



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PERIODO

MAYO 2019 – SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA INPLANET. SUCURSAL
MONTALVO**

ESTUDIANTE:

EVELYN FERNANDA MORAN MORA

TUTOR:

ING. JORGE JOFFRE MIRANDA MEJIA

AÑO 2019

CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA INPLANET, SUCURSAL MONTALVO

Introducción

La Empresa IN PLANET. Es una entidad privada que inició sus actividades el 10 de enero de 2005 en la ciudad de Milagro provincia del Guayas, y teniendo sucursales en Babahoyo, Montalvo, Duran, Naranjito, tiene como misión brindar servicios de internet a toda la ciudadanía con la más alta disposición y garantía que los caracteriza de sus competidores, cumpliendo con los requerimientos de los usuarios creando a su vez la obtención de rentabilidad para la organización y el desarrollo para el cantón. Cuenta con áreas departamentales en donde se desempeñan acciones muy importantes que ayudan al cumplimiento de los objetivos propuesto por parte de los dueños.

Al hablar del clima laboral se refiere al ambiente en que las personas trabajan en la empresa ya que se encuentran inmersas cumpliendo con sus actividades diarias, siendo este un ambiente adecuado para que se lleven a cabo de una mejor manera todos los trabajos asignados que tiene cada miembro de la empresa, ayudando al cumplimiento de los objetivos propuestos por los miembros directivos de la institución y llevándola al éxito que se desea obtener.

El clima laboral de la empresa IN PLANET ha generado complicaciones que afectan al cumplimiento de las actividades que se desarrollan día a día, siendo este el principal problema que dificulta el intercambio de información, el desarrollo de actividades colectivas, el bajo desempeño laboral de los trabajadores, y sobre todo la deficiencia en la productividad de cada uno de ellos, teniendo como resultado un clima laboral tenso que influyen de manera desfavorable hacia los trabajadores.

El presente estudio de caso posee una modalidad de investigación cualitativa ya que se detalla el ambiente y sucesos que se manifiestan en la empresa IN PLANET, el cual permite descubrir el problema general que intervienen en los colaboradores, teniendo un tipo de investigación de campo-descriptivo porque la información obtenida es de manera directa del lugar en donde se demostraron los hechos y descriptivo porque permite especificar las causas que afectan al clima laboral.

El clima laboral que existe en la empresa IN PLANET. es creado por diferentes fuentes que influyen directamente en los trabajadores al momento en que ellos empiezan a desempeñar los oficios señalados por los jefes, por tal razón que el objetivo de este estudio de caso es identificar cuáles son las causas que incide en el clima laboral de la empresa IN PLANET. del cantón Montalvo utilizando el método de investigación analítico, que permite separar los elementos que forman parte del fenómeno a analizar, técnicas como la entrevista la observación directa que forma parte importante para la obtención de información verídica para el correcto desarrollo del estudio de caso.

El estudio de caso está relacionado con la sublínea de investigación modelo de gestión administrativa ya que esta permite mayor optimización de los procesos de gestión, obteniendo como resultado un trabajo más eficaz y fácil de efectuar.

Desarrollo

In.planet se inicia en el año 2005, en su nomina tiene mas de 83 empleados entre administrativos, técnicos, operadores, cajeros y de atención al cliente, su campo de acción es netamente vinculado al área de la informática, esta empresa no esta considerando de importancia el clima que se da entre el personal interno que labora en la misma, de manera general es importante indicar que el clima organizacional es la base que permite involucrar al talento humano para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales.

Estamos tomando como modelo para el estudio una parte de la organización, esto es la unidad del cantón Montalvo, la cual tiene un promedio de 380 clientes, y que dan un fuerte sustento a la empresa, el problema más visible es que no se ha capacitado al recurso humano para que hagan conciencia de que forman parte de un todo organizacional, y que el trabajo tienen que ser coordinado entre todos los miembros.

“La comunicación es una herramienta estratégica dentro de toda empresa que quiera estar bien posicionada en el mercado. Esto no quiere decir que la comunicación sea la clave del éxito, pero si forma parte de él y, al tener una comunicación clara sobre los objetivos y metas que tiene una empresa es mucho más fácil hacer que todos se alineen para conseguir lo propuesto ya que todos saben para donde van y que hay que hacer para conseguirlo, es mucho mejor cuando todos los integrantes colaboran y no cuando todos se obstaculizan entre sí.” (Ramirez, 2015).

En la empresa objeto de estudio tiene deficiencias en las relaciones entre el personal, cada uno de ellos se dedica a realizar las tareas encomendadas, sin considerar como estas actividades forman parte de la gestión administrativa de la organización empresarial.

Así el personal técnico se dedica a las funciones de instalación de nuevas líneas, por lo general fuera de la ciudad en el sector rural, de igual forma realizan reparación de averías, sobre todo cuando se pierde la señal de internet y el cliente hace el debido proceso de reclamo.

El presente estudio tiene por objetivo determinar el clima laboral de la empresa IN.PLANET, sucursal Montalvo, para identificar su debilidades y fortalezas, esto se logra en el desarrollo del estudio por medio de obtener lo criterios de las personas involucradas de manera directa en la gestión de esta organización empresarial.

“Basados en lo importante de la comunicación interna y el clima corporativo partes importantes de una organización, ya que de ella depende el éxito de la misma. Por medio de la utilización adecuada de herramientas para el Clima laboral, Comunicación Interna, Publicidad y Marketing, la organización puede experimentar un incremento importante en su número de clientes y fidelización de los mismos; posicionamiento de la marca en su grupo objetivo; mejoramiento de la percepción de la imagen y una opinión pública favorable. Todo esto llevará a un incremento de ganancias, bajo un enfoque de responsabilidad social empresarial.

La Comunicación interna, se convierte así en la acción que permite mantener una relación directa entre la organización y sus colaboradores. A partir de su adecuada gestión es posible: informar, motivar, actualizar e involucrar en torno a los objetivos, metas y procesos de la organización a cada uno de los miembros.

Siendo esta la única manera de incrementar y facilitar su sentido de pertenencia, compromiso, identificación con la cultura corporativa, adopción de procesos de cambio y alineación a favor del cumplimiento de los objetivos planteados.

La comunicación interna es la herramienta estratégica, clave para dar respuesta a necesidades y potenciar el sentimiento de pertenencia de los empleados a la compañía.

El incremento de eficacia en el equipo humano, depende de que éstos se sientan a gusto e integrados a la empresa a la que pertenecen y esto sólo es posible si se encuentran inmersos en un proceso constante de comunicación. Es decir, si conocen a profundidad la empresa en la que se desenvuelven: su misión, filosofía, valores, estrategia, sintiéndose parte de ella y, por consiguiente, dispuestos a dar todo de sí mismos.

Por lo antes mencionado, transmitir adecuados mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro de la empresa, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre colaboradores y líderes son los objetivos más importantes que persigue la comunicación interna.

En el Departamento de Talento Humano es donde “se gestiona la comunicación con el mercado de trabajo para ayudar al reclutamiento de personal, procurando atraer siempre a los mejores empleados. Además opera en lo que respecta a la motivación interna, dirigida a aumentar la producción del principal medio de producción en una organización: el personal.

La comunicación es así, el proceso en el que se transmite información desde un emisor que es capaz de modificarlos en un código definido, hasta un receptor mismo que decodifica la información recibida, este proceso en un medio físico con un contacto determinado siempre a la espera de una respuesta o feedback del mensaje emitido.

En el actual mundo competitivo y globalizado, las organizaciones buscan valores agregados que constituyan un beneficio diferencial para obtener cierta distinción con relación a la competencia.

En muchas ocasiones la ventaja comparativa se atribuye en un alto porcentaje a sus colaboradores: su grado de compromiso, profesionalismo y sentido de pertenencia que tengan hacia la compañía.

Los colaboradores que no se identifican con lo que hacen, que no se identifican con la empresa, se convierten en líderes negativos. Por el contrario, si un colaborador está convencido que la organización es el buen lugar para desarrollarse profesionalmente y que ésta además le proporciona beneficios, es una persona que luchará en pro de las metas de la empresa.

Tanto la motivación como el suministro de los implementos necesarios para realizar las labores diarias, son factores básicos que brindan mayor bienestar y satisfacción en los trabajadores.

Además, a la motivación no debemos entenderla únicamente como recreación, se puede ampliar al tema de la capacitación, pues es importante que en las empresas promuevan el crecimiento personal / profesional mediante actividades de educación.

Luego del análisis del problema que presenta la empresa de telefonía móvil pública se ha analizado varias formas de lograr motivación en los empleados y de esta manera poder llegar a establecer un clima laboral en el que el personal tenga un verdadero sentido de pertenencia, así se observa que un plan de comunicación interna es la manera adecuada de llegar a lograr el objetivo propuesto, ya que vemos que la mayor parte de descontento en la empresa es la falta de comunicación clara y directa en cada administración; con lo que lograríamos corregir este inconveniente que se presenta al interior de la organización, logrando que los resultados se vean en corto plazo ya que al tener empleados motivados tenemos empresas productivas.

La única manera de lograrlo es afianzando la mejor imagen ante sus públicos externos. Dicha condición está relacionada directamente con la manera como el público interno se desenvuelva dentro de la organización, es decir si el Clima Organizacional está bien consolidado el resultado será un verdadero sentido de pertenencia por parte de los mismos, logrando así que los objetivos empresariales se cumplan con éxito.

Por lo tanto el sentido de pertenencia hacia una Organización es una de las mayores manifestaciones del clima corporativo. La comunicación interna es la vía utilizada para difundirla y mantenerla activa. En la medida que un individuo se siente cohesionado a la empresa se siente más implicado en la organización.¹

Es indispensable así que la dinamización del Clima Corporativo a través de un Plan de Comunicación impartido a los públicos internos se difunda, logrando credibilidad en primera instancia en quienes forman parte de la Organización.

La importancia del Clima organizacional radica en que éste se encuentra presente en toda actividad empresarial y por ser además la esencia de la misma involucra permanentemente a todos los colaboradores de la organización. Para una empresa es muy importante tener un clima bien definido ya que es aquello que la va a caracterizar y con lo que va a marcar la diferencia. Para que el clima

organizacional pueda expresarse, es necesario que no solo la alta gerencia tenga conocimiento sobre la misión y la visión, filosofía, valores, sino que todos los colaboradores que conforman la organización, desde los más altos directivos hasta el operativo de menor jerarquía dentro de la misma tengan conocimiento sobre estos.

La misión y la visión reflejan el porqué de la existencia de la empresa, los objetivos, la ideología, etc. Por lo tanto, es muy importante que todos los integrantes de la organización tengan claro estos factores, ya que si todos van hacia un mismo camino y actúan en función de la misión y la visión, se reflejará en sus acciones la cultura y clima de la empresa.

La comunicación es una herramienta estratégica dentro de toda empresa que quiera estar bien posicionada en el mercado. Esto no quiere decir que la comunicación sea la clave del éxito, pero si forma parte de él y, al tener una comunicación clara sobre los objetivos y metas que tiene una empresa es mucho más fácil hacer que todos se alineen para conseguir lo

propuesto ya que todos saben para donde van y que hay que hacer para conseguirlo, es mucho mejor cuando todos los integrantes colaboran y no cuando todos se obstaculizan entre sí.

“La comunicación, junto con la gestión financiera, la gestión de producción, y la gestión de recursos humanos, espera contribuir al logro de los objetivos de las empresas.

La identidad corporativa tiene que ver con el comportamiento de una empresa, la Cultura y el Clima laboral de una empresa permite analizar por qué las personas actúan y trabajan de determinada manera. No existe organización sin una cultura y clima propios que la identifique, la distinga y oriente su accionar.

Los beneficios de lograr una fuerte Identidad Corporativa:

a. Aumentar la motivación entre su público interno, creando un sentimiento de “nosotros”, permitiendo a éstos identificarse con la empresa.

b. Inspira confianza entre los públicos objetivos externos de la empresa logrando fidelidad.

A partir de los años ochenta, la Cultura y el Clima Organizacional dejaron de ser un tema de poca trascendencia en las Organizaciones, convirtiéndose en adelante en un elemento de relevada importancia estratégica.

Para Edgar H. Schein: “Clima laboral, se refiere a un conjunto articulado de creencias, valores, pautas de comportamiento y medios, que comparten los componentes de un colectivo, provenientes de un modelo de presunciones básicas que hubo ejercido la suficiente influencia para que se consideren válidas y en consecuencia, sean enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir en su accionar.”

Autores como Siliceo, Casares, González interpretan al clima laboral dando una similitud al aporte antes mencionado. “Conjunto de elementos interactivos fundamentales, compartidos grupalmente, sedimentados a lo largo de la vida de la empresa a la cual identifican, por lo que son transmitidos a los nuevos miembros, y que son eficaces en la resolución de los problemas.

El clima laboral está estrechamente ligado con el grado de motivación de sus participantes. Cuando los miembros tienen un grado considerable de motivación, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración etc.

Surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento. Sin embargo, a diferencia del clima agregándose identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejan resultados parecidos del clima. Los factores personales y situacionales se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos, pero las conclusiones señalan que los factores personales, como la administración y la experiencia laboral, el tiempo en el puesto actual y la edad explican algunos grupos, mientras que los factores situacionales, como el área funciona, la ubicación y los cambios explican otros.

En el caso del clima colectivo (grupo estadístico), se dice que las interacciones desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas, aunque su papel importante en la determinación de las percepciones compartidas, aunque su papel no haya sido evaluado de manera satisfactoria en términos empíricos.

La aparente distinción hecha en las investigaciones actuales del clima entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales, es que el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (interior), a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior). Por tanto, todo parece indicar que las percepciones del clima y estructurales pueden compararse con las orientaciones interior y exterior, respectivamente.

. Según Whetten, D., & Cameron, K. (2005). *Clima laboral*. Mexico: Pearson un clima organizacional sano tiene las siguientes características

- ◆ La integración de los objetivos organizacionales y personales.
- ◆ Una estructura flexible con una red de autoridad, control y comunicaciones, y con autonomía para cada uno de los miembros.
- ◆ Estilos de liderazgo adecuados para determinadas situaciones de trabajo.
- ◆ Confianza, consideración y apoyo mutuos entre los diferentes niveles de la organización.

◆ **Funciones del Clima laboral**

El Clima laboral cumple con diversas funciones, convirtiéndose en una vía para la comprensión de la vida de la organización:

✓ **Adaptativo:**

Para lograr una comprensión común sobre su problema de supervivencia, del que se deriva el más esencial sentido sobre su misión central o "razón de ser".

✓ **Legitimador:**

Justifica el sentido y valor de la organización. Refuerza la orientación y la finalidad de esta, confiriendo inteligibilidad y sentido al comportamiento y al trabajo de los miembros de la organización, proporcionándoles una base sólida para visualizar su propio comportamiento como algo inteligible y con sentido.

✓ **Instrumental:**

Es el instrumento ideal para conseguir la gestión eficaz de una organización a través de una manipulación más sutil que las técnicas jerárquicas. Es posible reconvertirlo hacia una mayor eficiencia por implicación de los miembros de la organización a través de la negociación y el consenso sobre los objetivos, metas, medios e instrumentos a utilizar por la organización.

✓ **Regulador (controlador):**

La cultura se convierte en guía informal de comportamiento, lo que permitirá crear un entorno estable y predecible.

✓ **Motivador:**

Los valores compartidos generan cooperación, motivan al personal, facilitan el compromiso con metas relevantes, facilitan el compromiso con algo mayor que los intereses propios del individuo.

✓ **Simbólico:**

Representación de la vida social de un grupo. Resume, y expresa los valores o ideales sociales y las creencias que comparten los miembros de la organización.

La Comunicación Organizacional permite que este complejo proceso comunicacional se realice de forma óptima y ordenada.

“La gestión de la comunicación corporativa, debe ser encabezada por una figura central, responsable directa de:

- Identificar las funciones de la organización
- Definir y diseñar el proceso de comunicación
- Coordinar la estrategia de comunicación
- Evaluarla “

Para cumplir el objetivo de este proyecto se utilizarán además diferentes tipos de comunicación que se definirán según las estrategias a plantearse en la campaña.

En el actual mundo competitivo y globalizado, las organizaciones buscan valores agregados que constituyan un beneficio diferencial para obtener cierta distinción con relación a la competencia.

En muchas ocasiones la ventaja comparativa se atribuye en un alto porcentaje a sus colaboradores: su grado de compromiso, profesionalismo y sentido de pertenencia que tengan hacia la compañía.

Los colaboradores que no se identifican con lo que hacen, que no se identifican con la empresa, se convierten en líderes negativos. Por el contrario, si un colaborador está convencido que la organización es el buen lugar para desarrollarse profesionalmente y que ésta además le proporciona beneficios, es una persona que luchará en pro de las metas de la empresa (Ramirez, 2015).

De acuerdo a lo indicado, la problemática que se da en esta empresa se puede superar, para esto es necesario que la gestión de la empresa sea dirigida por personas que tengan conocimientos administrativos, para que se apliquen todos los elementos del proceso administrativo y de esta manera el talento humano sea manejado técnicamente, beneficiando de manera directa a los clientes y también a la empresa que va a ganar credibilidad en el medio como organización que ofrece un servicio garantizado de internet.

Conclusiones

De la investigación se ha obtenido las siguientes conclusiones:

La empresa IN.PLANET no cuenta con planes estratégicos definidos para el desarrollo de sus actividades laborales, que permitan la consecución de sus objetivos como empresa privada, que es minimizar costos y maximizar utilidades, lo cual beneficia a propietarios y empresarios.

En la empresa no existe un Manual de funciones, donde se describa de manera específica los diferentes puestos laborales que existen en la empresa y que funciones debe realizar cada empleado en la misma, para de esta forma delimitar las funciones y se respete el orden jerárquico estructurado para el desarrollo de las operaciones.

Una problemática detectada por medio del estudio es que, en las oficinas del cantón Montalvo existe un empleado delegado para la gestión administrativa del negocio, el personal subalterno no respeta las decisiones tomadas, por lo cual hacen actividades de acuerdo a su criterio, no existe la subordinación hacia el superior.

Se ha determinado que los flujos de comunicación que se aplica en la comunicación interna, son de flujo ascendente, pero que muchos de los integrantes de esta empresa no lo cumplen y a veces las órdenes no son acatadas correctamente, lo que en ocasiones origina que los clientes reclamen porque demora la reconexión del internet o cuando deben hacerse reparaciones.

Bibliografía

- In.planet . (2019).
- Poole. (2016). https://factorhumana.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf. (F. F. Humano, Ed.)
- Ramirez, D. (2015). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4637/1/UPS-ST000704.pdf>. (U. P. Salesiana, Ed.)
- Whetten, D., & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. Mexico: Pearson Educacion.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Madrid: UNED.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico D.F.: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico D.F.: McGrawHill.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *Administración y control de la calidad*. Mexico: Cengage Learning.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administracion, Un enfoque internacional y de innovacion*. Mexico D.F.: McGrawHill.
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Mexico: Cengage Learning.
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). *Liderazgo. Teoría, Aplicación y Desarrollo de*
- Münch Galindo, L. (2010). *Administracion gestion organizacional enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Educacion.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.

Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 493-505, 495.

Rodriguez Ruiz, J. (2015). *Etica profesional y deontologia*. Chimbote: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.

Ruiz Otero, E., Gago Garcia, M. L., Garcia Leal, C., & Lopez Barra, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: McGrawHill.

Vassallo Magro, J. M., & Izquierdo de Bartolomé, R. (2010). *Infraestructura pública y participación privada: conceptos y experiencias en América y España*. Bogotá: Corporación Andina de Fomento.

ANEXOS

ENTREVISTA A LA ENCARGADA DE LA EMPRESA INPLANET, SUCURSAL MONTALVO

Nombre: Evelyn Fernanda Moran Mora

1. Considera usted que el clima laboral dentro de la organización es uno de los factores más importantes para el buen funcionamiento de la misma? Por que?
2. De acuerdo a su criterio el clima laboral en la empresa Inplanet es el adecuado para lograr los objetivos planteados por la organización?
3. Puede usted mencionar cuales son los factores que influyen en el clima laboral de Inplanet?
4. De haber Ud. sabido el funcionamiento interno de la empresa Inplanet, hubiera ingresado en ella
5. Considera que los métodos utilizados para una comunicación efectiva entre los directivos y empleados de Inplanet son los adecuados?
6. Cree Ud. que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de los trabajadores de la empresa Inplanet?
7. Saben los jefes gestionar bien las relaciones internas, así como las tareas de sus equipos de trabajo?
8. Además de un sueldo justo, ¿les ofreces otras facilidades como flexibilidad horaria, equilibrio entre su vida personal y profesional, etc?