



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)

DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE QUE OPTIMIZA EL
RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COMERCIAL LA
MILAGREÑA**

AUTORA:

MARYORI MARION ARANA ESPIN

TUTORA:

ING. KERLY FEJOO, MSC.

BABAHOYO –LOS RÍOS

2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional a mis padres quienes han sido la base fundamental por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, a mis maestros por guiarme en este proceso. A mis dos mejores amigas Steffy y Lizeth por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Maryori Arana Espín



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, por darme vida, sabiduría y la fortaleza en todo mi lapso de estudio y ayudarme a culminar mi carrera. A mis padres Wellington Arana y Cruz Espín, por el apoyo incondicional en las dificultades que se me han presentado a lo largo de mi carrera han sido mi pilar fundamental para lograr ser una profesional. También quiero agradecer a dos grandes Docentes Gina Camacho y mi tutora Kerly Feijoo por compartir su conocimiento, tiempo y guiarme en la elaboración y culminación de mi perfil.

Maryori Arana Espin



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo abril 8, 2019

Señores.
EMPRESA COMERCIAL LA MILAGREÑA
Av. 5 de junio y 27 de mayo
Ciudad. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ARANA ESPÍN MARYORI MARION**, con la cedula de identidad # 120797740-4, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el desarrollo del clima organizacional con el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE QUE OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA”**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Ustedes, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE




Comercial 
La Milagrena
27 de Mayo entre 5 de Junio y 10 de Agosto
Telf: (05) 2739517 BABAHOYO

Habido, 8 de abril 2019.


Autorizado por: 



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



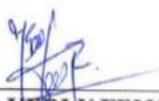
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENCIÓN.**

Babahoyo, 22 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008 , con fecha **02 de Abril de 2019** mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019**, certifico que el Srta. **MARYORI MARION ARANA ESPIN**, ha desarrollado el trabajo investigativo titulado:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE QUE OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COMERCIAL LA MILAGREÑA.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complexivo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.



ING. KERLY FELJOÓ, MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **Maryori Marion Arana Espín** portador de la Cédula de Ciudadanía **1207977404**, estudiante del desarrollo del documento probatorio de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy el autor del presente **caso de estudio**, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE QUE OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COMERCIAL LA MILAGREÑA**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

Maryori Marion Arana Espín

C.I: 1207977404



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 22/4/2019

HORA: 21:36



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACI^{ÓN} Y DERECHO
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
UNIDAD DE TITULACI^{ÓN}

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACI^{ÓN}

DOCENTE TUTOR: FEJOO ROJAS KERLY JAZMÍN
ESTUDIANTE: ARANA ESPIN MARYORI MARION
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACI^{ÓN}: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACI^{ÓN}: EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE QUE OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COMERCIAL LA MILAGREÑA

INFORMACI^{ÓN} DEL PROYECTO DE TITULACI^{ÓN}

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE QUE OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COMERCIAL LA MILAGREÑA

FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACI^{ÓN} DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRÁFICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-17	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

FEJOO ROJAS KERLY JAZMÍN

ARANA ESPIN MARYORI MARION



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE QUE OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COMERCIAL LA MILAGREÑA**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: MARYORI MARION ARANA ESPIN

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

9,70

EQUIVALENTE A:

Nueve punto setenta (Excelente)

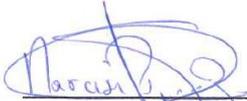
TRIBUNAL:



LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA
DELEGADO DE LA DECANA



LCDA. PATRICIA CAMACHO ABRIL
DOCENTE ESPECIALISTA



PSC. NARCISA PIZA BURGOS
DELEGADO DEL CIDE



ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA FAC. CC.JS.SS.EE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Babahoyo, 23 de abril de 2019

**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, de la Sr. (ta) **MARYORI MARION ARANA ESPIN** cuyo tema es: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE QUE OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COMERCIAL LA MILAGREÑA**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **2%**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

URKUND

Documento: [142100_0000_0000_0000](#)

Presentado: 2019-04-23 10:11:45:00

Presentado por: maryori2000arana@gmail.com

Recibido: helpdesk@urkund.com

Mensaje: ESTUDIO DE CASO [Ver el mensaje completo](#)

2% de estas 11 páginas se componen de texto presente en 11 fuentes

Lista de fuentes Bloques

PROBAR LA NUEVA BETA DE URKUND

- <http://www.prodactores.es/boletines/produccion-y-productividad-en-la-empresa/>
- <http://www.observatorio.com/boletines/produccion-y-productividad-en-la-empresa/>
- <http://www.bancomundial.org/espanol/comercio-y-empleo/articulos/empleo-y->
- <http://www.observatorio.com/boletines/produccion-y-productividad-en-la-empresa/>

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

ING. KERLY FEIJOÓ, MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMÈN

El presente trabajo de investigación se ha recopilado información acorde al tema el Clima organizacional como factor clave que optimiza el rendimiento de los empleados de la Empresa Comercial La Milagrena, se utilizó el método inductivo porque se realiza un estudio partiendo de hechos particulares y así llegar a un análisis general, tipo de investigación realizada fue descriptiva porque permitió describir la realidad en cuanto a los hechos observados dentro de dicha empresa esta información fue de gran interés debido a las herramientas necesarias se logró obtener información eficaz y requerida para el correcto desarrollo de este estudio de caso.

Después se planteó los indicadores de causas y efectos para describir las variables donde se logró constatar factores como: la falta de capacitación y comunicación, desmotivación de los trabajadores lo cual ha provocado el bajo rendimiento laboral de los empleados de la empresa, luego se validó la información y se estructuro la fundamentación teórica, se seleccionó la metodología, por ende, se aplicó una encuesta a los involucrados, el cual se encontró información relevante para la realización de dicho problema planteado y poder llegar a las conclusiones y plantear las recomendaciones necesarias dentro de esta investigación.

Palabras claves: Clima organizacional, rendimiento laboral, comunicación y relaciones interpersonales.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO.....	IV
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	V
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXÁMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.....	VI
INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO.....	VII
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	VIII
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO.....	IX
RESUMÈN.....	X
ÍNDICE GENERAL.....	XI
2. INTRODUCCIÒN	1
3. DESARROLLO	2
4. CONCLUSIONES	15
5. BIBLIOGRAFÍA	17
6. ANEXOS.....	19
ANEXO N° 2	20
ANEXO N°3	21
ANEXO N°4.....	23
ANEXO N°5	27

2. INTRODUCCIÓN

La Empresa Comercial La Milagreña tiene 25 años laborando en el mercado, inicio sus operaciones en la ciudad de Babahoyo, se encuentra ubicada en la calle 27 de mayo y la Av. 5 de junio. Es una empresa familiar conducida por la Sra. Sara Paguay Becerra, actualmente existe dos sucursales, cual tiene como actividad comercial la venta de productos lácteos, embutidos y artículos descartables y todo lo relacionado para el negocio.

La problemática se ha podido observar en el Comercial “La Milagreña” donde se presenta malogro en el clima organizacional y acontecen causas que ocasionan molestias como: la falta de capacitación y comunicación, desmotivación de los trabajadores, la alta rotación laboral, carencia en la rentabilidad de productividad esto ha provocado el bajo rendimiento en las actividades de los empleados de la empresa. Esta investigación se realizó para establecer la problemática que existe por ende se lleva a realizar un análisis en el Departamento de Talento Humano ya que es parte fundamental de toda empresa.

El caso de estudio se encuentra orientado de la siguiente manera: línea de investigación de la Carrera: (Talento Humano Gestión de Talento Humano en las labores organizacionales) y la sublíneas de investigación (Relaciones laborales y seguridad de las empresas) relación que existe en cuanto a la temática el clima organizacional como factor clave que optimiza el rendimiento de los empleados de la empresa. Donde el tema antes citado va hacer sustentado en diversas fuentes teóricas la cual auxiliará a obtener información relevante en el estudio de dicho tema.

El clima organizacional es el entorno laboral de la organización donde la persona se desempeña diariamente en su labor y lleva a cabo las distintas ocupaciones encaminadas por la empresa de esta manera esta enlazado con la motivación de los empleados para así obtener un eficaz rendimiento es decir el comportamiento productivo del empleado es resultado de las metas y objetivos alcanzado en el trabajo y así la empresa u organización aumente su rentabilidad de una manera eficiente.

Para recolectar información se utilizó el método inductivo porque se realiza un estudio partiendo de hechos particulares y así llegar a un análisis general, el tipo de investigación es descriptiva porque permite describir la realidad en cuanto a los hechos observados, las técnicas que se utilizó fue la entrevista y cuestionario y a la vez una pauta de observación, como las herramientas necesarias para así obtener información eficaz y requerida para el correcto desarrollo de este estudio de caso.

En base a los resultados obtenidos en esta investigación fueron de mucho interés, dado que a través de las encuestas se pudo constatar que existe un déficit en base a lo que es el clima organizacional es por ello que se considera aplicar motivaciones u capacitaciones que ayuden a tener un apto clima laboral esto no solo reforzará en el rendimiento del personal sino más bien la vida profesional y habitual de la persona, tener una excelente comunicación beneficiará de manera directa en el ambiente y a su vez facilitará el desempeño y productividad de sus actividades de manera esencial.

La finalidad de este tema es identificar los factores que inciden en el clima organizacional en la empresa y como este puede ayudar a los empleados de dicha organización, sin embargo, en la actualidad las empresas lo que buscan es maximizar la producción mediante un mejor control y capacitación del personal lo cual incide en su desarrollo y desempeño de labores además herramientas de trabajos para que así el personal mejoren su rendimiento laboral en la empresa y no obstante ofrecer una excelente atención a los consumidores.

3. DESARROLLO

La Empresa Comercial La Milagreña, es una empresa familiar fundada en el año 1994, ubicada en el Cantón Babahoyo en la calle 27 de mayo y la Av. 5 de junio, desde sus inicios ha estado administrada por la Sra. Sara Paguay Becerra proveniente de Riobamba decidió radicarse en Babahoyo la cual emprendió su propio negocio, sin embargo en ese tiempo funcionaba informalmente con la venta de huevos y refrescos a partir de entonces

fue creciendo en gran escala obteniendo así acogida dentro del cantón y sectores aledaños. En el 2005 obtuvo la oportunidad de financiar créditos y debido a esto ayudo para la renovación de su infraestructura a fin de obtener un local más amplio y confortable en el cual cambia su razón social como Empresa Comercial “La Milagreña” con el RUC 1201629530001.

Su principal actividad comercial es la venta de productos lácteos, embutidos y artículos descartables. La Empresa Comercial La Milagreña tiene como misión ser una empresa dedicada a la venta de productos de primera necesidad y hacer que los clientes se sientan cómodos con el servicio que ofrecen, de forma que la atención está puesta en la satisfacción mutua a largo plazo, además con la ayuda de la gestión del talento humano fomenta a brindar un excelente servicio con eficacia y rentabilidad a los consumidores, de igual forma ofertando productos de calidad a precios competitivos.

Actualmente cuenta con una estructura organizacional estable la cual consta de cinco áreas básicas, estas son: Dirección General, Gerencia de Administración y Finanzas, Talento Humano, Ventas/Marketing, Bodega e Inventario. A partir de entonces se ha convertido en una las empresas privadas más importantes en la ciudad, por adquirir productos de alta calidad a precios competitivos para la ciudadanía y en consecuencia de aquello genera fuentes de trabajo a 25 personas quienes están capacitadas en todas las áreas mencionadas anteriormente.

Hoy en día el clima organizacional es un factor clave para así optimizar el rendimiento de los trabajadores dentro de la empresa por ende debe existir una relación eficaz entre jefes y empleados esto no solo permitirá un buen desarrollo y desempeño de cada función que se tendrá que realizar en dicha empresa sino también originará un excelente clima laboral para que exista un entorno confortable y sobre todo una mejor productividad dentro de dicha entidad.

La importancia de esta investigación marca interés debido a que mediante la obtención de diversos conceptos y teorías actuales de distintos autores se tendrá una amplia variedad de elementos que se sustentan en función al análisis del clima organizacional enfocado como factor clave que optimiza el rendimiento de los empleados de la empresa. El proyecto tiene como beneficiarios a la institución en sí, pero esencialmente a los empleados que se ven afectados por el clima organizacional y proyecta en primera instancia su calidad de vida laboral sea mejorada en el futuro, con las medidas necesarias que se tomen y fortuitamente se efectúen por parte de la gerencia o el departamento de Talento Humano.

La investigación es factible debido a que, mediante el buen manejo del ambiente laboral, relaciones interpersonales y capacitación al personal ayudará en desarrollar y controlar acciones de gran interés para la organización y a su vez permitirá elevar sus niveles de productividad al empleado en su trabajo cumplir con las metas mensuales y esto conlleva a la mejora de la calidad de vida tanto de la empresa como de los empleados para así tener lograr un mejor clima laboral.

El objetivo del presente estudio de caso es analizar como las causas y efectos en el clima organizacional influye en el rendimiento de los empleados de la Empresa Comercial La Milagreña, en el Cantón Babahoyo, por ello se mencionan algunas causas entre ellas se tienen: la escasa comunicación que existe entre los administradores de la empresa y empleados, la falta de motivación por parte de dirección general, el pago de sueldo de manera impuntual, conflictos acerca de la imprecisión de los horarios de trabajo entre, otros.

Este impacto va a generar un clima organizacional desagradable dentro de la empresa ya que no se respetan las horas laborales y a su vez no se conoce el valor monetario sobre los sobretiempos que un empleado realiza en dicha empresa, de igual forma traerá como factor perjudicial un ambiente intenso induciendo malestar entre el personal de trabajo y generando así un bajo rendimiento laboral al instante de efectuar sus actividades y obligaciones designadas por la organización.

Según Federico & Trigueñez (2016) afirman: “El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza” (pág. 275), de tal manera que, la importancia del clima laboral influye demasiado en el funcionamiento y comportamiento de los empleados debido al estado emocional de la persona en su labor porque esto ayudará a evaluar el nivel de satisfacción del empleado.

Esto significa que “El clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores” (Prado, 2014, pág. 23), de acuerdo, con estas definiciones el clima organizacional es también llamado clima laboral es un eje principal dentro de las organizaciones, en donde el individuo desempeña su trabajo regularmente, asimismo el trato y la relación que existe entre el jefe y los empleados conforman lo que es un clima laboral de la misma manera buscar un ambiente agradable dentro de la empresa, para así lograr alcanzar una excelente productividad.

Una de las principios dentro de la empresa es la interacción es por ello que “La comunicación en la organización permite coordinar las actividades entre los distintos departamentos, diseminar instrucciones, tomar decisiones, responder a problemas, propuestas, etc.” (Fernández López, 2016, pág. 28), siendo esta una herramienta poderosa no solo permitirá a los empleados conocer el lugar en el que se desenvuelven sino más bien comprender sus decisiones y el intercambio de opiniones, pues de esta depende el desarrollo de las tareas y proyectos de la empresa.

Según Arru (2014) indica: “La mayoría de los problemas en las organizaciones están relacionados con una mala gestión formal de la comunicación. Se generan conflictos y situaciones que dañan la eficiencia, la productividad y el clima laboral” (pág. 21), es por ello, que este se ha visto malogrado debido a que no existe una buena relación laboral entre jefes y empleados, lo cual dificulta el trabajo en conjunto es decir la comunicación es escasa y poca segura. Por ello es necesario capacitar al personal para mejorar la productividad y rentabilidad.

La productividad o también llamada la relación de los resultados y el período utilizado para obtener un rendimiento eficaz son el indicador crucial de toda organización que tiene como objetivo producir de una manera máxima lo que se desea en un mejor posible tiempo determinado. Es decir, los medios y herramientas indispensables para lograr obtener dicha producción, de tal manera, lograr alcanzar las metas u objetivos de la empresa y un buen entorno laboral para ello, obtener las ganancias necesarias y crecimiento de la misma.

Según Meriño Córdoba, Martínez de Meriño, & Chirinos Araque (2018) argumentan: “Los mayores retos que enfrentan las iniciativas de negocio para alcanzar la sostenibilidad es lograr reunir un equipo de personas con la disposición para cumplir con el propósito primordial que tiene toda actividad empresarial como es ser efectivos y eficaces” (pág. 45). Conforme la información percibida podemos deducir que la comunicación debe ser efectiva dentro del clima organizacional ya que es la clave fundamental de toda organización. De este modo, el jefe de la empresa es encargado de atender los requerimientos del empleado y este a su vez deberá adoptar las normas y directrices que emana la dirección para que así haya un adecuado ambiente laboral.

Unos de los principales factores dentro del ambiente organizacional es el ingreso del personal poco capacitado “Las medianas empresas han tenido dificultades como la falta de liderazgo, resistencia en el personal y conflictos entre áreas” (Manizales, 2015, pág. 292), la gran mayoría de las empresas medianas tienen a verse un poco más problemática en lo que respecta al ambiente laboral debido a la poca autonomía de los directores, baja aportación de los trabajadores en la planeación de sus funciones de la empresa y carencia en la motivación de los empleados dado a esto traerá como consecuencia menudo rendimiento de los trabajadores.

El estrés laboral es otro componente que provoca saturación en el trabajo ya sea por el alto grado de responsabilidad, demandas de tareas, condiciones inadecuadas en la labor, tareas monótonas, remuneración económica son causas que hoy en día provocan bajo rendimiento en el entorno organizacional. De tal manera estas consecuencias pueden afectar al empleado tanto físico como emocional y causar inconveniente en su rutina de trabajo, lo cual, repercutirá en sus actividades laborales.

Se considera que existen diversas dimensiones en el clima organizacional y como estas influyen en el rendimiento de los empleados sin embargo existe una que se destaca por ser más competitiva en el ambiente organizacional como lo es: “Cooperación y apoyo: Grado en que los miembros perciben que en la organización exista un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización” (Martinez, 2016, pág. 34), uno de los enfoques más importante dentro de una compañía es el proceso organizacional en cuanto a las dimensiones por ejemplo el grado de compañerismo que debe coexistir en una organización de modo que cada una de ellas son relevantes con el objeto de trascender de manera equitativa y así obtener una buena relación entre superiores y empleados. De la misma manera, promover los valores como la ética, la justicia y el respeto hacia los demás con el fin de que las relaciones interpersonales sean más sólidas y duraderas.

Las relaciones interpersonales o también denominadas como relaciones humanas en el trabajo es un mecanismo primordial más aun cuando se convive cotidianamente con las personas que forman parte de una empresa con el fin de verificar el desarrollo integral de cada individuo “la personalidad se forja a partir de las primeras relaciones interpersonales que la persona establece una vez que nace” (Torres Contreras, 2017, pág. 50), por lo consiguiente, una vez que la personalidad este desarrollada y solidificada esta tendrá un impacto grande a la hora de establecer vínculos con otros individuos por lo tanto es considerable para las personas mejorar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral es decir con sus compañeros de trabajo y jefes por ende esto resulta más eficiente al momento de trabajar por este motivo la comunicación es la principal fuente de interacción que debe tener una persona en la sociedad.

Existen implementaciones para contribuir las relaciones interpersonales de una manera segura entre las cuales, las más destacadas son: saber escuchar a los demás; conocer a los compañeros de trabajo, demostrar siempre respeto, manifestar apoyo en la toma de decisiones, evitar rumores o emitir juicios de valor, fomentar creatividad, participar en cada actividad o funciones que se realice dentro de la empresa; todas estas herramientas permitirán un buen desarrollo de personalidad y rendimiento laboral.

Es importante señalar que “Se hace, pues, necesario disponer de un sistema de evaluación del desempeño o rendimiento que permita determinar la actuación de cada persona y su aportación a la consecución de objetivos individuales, departamentales y globales” (Martinez Guillen, 2013, pág. 285), por lo cual, los sistemas importantes dentro de toda entidad pública o privada es la evaluación o también denominada supervisión del rendimiento laboral de cada uno de los empleados que laboran en dicha empresa, esto estimula las cualidades de las personas en el desarrollo de sus actitudes y acciones por otra parte verificar si las cosas se están llevando de forma adecuada para en caso contrario detectar a tiempo las imperfecciones que se presentan y corregirlas en ese momento.

El rendimiento es aquel desempeño en el cual se cumplen las actividades y tareas encomendadas, por ello es necesario que las empresas estimulen a sus colaboradores para así impulsar dicho rendimiento laboral, no obstante, las organizaciones deben aplicar cultura para que promueva el bienestar laboral y por consiguiente la conexión humana lo cual genera un mayor rendimiento en la colaboración entre empleados. De la misma forma diseñar estrategias de participación en las tomas de decisiones para así llevar a cabo las acciones políticas que se presenten a futuro.

La medición del rendimiento indica que “A nivel organizacional, se enfatiza la medición en la relación entre el entorno, la estrategia, la estructura y los recursos y las capacidades de la organización” (Pulgar Vidal & Rios Ramos, 2017, pág. 707), dentro de la gestión de Talento Humano la medición del rendimiento es un medio de aprendizaje eficaz el cual permitirá identificar y clasificar el perfil de cada empleado dentro de la organización a la hora de desempeñar las funciones designadas algo en común es que la productividad es la cuantía de labor que un empleado mejore durante su jornada laboral y así conseguir excelentes resultados dentro de la empresa.

Asimismo, se determinan factores que estimulan al empleado en su labor como lo son el rendimiento y la velocidad. “El comportamiento de las personas en las organizaciones realizando su trabajo y asignarlos eficientemente de manera que se acomoden los perfiles de los puestos de trabajo con los perfiles de las personas, a fin de mejorar la productividad en

la empresa” (Gil Estallo & Giner de la Fuente, 2013, pág. 548), por lo tanto, un perfil ocupacional es algo imprescindible dentro de una organización, la experiencia y funciones del puesto de trabajo son métodos importantes para así asignar a cada persona en su rol de trabajo por ende los perfiles representan la base para el desarrollo de manuales de operación esto resulta muy fácil al momento del proceso de selección y reclutamiento del personal de trabajo.

La planificación de trabajo desempeña un rol importante para el crecimiento de rentabilidad y productividad por lo que es necesario lograr la máxima efectividad en el labor “la planificación es la herramienta que evita estos dos problemas, tanto postergar la tarea como entusiasmarse excesivamente con un proyecto” (Zeigler, 2015, pág. s.p), de modo que es la clave primordial para el éxito de gerencia por ello se debe proyectar de manera precisa lo que se requiere para una empresa, contratar a un personal ya sea por su personalidad, actitud, carácter traerá como beneficio grandes efectos incluso se lograra fórmalos y dirigirlos para así realizar magnífico trabajo y no obstante asegurarse que el empleado encaje en el área que se le designe.

Según Tracy (2016) indica: “Seleccionar a la gente adecuada es el punto de partida para excelencia en la gestión. Probablemente el noventa y cinco por ciento de tus éxitos como gerente reside en tu capacidad para seleccionar a las personas adecuadas en primer lugar” (pág. 12), por ende, toda organización debe realizar una selección del personal de forma adecuada para que así exista un buen funcionamiento y rendimiento laboral, si contratan el personal inadecuado no generara el mismo resultado sino más bien ocasionara molestia dentro de la empresa.

Hoy en día convertir a un empleado en un trabajador de conocimiento es algo productivo no solo para la empresa sino más bien para el futuro de sí mismo “En especial cuando son nuevos en el empleo, los millennials ansían identificar problemas que nadie ha reconocido y resolverlos. Desean mejorar lo que ya está ahí y quieren inventar cosas nuevas” (Tulgan, 2016, pág. 55), por ese motivo, iniciar con una perspectiva diferente transformando el ambiente laboral en algo interesante y beneficioso para que así los trabajadores se sientan

cómodos y capaces de rendir bien su labor u buen negocio implica un equipo feliz y armonioso.

Según Perret Erhard (2016) señala que: “La motivación es la disposición a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que, perceptualmente, te dará los mayores beneficios, deseados por tu consciente o tu inconsciente” (pág. 16), de tal modo que las repercusiones que pasaba la empresa se evidenciaron dado que la falta de motivación es otro factor que produce disminución al momento de ejercer la labor. Por lo cual, es necesario crear y promover un buen clima laboral, retribuir de manera equitativa el trabajo desempeñado y a su vez estimular e impulsar la satisfacción laboral para que así el empleado desarrolle sus actividades de manera considerada.

La motivación siempre está presente en cada faceta de la vida ya sea en el hábito o el transcurso del tiempo “la motivación, la satisfacción y el rendimiento del individuo en su puesto de trabajo, son factores que están muy relacionados entre sí, y que otorgan una gran importancia a la conducta laboral del sujeto” (González García, 2012, pág. 80), por esa razón uno de los beneficios significativos de la motivación laboral es la obligación de tener motivado a los empleados para que estos puedan llevar a cabo sus operaciones eficientemente.

Una forma de motivación es incentivar a los empleados a través de reconocimientos como se indica: “La empresa puede utilizar los incentivos para estimular el interés del personal por lograr mejores resultados en el futuro y moldear ciertas características distintivas o comportamientos que el empresario considere deseables” (Juárez Hernández & Carrillo Castro, 2014, pág. 9), de tal manera que la definición de incentivo se utiliza para determinar una cantidad de dinero por ejemplo aquellos bonos que reciben por cumplir cierto nivel de productividad o las metas de desempeño que obtengan dentro de la compañía.

Según Moreno (2014) afirma que: “los incentivos monetarios funcionan bien cuando se utilizan para estimular tareas por las cuales los individuos están acostumbrados a recibir

un pago” (pág. s.p), por ello, es conveniente incentivar a los trabajadores para obtener mejores resultados en la organización, a través de los incentivos los monetarios o económicos son aquellos incentivos que generan mayor motivación a los trabajadores como lo es el dinero, una manera apropiada es el aumento salarial, méritos, pensiones, bonos, reembolsos de servicios, entre otros.

Por otro lado, tenemos los incentivos no monetarios que son aquellos que se derivan de los horarios flexibles es decir si el empleado desea trabajar temprano brindarle el descanso adecuado por varias horas y después volver a su labor, ofrecer tiempos libres, regalos por ende sentirán que están recibiendo una recompensa. La compensación de los incentivos no solo se relacionará con el desempeño de la actividad del empleado sino más bien con las metas y objetivos a alcanzar en la empresa.

Trabajar en equipo influye demasiado en el ámbito laboral implica llevar a cabo un proyecto de forma grupal “Desde la perspectiva de la información y la toma de decisiones, la diversidad grupal, se considera positiva, ya que se cuenta con más recurso diferentes para realizar el trabajo (experiencia, conocimientos, habilidades, etc.)” (Alcover de la Hera, Moriano Leon, Osca Segovia, & Topa Cantisano, 2012), por esa razón, se debe definir bien su estructura organizacional, determinar claramente los objetivos, la división y asignación del trabajo debe estar bajo supervisión de un superior, todo esto ayuda al equipo obtener resultados más fácil y satisfactorio porque disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta el rendimiento de los empleados en la empresa.

Sin embargo, existe un elemento que provoca conflictos internos dentro de una organización como es la falta de equidad entre los trabajadores en esencial los que se refieren a remuneraciones y beneficios, por lo tanto, el concepto de ambiente organizacional no es un tema sencillo, más bien es una tarea en la que todos deben participar tanto jefes y trabajadores, facilitar la interrelación del trabajador y el entorno entre otros. Para así llevar el éxito de la empresa y a su vez brindar excelentes resultados a la entidad y los clientes.

Por otro lado, existe otro factor “es la satisfacción hacia el trabajo, el cual se entiende como el conjunto de sentimientos positivos o negativos por los cuales el empleado percibe su trabajo y que se refleja en sus actitudes” (Rodríguez Rozo, 2017, pág. 5), es decir, la actitud que tiene el empleado con su puesto de trabajo y de ello dependen de varios factores como el ambiente organizacional o la atmosfera laboral, incentivos, ascensos, el buen trato por parte del jefe de empresa y así mismo que el trabajo le permita desarrollar nuevos conocimientos entre otros. Son facultades que le permiten al empleado trabajar de manera adecuada y satisfactoria y poder disfrutar de su propio proceso dentro de la empresa.

La rotación de personal en el ámbito organizacional es una medida de período es decir la estadía de los trabajadores en la empresa esta se debe más bien por los cambios que existen dentro de ella “Como organización se debe priorizar temas de selección, capacitación, motivación, socialización, a fin de reducir los niveles de rotación y el absentismo” (Ccollana Salazar, 2015, pág. 3), se caracteriza más bien con la salida y entradas de los empleados en una organización, una elevada rotación puede evidenciar de forma negativa en el clima organizacional al mismo tiempo en la producción, y en las relaciones interpersonales de la empresa. Por ello debe existir enfoques creativos que permita al personal sentirse complacido en el trabajo como por ejemplo aumentar el salario, al momento de ingresar a una empresa aclarar bien los labores y los requerimientos del trabajo.

Toda capacitación en una organización es significativo debido a las pautas que se dan en la empresa puesto que depende del funcionamiento del personal de trabajo “Es muy importante la capacitación porque integra la organización gracias al diseño de planes como estrategia para el crecimiento y la competitividad, además, pensar que es una inversión a corto y largo plazo benéfica para la organización” (Parra Penagos & Rodríguez Fonseca, 2016, pág. 136), no obstante, es el desempeño de la persona de acuerdo al lugar en que se encuentre y así tomar medidas necesarias ante cualquier suceso que se presente en el trabajo.

El instrumento utilizado para la recolección de la información en la presente investigación fue a través de la entrevista dirigida a Dirección general, esta ayudó a tener un enfoque más claro sobre el clima organizacional, además los resultados ayudaron en la toma

de medidas y gestiones en beneficio de los empleados la cual se analizó con base a preguntas entre las más destacadas fueron “la fomentación de la comunicación en la empresa” “capacitaciones hacia a los empleados de dicha empresa” por consiguiente se verifico que existe una mala comunicación por parte de jefes y trabajadores; de tal manera, no existe una capacitación adecuada hacia ellos, cabe recalcar que toda organización debe establecer y gestionar un ambiente de trabajo agradable y estimulante para el personal. (Véase Anexo 2)

También se realizó encuestas con preguntas de opciones múltiples aplicadas a los veinticinco empleados de la Empresa Comercial “La Milagreña” donde manifestaron a través de dicho cuestionario sus desmotivaciones que se le presentan al momento desarrollar sus tareas encomendadas en dicha empresa ya sea, por la falta de interacción, deficiencia en capacitaciones, poco incentivo tanto no económicos y económicos, la falta de herramientas para realizar sus funciones. A su vez se logró obtener la información necesaria para luego realizar el debido análisis que fueron presentados en cuadros estadísticos. (Véase Anexo 3)

Como metodología se utilizó el método inductivo porque se realiza un análisis partiendo de lo particular a lo general, el tipo de investigación es descriptiva porque permite describir la realidad de la Empresa Comercial “La Milagreña” en cuanto a los hechos observados, es decir detallar de una manera precisa las causas encontradas en este estudio de caso como lo son: mal clima organizacional, problemas de comunicación; asimismo sus efectos: bajo rendimiento del personal, baja motivación en el trabajo con el objetivo de poder obtener una posible solución a la problemática planteada

Además, se elaboró preguntas en base a la investigación la cual se realizó los respectivos cuadros estadísticos entre ellas las más relevantes son: “considera usted que dentro de la empresa existe un adecuado ambiente laboral” el resultado de esta interrogante se identificó con un 69% que no poseen un correcto entorno laboral “como es la comunicación que tiene usted con sus compañeros de trabajo” donde su resultado señala una mala interacción con un 69%, “recibe con frecuencia capacitaciones para realizar eficientemente sus actividades” el resultado de esta pregunta indicó que nunca reciben capacitación con un 88%. (Véase Anexo 4)

Los resultados obtenidos que se derivaron a través de la encuesta aplicadas a los empleados de la Empresa Comercial “La Milagreña” dentro de esta investigación demostraròn que el clima organizacional como factor clave que optimiza el rendimiento de los empleados de la empresa incide mucho en el ejercicio profesional de todo el personal administrativo de dicha empresa porque si no existe un apropiado clima laboral repercutirá por completo en la productividad y rendimiento del personal, de otra manera, se indica que los empleados tienen el dominio de dirigir el rumbo de las empresas u organizaciones y depende de ellas directamente que se pueda evidenciar el buen funcionamiento de la misma.

De tal manera se comprobó a través del análisis que la mayoría del personal encuestado indica que no existe un adecuado ambiente laboral no obstante esto repercute al momento de trabajar. Del mismo modo la comunicación que ellos mantienen con sus compañeros es nefasta, factor de gran preocupación puesto que la comunicación es la base elemental en la sociedad; por otra parte, la mayoría del personal encuestado manifiesta que nunca reciben las capacitaciones pertinentes en la empresa por consiguiente esto afecta en su desempeño laboral.

De igual forma una organización no lograría obtener éxito si Gerencia y Talento Humano no adoptan medidas necesarias para realizar capacitaciones al personal para que así puedan conocer, organizar y realizar sus tareas colectivamente con los demás colaboradores, por ello, es necesario trabajar en equipo para así sobresalir de manera equitativa y tomar grandes decisiones que ayuden en la empresa. De la misma manera, brindar motivación indica que un buen líder debe motivar al personal para que así el ambiente sea propicio, recibir incentivo u comisión fortalecerá el rendimiento del empleado, también promover una comunicación eficiente entre jefes y compañeros ayudará mucho en el éxito de la empresa y por ende disfrutar de un excelente clima organizacional.

4. CONCLUSIONES

- En la actualidad, aunque la empresa antes mencionada consta de un Departamento de Talento Humano, esta no adopta las medidas necesarias para el análisis interno de la organización; de tal modo deben fijarse en promover el desempeño eficiente del personal que labora en la empresa, su vez brindar un control de mejoras con la intención de alcanzar los objetivos y metas relacionados directamente con el rendimiento de los empleados.
- La comunicación en la empresa es inadecuada, debido que no existe una relación eficaz entre jefes y empleados esto genera un clima organizacional ineficiente, sin embargo, los conflictos impiden la interacción entre compañeros de trabajo esto no solo afecta a la organización sino también a los empleados y consumidores. En consecuencia, se requiere transformar el clima laboral actual de la empresa en un ambiente positivo optimizando los resultados de la empresa como factor clave para alcanzar objetivos.
- El clima organizacional o también llamado clima laboral es muy importante en una organización porque ayuda a perfeccionar la productividad de los empleados en el manejo de las herramientas adecuadas y necesarias para así cumplir con los objetivos organizacionales. El bajo nivel de satisfacción, no les otorga un reconocimiento o remuneración por el desempeño de sus actividades, no hay igualdad en el incentivo y esto ocasiona que el personal muestre una actitud negativa e ineficiente en su labor.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Los Ríos posee las pertinentes capacitaciones con el personal de trabajo y cuentan con programas de motivación que permiten reconocer el arduo trabajo que ellos realizan día a día brindando de esta manera reconocimientos como incentivos a diferencia de la empresa objeto de estudio, no cuentan con un clima organizacional adecuado por otro lado no posee con un manual de capacitaciones ni con un programa de motivación que ayuden a mejorar la calidad de vida laboral del personal, no obstante, uno de los principales objetivos de la organización debe ser el de brindar un excelente servicio con el cliente y a la vez con la empresa.

- Lo que sobresalió en este estudio de caso fue al momento de realizar la investigación y observar las inquietudes que tienen las personas en su trabajo el no contar con las herramientas necesarias y manuales de capacitación al momento de realizar sus actividades, por esa razón, es necesario realizar procesos de mejoras y seguimiento para así llevar un propicio ambiente organizacional. El aporte de esta investigación está en brindar una solución al problema planteado, para así mejorar el clima laboral en la Empresa Comercial “La Milagreña” además aportar aspectos relevantes para que los directivos de dicha empresa adopten medidas necesarias y así alcancen un notable liderazgo.

Después de haber ejecutado y culminado la investigación se recomienda que la empresa otorgue capacitaciones al personal ya sea mediante reconocimientos, comisión e incentivos, que permitan el enriquecimiento de conocimientos relacionados con la problemática encontrada. Brindar las herramientas necesarias al momento de trabajar para así aumentar el nivel de satisfacción laboral de los empleados; una empresa con un buen clima laboral permite lograr incrementar la capacidad, habilidad y destreza en cada una de las funciones de los empleados.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Alcover, C. (2012). Psicología del trabajo. Madrid: Editorial UNED.
- Arru, M. (2014). Análisis y Opinión. América económica. Editorial Paraninfo S.A.
- Ccollana, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. Perú: Editorial Universidad de San Martín de Porres.
- Federico, G. (2016). Clima Laboral. Madrid: UNED.
- Fernández, F. (2016). Comunicación efectiva y trabajo en equipo: Pearson.
- Gil, M. (2013). Cómo crear y hacer funcionar una empresa. Madrid, España: Editorial URV.
- González, M. (2012). Habilidades directivas. Editorial Innova.
- Juárez, J. (2014). Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios, Incentivos y Prestaciones. México: Editorial Patria.
- Manizales, U. (2015). Investigación en administración en América Latina: Evolución y Resultados. Colombia: Edigraficas S.A.
- Martínez, M. (2013). La evaluación del rendimiento. Madrid. Editorial URV.
- Martínez, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Editorial UNED.
- Meriño, V. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista EAN.
- Moreno, C. (2014). Políticas, incentivos y cambio organizacional en la educación superior en México. México: Editorial Universitaria.
- Parra, C. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones: Editorial El Manual Moderno.
- Perret, R. (2016). El secreto de la motivación. Editorial UOC.
- Prado, J. (2014). Clima y ambiente organizacional. México: El Manual moderno S.A.
- Pulgar, L. (2017). Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa. Lima: Editorial UPC.

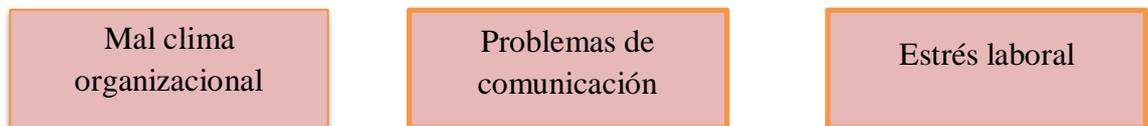
- Rodriguez, L. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial. Grupo Editorial Patria.
- Torres, M. (2017). Persona, personalidad y relaciones interpersonales. Mexico: Parmenia.
- Tracy, B. (2016). Motivacion. Nashville: Grupo Editorial Nelson.
- Tulgan, B. (2016). No todo el mundo merece un trofeo: Cómo liderar millennials de manera efectiva. Mexico: Patria.
- Zeigler, K. (2015). Organizarse en el trabajo ¡Es fácil!: 24 lecciones útiles para marcar objetivos, establecer prioridades y gestionar tiempo. Editorial Profit.



6. ANEXOS

ANEXO N° 1

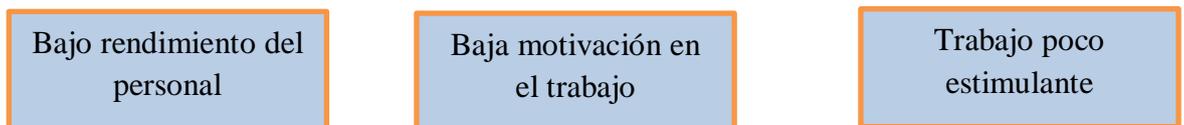
ARBOL DEL PROBLEMA



CAUSAS

Clima organizacional como factor clave que optimiza el rendimiento de los empleados de la Empresa.

EFFECTOS





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO N° 2

Entrevista dirigida a la Gerente de la Empresa Comercial La Milagreña del Cantón Babahoyo.

Objetivo: Obtener información relevante acerca del clima organizacional como factor clave que optimiza el rendimiento de los empleados de la Empresa Comercial La Milagreña del Cantón Babahoyo para el correcto análisis del caso de estudio.

1. ¿Considera importante el Clima organizacional/laboral en las organizaciones? ¿Por qué?

2. ¿Cómo se fomenta la comunicación en la empresa?

3. ¿Cómo considera usted su gestión como líder?

4. ¿La empresa cuenta con algún programa de motivación dirigido hacia los empleados?

5. ¿Posee el personal los materiales necesarios para así llevar a cabo sus actividades correctamente?

6. ¿La empresa capacita a los empleados de la empresa Comercial La Milagreña?

7. ¿Cómo realiza el monitoreo de las funciones desempeñadas dentro de la empresa?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO N°3

Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa Comercial La Milagreña del Cantón Babahoyo.

Objetivo: Obtener información relevante acerca del clima organizacional como factor clave que optimiza el rendimiento de los empleados de la Empresa Comercial La Milagreña del Cantón Babahoyo para el correcto análisis del caso de estudio.

1. ¿Se encuentra conforme laborando en la empresa Comercial La Milagreña?

Si

No

2. ¿Considera usted que dentro la empresa existe un adecuado ambiente laboral?

Si

No

3. ¿Su título académico está de acuerdo al cargo que desempeña en la empresa?

Si

No

4. ¿Cómo es la comunicación que tiene usted con sus compañeros de trabajo?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Muy mala

Mala

5. ¿Trabajan en equipo en el desarrollo de las actividades?

Si

No

6. ¿Cómo considera usted el trato que le brinda su jefe?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Muy mala
- Mala

7. ¿Cree usted que en la empresa valoran su trabajo y le brindan oportunidades de ascenso?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

8. ¿Recibe con frecuencia capacitaciones para realizar eficientemente sus funciones?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

9. ¿Las condiciones físicas del área de su trabajo le facilita el desarrollo de sus actividades?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

10. ¿Dispone usted de materiales y recursos para llevar a cabo adecuadamente sus funciones?

- Si
- No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



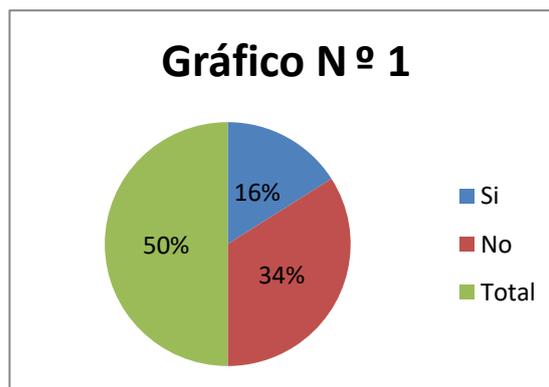
ANEXO N°4

Tabulación de encuesta dirigida al personal de la Empresa Comercial La Milagreña del Cantón Babahoyo

1. ¿Se encuentra conforme laborando en la empresa Comercial La Milagreña?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	47%
No	17	68%
Total	25	100%

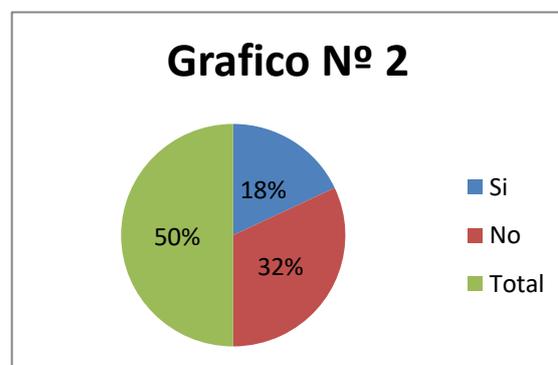
Análisis: la mayoría del personal manifiesta que no se encuentra conforme laborando dentro de la empresa



2. ¿Considera usted que dentro de la empresa existe un adecuado ambiente laboral?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	56%
No	16	64%
Total	25	100%

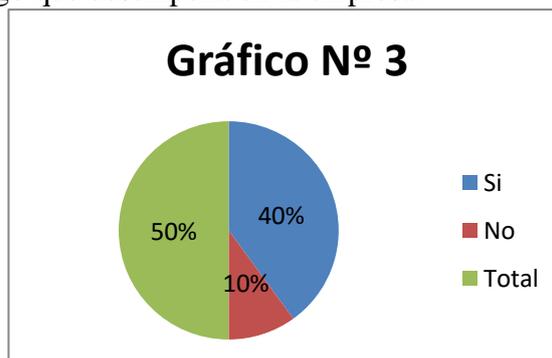
Análisis: la mayoría del personal encuestado manifiesta que no existe un adecuad ambiente laboral lo cual repercute a la hora de trabajar.



3. ¿Su título académico está de acuerdo al cargo que desempeña en la empresa?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

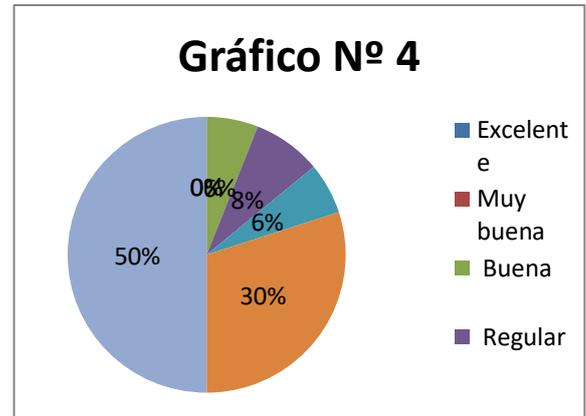
Análisis: la mayoría del personal encuestado manifiesta que su título académico esta de acorde con el rol que desempeña en la empresa.



4. ¿Cómo es la comunicación que tiene usted con sus compañeros de trabajo?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	3	12%
Regular	4	16%
Muy mala	3	12%
Mala	15	60%
Total	25	100%

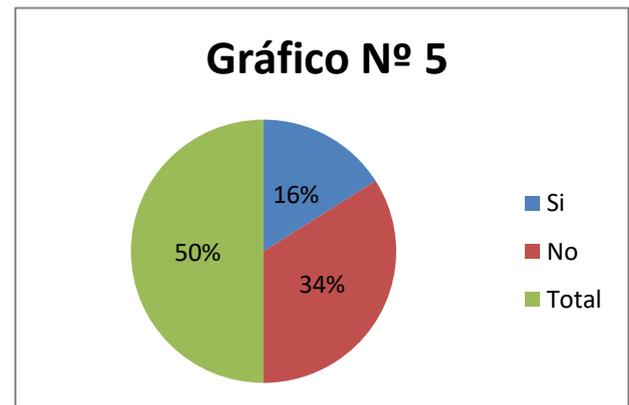
Análisis: La mayoría del personal encuestado expresa que la comunicación que ellos mantienen con sus compañeros de trabajo es mala, factor de gran preocupación porque la comunicación es la base fundamental en la sociedad.



5. ¿Trabajan en equipo en el desarrollo de las actividades?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	32%
No	17	68%
Total	25	100%

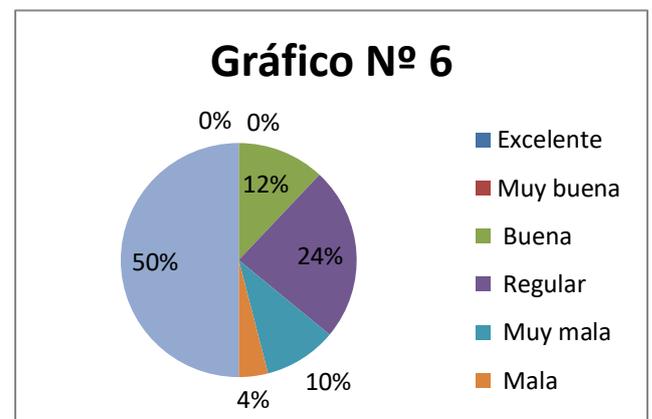
Análisis: La mayoría del personal encuestado manifiesta que no trabajan en equipo al momento de realizar las actividades, por lo tanto, esto afecta de manera directa en el clima organizacional.



6. ¿Cómo considera usted el trato que le brinda su jefe?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	6	24%
Regular	12	48%
Muy mala	5	20%
Mala	2	8%
Total	25	100%

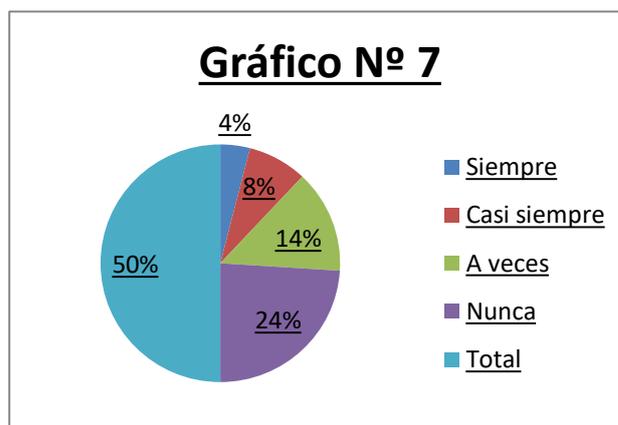
Análisis: La mayoría del personal encuestado manifiesta que el trato que brinda su jefe es regular, es por ello que debe existir una excelente relación interpersonal



7. ¿Cree usted que en la empresa valoran su trabajo y le brindan oportunidades de ascenso?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8%
Casi siempre	4	16%
A veces	7	28%
Nunca	12	48%
Total	25	100%

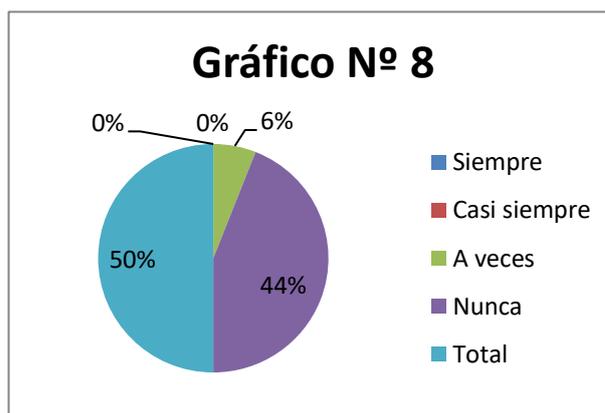
Análisis: La mayoría del personal encuestado indica que la empresa no valora el trabajo que realizan y es por ello que no les brindan el ascenso indicado que ellos se merecen



8. ¿Recibe con frecuencia capacitaciones para realizar eficientemente sus funciones?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	3	12%
Nunca	22	88%
Total	25	100%

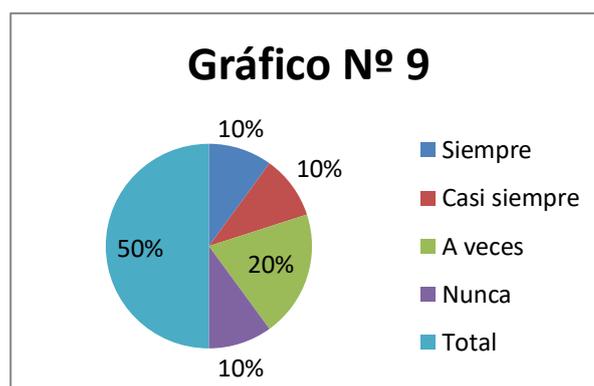
Análisis: La mayoría del personal encuestado indica que nunca reciben las capacitaciones adecuadas en la empresa, por ende, esto repercute en su desempeño laboral.



9. ¿Las condiciones físicas del área de su trabajo le facilita el desarrollo de sus actividades?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	20%
Casi siempre	5	20%
A veces	10	40%
Nunca	5	20%
Total	25	100%

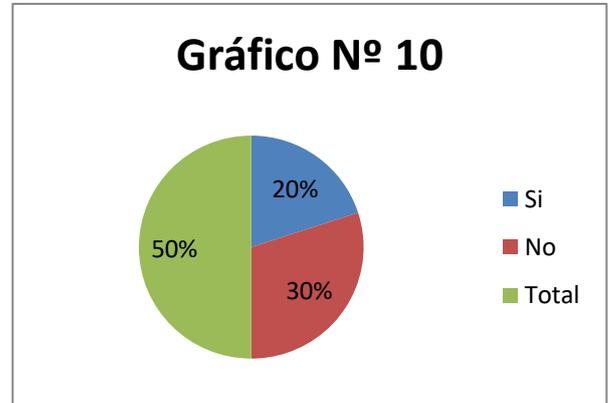
Análisis: La mayoría del personal encuestado manifiesta que a veces las condiciones físicas del área de su trabajo facilitan al momento de desarrollar sus actividades



10. ¿Dispone usted de materiales y recursos para llevar a cabo adecuadamente sus funciones?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	15	60%
Total	25	100%

Análisis: La mayoría del personal encuestado manifiesta que no cuentan con los materiales necesarios a la hora de realizar sus actividades, por ende, implica que el trabajo del empleado sea insuficiente.



ANEXO N°5

EVIDENCIAS DEL TRABAJO REALIZADO



Tutorias con la Docente encargada



Realizando la respectiva encuesta al personal de la empresa.



Entrevista con la Gerente de la Empresa Comercial La Milagreña