. Si las actitudes para crear un buen clima laboral no las adoptan los líderes, es muy difícil que las practiquen los demás colaboradores.

La idea central en CALUMATAX S.A es la creación de un ambiente de confianza para conseguir la máxima implicación y efectividad de los empleados de la empresa. Uno de los mejores instrumentos para conseguir este ambiente es la celebración de reuniones entre los directivos y los empleados.

Entre las pautas para conseguir este entorno de confianza de los empleados hacia sus directivos está la sinceridad, la transparencia de los mandos superiores e intermedios cuando se dirigen a sus equipos, la integridad y coherencia entre sus palabras, su discurso y las acciones que lo acompañan, la decisión en el cumplimiento de los objetivos y la asunción de las responsabilidades que se derivan de esta exigencia. También es muy importante una buena capacidad de comunicación para que los equipos de trabajo tengan la

información adecuada, evitando los rumores, y la autocrítica, que genera un plus de confianza entre los empleados.

A través de la gestión de talento humano se puede descubrir el potencial oculto de cada individuo, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobre todo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima laboral existente en CALUMATAX S.A
- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.
- En la empresa existe una alta rotación de personal en lo cual genera gran preocupación y desgaste por los altos costos que está implicando la preparación de nuevo personal.
- Existe discordia peleas entre compañeros por los turnos dentro de la compañía que consideran los administradores favorecen a unos empleados y desfavorecen a otros.
- Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.
- En la empresa no se fomenta el trabajo en equipo esto ocasiona la falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso laboral.

- Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima laboral actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de CALUMATAX S.

BIBLIOGRAFÍA.

- AVILÉS, N. D. (2014). Diagnóstico de Clima Laboral del personal administrativo de las empresas. Guatemala.: Universidad Rafael Zaldívar.
- BARCARCEL, T. E. (2013). Clima organizacional y su incidencia en las relaciones laborales del recurso humano. Guatemala.: Campus Quetzaltenango.
- CHIAVENATO, I. (2013). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª. ed.) . México.: Mc.Graw-Hill.
- DAVIS, K. N. (2013). Comportamiento Humano en el Trabajo. México : Editorial Mc.Graw-Hill.
- GARCÍA, P. A. (2103). Diagnóstico del clima organizacional. . Lima: EDITORIAL MACRO.
- GONCALVES, F. D. (2014). “Fundamentos del clima organizacional”. . Bogota: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- LEAL, V. J. (2013). Diagnóstico del Clima Laboral en la asistencia de gerencia general . Quito: Universidad Central del Ecuador.
- LINACERO, V. P. (2015). Administración de Recursos Humanos . Lima: INSTITUTO DE ESTUDIOS PERUANOS.
- MÉNDEZ, C. R. (2013). Clima Organizacional en las Empresas, un método de análisis para su intervención. (3ª.ed). Bogota: Editorial Internacionales Thomson Editores. .
- MIGUE, R. F. (2013). Nivel de inteligencia emocional y su incidencia en el Clima Laboral . Lima: EDITORIAL CAJA NEGRA.
- ORTIZ, B. L. (2014). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias,. México.: Editorial Trillas.
- PALOMINO, C. J. (2015). Medición del Clima Organizacional de la Universidad del Valle . Lima: Empresa Editora MACRO E.I.R.L.
- PELEKAIS, Á. A. (2015). La Constitución y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- SANTOS, F. E. (2014). Administración de Personal: Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área. Primera Edición. Buenos Aires: Editorial Universitaria .
- VÁSQUEZ, G. Á. (2014). Manual de Recursos Humanos (1ª. ed.). México: Prentice Hall.

ANEXOS

ANEXOS

ENTREVISTA PARA LA MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LA COOPERATIVA DE TAXIS CALUMA “CALUMATAX SA”.

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE

PREGUNTA 1.- ¿COMO INFLUYEN EL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE “CALUMATAX S.A”?

ENTREVISTA REALIZADA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE SOCIOS.

PREGUNTA 2.- ¿CUALES ES SU APRECIACIÓN DE LOS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL CLIMA LABORAL QUE EXISTE EN “CALUMATAX S.A”?

ENTREVISTA REALIZADA A LOS USUARIOS O CLIENTES DE “CALUMATAX S.A”.

PREGUNTA 3.- ¿QUÉ OPINA USTED DEL SERVICIO BRINDADO POR “CALUMATAX S.A”?

ENTREVISTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE “CALUMATAX S.A”.

PREGUNTA 4.- ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS DE FALTA DE CRECIMIENTO ECONÓMICO Y PÉRDIDA DEL MERCADO EN LA EMPRESA?

ENTREVISTA REALIZADA A LOS CONDUTORES DE “CALUMATAX S.A”.

PREGUNTA 5.- ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS EN LA EMPRESA RELACIONADO CON LA ADMINISTRACION?

ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL OPERATIVO DE “CALUMATAX S.A”.

PREGUNTA 6.- ¿QUE CREE USTED DEL CLIMA LABORAL DENTRO DE “CALUMATAX S.A”?

