



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: “PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL PARA EL
ÁREA DE VENTAS ALMACENES DE PRATI QUICENTRO NORTE”

AUTOR: CUALCHIZAMBRANO ERIKA LILIANA

TUTOR: DRA.

QUITO – 2020

CONSTANCIA DE APROBACION DEL TUTOR

Certifico que el presente proyecto de titulación **“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL PARA EL ÁREA DE VENTAS ALMACENES DE PRATI QUICENTRO NORTE”**, fue realizado en su totalidad por la alumna Erika Liliana Cualchi Zambrano, bajo mi dirección.



Dra. Carmen Rojas
DIRECTORA EN TESIS.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente proyecto de investigación **“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL PARA EL ÁREA DE VENTAS ALMACENES DE PRATI QUICENTRO NORTE”**, se ha desarrollado bajo una investigación minuciosa, las ideas y contenido en el presente trabajo son de la auditoria Erika Liliana Cualchi Zambrano, en la cual autorizo al Instituto Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha a la utilización para los debidos fines educativos.



Erika Cualchi

C.I: 1725399586

DEDICATORIA

Dedico de manera especial este presente trabajo de investigación a mis padres: Rosa María Zambrano y Vicente Cualchi, quienes fueron el motor principal que confiaron en mí y me enseñaron a ser una persona firme que lucha por conseguir sueños y metas, de ellos aprendí que la constancia y perseverancia tienen sus frutos.

A mis hermanos por estar siempre a mi lado y darme su tiempo y apoyo moral que día a día me dedicaron para seguir estudiando.

A mis amigos por la comprensión y sus palabras alentadoras en culminar la carrera, de ellos me llevo los mejores momentos compartidos.

AGRADECIMIENTO

Mis palabras de agradecimiento van para Dios por darme la salud y vida, a mis padres, quienes contribuyeron a forjarme como una persona de bien con aspiraciones, ellos contribuyeron a mi educación con su apoyo y consejos no me dejaron caer ante obstáculos que se presentaron en el camino.

Agradecer a mis distinguidos maestros de la institución por prepararme como profesional y persona. gracias a sus conocimientos impartidos y sus consejos de vida.

Agradecer Almacenes De Prati S.A Quicentro Norte quien es la empresa que me brindo la oportunidad de estudiar y prepararme como profesional, de manera peculiar al área Administrativa.

RESUMEN

Varias organizaciones hoy en día han sufrido contantes cambios en el clima laborar por la falta de enfoque en las necesidades y comportamiento de sus trabajadores. El presente trabajo de investigación tiene como enfoque diseñar un plan de mejoramiento para el clima laborar de Almacenes De Prati S.A. Quicentro Norte, en el cual fue una investigación minuciosa y aplicando el método de investigación empírico a traves de la observación y la encuesta que nos permitió determinados cuales eran las falencias que atravesaba dicha compañía, al igual que una investigación documental bibliográfico.

Una vez determinado los factores que presentaba la organización se determinó un plan de propuesta que nos permitirá reducir dichos problemas y mantener un clima laboral estable en el cual el empleado se sentirá a gusto y acorde a sus necesidades que requiere, por otra parte, la organización tendrá más productividad y empleados orgullosos por pertenecer a la compañía.

ABSTRACT

Several organizations today have suffered from the constant changes in the work climate due to the lack of focus on the needs and behavior of their workers. This research work focuses on designing an improvement plan for the working environment of Almacenes De Prati S.A. Quicentro Norte, in which a thorough investigation was carried out, applying the empirical research method through observation and surveys that allowed us to determine what the shortcomings of the company were, as well as a bibliographical documentary investigation.

Once the factors presented by the organization were determined, a plan of proposal was determined that will allow us to reduce these problems and maintain a stable work environment in which the employee will feel comfortable and according to their needs, on the other hand, the organization will have more productivity and employees proud to belong to the company.

INDÍCE

PORTADA

CONSTANCIA DE APROBACION DEL TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

PARTES PRELIMINARES	1
INTRODUCCIÓN	1
Formación del objetivo	2
2 Objetivo General.....	2
2.1 Objetivos Específicos.....	2
2.2 Justificación	2
2.3 Planteamiento del Problema.....	3
CAPÍTULO I	5
MARCO TEÓRICO.....	5
3 Clima laboral	5
3.1 Tipo de Climas Laboral.....	5
3.2 Clima Organizacional	6
3.2.1 Características del Clima Organizacional	8
3.3 Cultura Organizacional	8
3.3.1 Importancia de la cultura organizacional	9
3.3.2 Elementos de la cultura organizacional.....	9
3.3.3 Clima de la cultura organizacional.....	10
3.4 Trabajo en Equipo.....	11
3.4.1 ¿Por qué es importante el trabajo en grupo?	11
3.4.2 Fracazos de trabajo en Equipo	11
3.5 Motivación	12
3.5.1 La Motivación Humana	12
3.5.2 Ciclo Motivacional.....	13
3.5.3 Jerarquía Según las necesidades de Maslow	13
3.5.4 Tipos de Motivación	14
3.6 Liderazgo	15

3.6.1	Tipo de Líderes	16
3.7	Comunicación Organizacional.....	17
3.7.1	Importancia de la comunicación organizacional.....	18
3.8	Rotación de Personal.....	18
3.8.1	Tipos de rotación de personal	18
3.8.2	Las causas de la rotación de personal	19
3.8.3	Consecuencias de una alta rotación de personal	20
3.8.4	Como disminuir al máximo la rotación de personal	21
3.9	Eficiencia, eficacia organizacional	21
3.10	Plan de Acción	22
3.10.1	Elementos del plan de acción:.....	22
3.10.2	Como elaborar el Plan de Acción	23
3.10.3	Ventajas de utilizar el plan de acción.....	23
MARCO CONCEPTUAL		24
CAPÍTULO II.....		29
4	Reseña Histórica De Prati.....	29
4.1	Misión	29
4.2	Visión.....	30
4.3	Objetivos Institucionales.....	30
4.4	FODA.....	31
4.5	31
MARCO METODOLÒGICO.....		33
4.6	Estudios de métodos	33
4.6.1	Métodos de investigación.....	33
4.6.2	Métodos a utilizarse	34
4.7	Técnicas de Investigación	34
4.8	Determinación población y muestra	35
4.9	Tabulación de Datos	36
CAPÍTULO III.....		45
5	PROPUESTA	45
5.1	Tema	45
5.2	Objetivos	45
5.3	Diagnostico situacional	45
5.4	Desarrollo de la propuesta.....	48
6	CONCLUSIONES.....	53

7	RECOMENDACIONES	53
8	BIBLIOGRAFÍA	55
9	ANEXOS	57

TABLA DE CONTENIDO: FIGURA

Figura 1	Modelo Básico de Motivación.....	13
Figura 2	Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow	14
Figura 3	FODA Almacenes De Prati S.A.	31
Figura 4	Organigrama Empresarial	32
Figura 5	Trabajo en equipo	36
Figura 6	Ambiente laboral.....	37
Figura 7	Material adecuado	37
Figura 8	Relación entre compañeros	38
Figura 9	Apoyo de mi supervisor	39
Figura 10	Reconocimiento por mi trabajo	40
Figura 11	Motivación	41
Figura 12	Expresar ideas y opiniones.....	41
Figura 13	Retroalimentación.....	42
Figura 14	Remuneración justa	43
Figura 15	Propuesta	48
Figura 16	Presupuesto	52

TABLA DE CONTENIDO: GRÁFICOS

Gráfico 1	Ubicación de Almacenes De Prati S.A.....	30
Gráfico 2	Creación de la página	51
Gráfico 3	Actividades que se realizara en la página.....	51
Gráfico 4	Publicaciones que se realiza en la página.....	52

PARTES PRELIMINARES

INTRODUCCIÓN

El clima laboral hace referencia al estado anímico de los miembros de la organización, por ende, se enfoca en la satisfacción del personal y en su productividad.

El clima organizacional desde un punto de vista es una herramienta que resulta ser de suma importancia a la hora de tomar decisiones por parte de los directivos, que nos ayuda a trazar un incremento en la productividad, dirigir la gestión en cuanto a los cambios necesarios ya que de ello depende la supervivencia de las organizaciones.

Los acontecimientos que se han venido presentando durante los últimos tiempos en distintas organizaciones son la falta de comunicación, liderazgo un ambiente laboral satisfactorio, entre otros factores, por consecuente ocasiona que exista inconvenientes en productividad y desempeño dentro de las organizaciones.

Distintas organizaciones plantean y diseñan planes estratégicos que permitan el mejor desarrollo de la misma, involucrando a sus empleados a realizar distintas actividades con la finalidad de mejorar su clima laboral.

Formación del objetivo

1 Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento de clima laboral para almacenes De Prati S.A. Quicentro Norte.

1.1 Objetivos Específicos

1. Realizar una investigación bibliográfica de los temas pertinentes como fundamento para la elaboración del Plan de Mejora.
2. Examinar y analizar el estado de satisfacción del clima laboral en el área de ventas con la finalidad de encontrar aspectos que puedan mejorar a través de una encuesta.
3. Establecer una propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento el clima laboral acorde a las necesidades de la organización.

1.2 Justificación

Ante los acontecimientos sucedidos en almacenes De Prati S.A sucursal Quicentro norte por su alta rotación de personal en el área de ventas, ha propiciado un clima laboral inestable con altos y bajos desempeños por parte del personal de ventas que aún está laborando en la tienda de dicha sucursal, creando un especial interés en conocer las causas o motivos del porque surge este clima laboral con los colaboradores, de ahí partir con un plan de motivación para el personal.

De la presente investigación crea la necesidad de indagar el clima laboral que se genera en dicho establecimiento con el fin de crear un plan de mejoramiento en cuanto al clima laboral para el bienestar de los trabajadores y crear un ambiente

laboral de armonía y mejoramiento continuo en esta área, de la cual se beneficia tanto el colaborador y la parte administrativa dicha empresa.

La investigación busca proporcionar información de alta relevancia y verídica con la finalidad de que nos permita conocer las falencias o problemas que se debe mejorar o cambiar, de ahí partir en el diseño y elaboración de un plan de mejoramiento acorde a las necesidades investigadas de los colaboradores.

1.3 Planteamiento del Problema

A nivel mundial el clima laboral en varias organizaciones ha ido cambiando constantemente ya que los directores están más enfocados en la productividad y resultados, dejando aún lado la parte de cómo se siente sus empleados tanto emocional como motivacional, por lo tanto la desmotivación del trabajador afecta directamente a la empresa por lo cual genera un rendimiento bajo en cuanto a productividad, y los directores toman decisiones para el bien de la empresa desvinculando al trabajador de sus labores.

Entre otros factores que afectan el clima laboral es falta de comunicación y el trabajo en equipo causando así un bajo rendimiento y termina afectando al clima laboral, la falta de vocación es otro de los motivos que afectan a nivel empresarial ya que trabajan por una necesidad mas no por vocación, eso causa que los empleados vivan quejándose del trabajo y las empresas se quejan de sus trabajadores.

Tanto a nivel nacional el estado anímico del trabajador en la organización es de prioridad importancia ya que un trabajador motivado ayuda alcanzar los objetivos trasados por la empresa. En los últimos años se ha dado una alta rotación de personal puesto que algunas empresas no cuentan con el personal de sección adecuado para la

contracción de vacantes, otros factores es el sueldo, la falta de crecimiento dentro de la organización entre otros.

Frente a estas situaciones se ha evidenciado que no hay un ambiente laboral estable dentro de Almacenes De Prati Norte, debido a ciertos comportamientos del personal en el área de vetas genera la necesidad de un mejoramiento de clima laboral que oriente a la reducción de deserción.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

2 Clima laboral

La dirección y desarrollo del personal es un factor muy importante, el cual nos permite el logro de los objetivos empresariales. En el desarrollo de este campo existen procesos que intervienen los cuales son: capacitación remuneración, condiciones de trabajo, motivación, cultura organizacional, etc. Un elemento influye en el desarrollo de procesos para cualquier organización es el factor humano, estudios recientes enfocados en el comportamiento humano dan como resultado que un empleado se siente satisfecho y motivado puede alcanzar un alto nivel de desempeño al momento de realizar su trabajo.

El clima laboral hace referencia al estado anímico de los miembros de la organización y mantenerlos positivos es crítico para elevar la satisfacción de los empleados y mantener los niveles de productividad óptima.

El compromiso y el clima laboral son actitudes que reflejan un estado psicológico.

2.1 Tipo de Climas Laboral

En 1976 Likert plantea la validez de dos tipos de clima organizacional de los cuales cada uno consta de subdivisiones, en 1987 Brunet explica cada uno de estos sistemas con transparencia y claridad.

- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo Explorador: Hace referente a la ausencia de confianza por parte de la administración, quienes toman las decisiones y traza los objetivos es la dirección y los impone a la organización. Los

trabajadores realizan su labor bajo amenazas y esto conlleva a un clima laboral con miedo y de vez en cuando son recompensados. Este tipo de clima aparenta ser estable y cambiante ya que no existe comunicación de ambas partes solo se sujetan a disposiciones impuestas por la dirección.

- Clima de tipo autoritario: Sistema II Autoritarismo Paternalista: Los colaboradores tienen una confianza blanda hacia la dirección. Para mantener motivados a sus trabajadores utilizan métodos adecuados como los incentivos y castigos acorde a la ocasión o circunstancia. Este clima vela por necesidades sociales de sus colaboradores con la finalidad de crear un clima laboral estable.

- Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo: Por parte de la dirección involucra a sus trabajadores a la participación de sus empleados entregándoles su confianza. Cada nivel jerárquico tiene la potestad de tomar las decisiones que ameriten en su momento. En este sistema no solo se basa en motivar a su personal con recompensas o castigos si no también se preocupan por satisfacer sus necesidades de crecimiento profesional y humano dentro de la organización. Es más participativo que plantean objetivos que trabajan por alcanzarlos.

- Clima de tipo participativo: Sistema IV Participación en Grupo: Existe una confianza plena entre los trabajadores y sus empleadores. En cuanto a la toma de decisiones están dispersas y están muy bien constituidas por cada departamento dentro de la organización. La comunicación es de forma efectiva. En resumen, se podría decir que la dirección trabaja en conjunto de la mano con sus subordinados creando un solo grupo bajo una estrategia ya planificada y organizada. (Bordas, 2016)

2.2 Clima Organizacional

El clima organizacional desde un punto de vista es una herramienta que resulta ser de suma importancia a la hora de tomar decisiones por parte de los directivos, que nos ayuda a trazar un incremento en la productividad, dirigir la gestión en cuanto a los cambios necesarios ya que de ello depende la supervivencia de las organizaciones. (Segredo, 2013)

El ambiente que se lleva dentro de las organizaciones tiene un efecto influyente en cuanto al éxito empresarial por su dominio en los individuos conviene realiza la medición una vez al año con la finalidad de obtener datos verídicos y analizarlos para tomar los correctivos de acorde a lo que el caso amerite con el objetivo de mejorar dichos resultados.

El clima organizacional es una canalización hacia los empleados ya que de ellos depende el buen funcionamiento de cada departamento dentro la organización, en este aspecto lo que resalta es la espontaneidad que trasmite el empleado, los altos mandos no deben intervenir en los resultados de la espontaneidad de sus colaboradores ya que esto tiene como consecuencia no lograr el objetivo esperado. (Arosemena, 2013)

El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye

en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero. (Idalberto, 2011,pàg.50)

2.2.1 Características del Clima Organizacional

Es evidente que el clima organizacional tiene un mayor impacto en el comportamiento del individuo en su lugar de trabajo al igual su comportamiento por el clima atmosférico, el clima organizacional también se basa en la forma en como una persona distingue su trabajo, su utilidad, productividad entre otros. Tienen alguna característica:

- Es un noción moldeable y ordenada como el temperamento.
- Sus complementos engloban una variación no obstante el clima se mantiene igual.
- El clima organizacional en continuo y tiene algo directo, pero no asociado como la cultura, y esta puede cambiar ante una intervención especial.
- Está delimitado por su peculiaridad tales como el comportamiento, capacidades y esperanzas de las personas.
- Se enfoca en a cualidades externas que percibe el observador.
- Es complicado su escrito por palabras, pero su resultado es visible.

(Martínez, 2003)

2.3 Cultura Organizacional

La cultura organizacional se basa en los conjuntos de valores, creencias, tradiciones, actitudes y experiencias de la compañía. El objetivo de la cultura

organizacional es precisar la manera en cómo los miembros de la organización interactúan entre ellos y con su exterior.

La cultura organizacional primero forma las bases para de ahí adaptar al personal que establecerán la cultura del clima laboral. Por otro lado, la cultura organizacional está formada por algunos elementos de sus colaboradores como es valores y actitudes, al igual que la imagen que trasmite como empresa a la sociedad, el proceso de selección de los colaboradores y los proveedores.

2.3.1 Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional es de suma importancia en todas las organizaciones ya que guía el camino de la empresa y sitúa la manera como debe conducirse.

La cultura organizacional posee dos ejes principales, el interno que hace mención con el personal, directivos de la organización, y la cultura y el externo hace referencia a la comunidad que se encuentra intercalado la compañía.

2.3.2 Elementos de la cultura organizacional

Identidad de la organización: La cultura organizacional está limitada en parte por la Misión, Visión y valores empresariales. Nace la identidad de la organización con las preguntas a continuación: ¿Cuál es el modelo de empresa? ¿Cuáles son los valores? ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Cuál es la misión y visión?

Sistemas de control: La cultura organizacional tiene que poseer un sistema de control, en el cual vigile todo lo que sucede en el interior de la compañía y al igual del capital humano.

Estructuras de poder: Cultura organizacional dispone cuales, y quienes serán los responsables de tomar las decisiones, el porcentaje que esta otorgado el poder.

Símbolos: La cultura organizacional está conformado por infinidad de diseños visuales y auditivo que conforme la imagen o identidad de la empresa.

Rituales y rutinas: Se basa en todas las reuniones empresariales ya sean de manera formal e informal.

Historias, mitos y anécdotas: Esta establecida por el mensaje táctico que hallase en la organización. La historia está basada en el nacimiento de la empresa como ha ido evolucionando y su crecimiento que tiene en el mercado, las anécdotas los las historias antiguas que empleados que colaboran por muchos años en la empresa cuentas a los nuevos colaboradores.

2.3.3 Clima de la cultura organizacional

Ambiente físico: Es la infraestructura de la organización, su iluminación sus equipos de trabajo, temperatura, higiene etc.

Ambiente social: Es la relación que existe entre los colaboradores y directivos.

Características estructurales: Se refiere a la jerarquía de una organización, la estructura formal entre otras.

Características personales: Comprende toda la perspectiva de los colaboradores, motivación, aptitudes, objetivos y deseos.

Comportamiento organizacional: Hace referencia a la altura de satisfacción que existe en la compañía manera que controlan el ausentismo, cuando llegan tarde, un sin número de rotación que o no de personal. (Estela, 2020)

2.4 Trabajo en Equipo

El equipo de trabajo implica el grupo humano en donde sus habilidades y técnicas permiten alcanzar una meta u objetivo final. El integrante del grupo tiene que estar centrados en los procesos ser eficiente y eficaz en la tomar de decisiones y solucionar inconvenientes que se presenten con la finalidad de obtener mejores resultados para el bien de sus compañeros. (TOVAR, 2010)

La definición de trabajo en grupo surgió después de la guerra mundial, es el esfuerzo de un conjunto de personas o individuos para ejecutar un proyecto.

El trabajo en equipo implica a varias personas para el logro de un objetivo en común, cada miembro aporta su trabajo para el logro el objetivo establecido.

2.4.1 ¿Por qué es importante el trabajo en grupo?

- Los equipos son más dóciles que otro modelo de estructura jerárquicas en una organización, puesto que se pueden reunirse a realizar sus objetivos y metas propuestas de acuerdo a las necesidades.
- El equipo fomenta el trabajo para un bien en común, por medio de la confianza y destrezas del mismo, se centran en la misión y visión del grupo.
- Los equipos son más hábiles y ágiles con sus experiencias y conocimientos que una sola persona. (Reza, 2005)

2.4.2 Fracasos de trabajo en Equipo

- Falta de un agradable habiente laboral.
- No tener una planificación adecuada.

- Rechazo e ingratitud en el grupo.
- Desmotivación en el grupo y no son constantes.
- Los empleados no se sienten parte del grupo.
- Ausencia de confianza.
- Los objetivos o metas no están claros. (TOVAR, 2010)

2.5 Motivación

Basándonos en el mundo de las empresas el rendimiento está más basado en la motivación que en la aptitud.

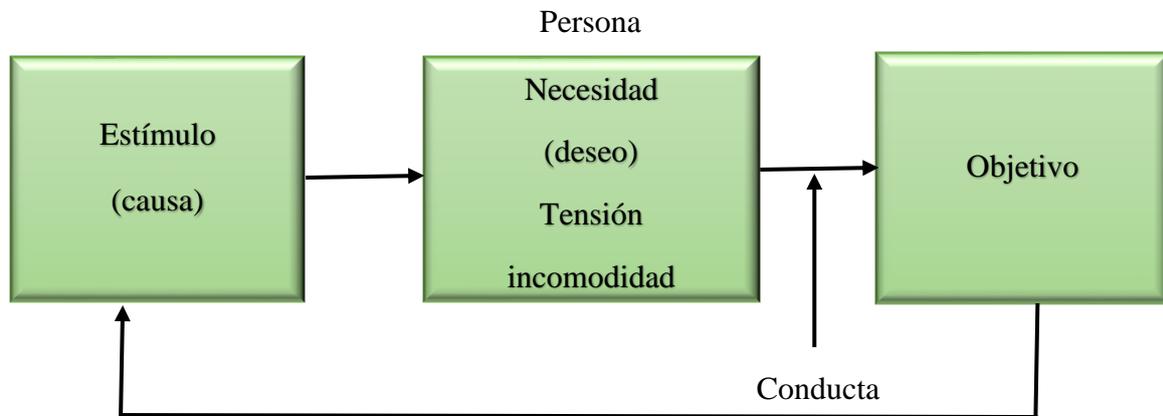
En la época del año 10 Taylor, estima que hay dos tipos de motivadores que vendría hacer la remuneración y la pereza “*cobra lo más posible y hace no menos posible*” hace referencia a mayores beneficios por con un reducido trabajo. (S.L, 2008)

Se dice que la motivación a lo largo del tiempo se ha tratado de diferentes maneras psicológicas ni ninguna conlleva a un acuerdo hacia la conducta motivacional, lo que se puede deducir es que existe una semejanza que dicha conducta va dirigida hacia una meta u objetivo. (Guillèn, 2012)

2.5.1 La Motivación Humana

Es complicado determinar a simple vista el comportamiento de una persona que se la conoce de forma objetiva sin tener en cuenta lo que le motiva. El termino de motivación tiene diferentes sentidos por lo cual su concepto no se encuentra definida, generalmente motivar es actuar de forma determinada que impulsa a su comportamiento.

Figura 1 Modelo Básico de Motivación



Elaborado por: Erika Cualchi

2.5.2 Ciclo Motivacional

El ciclo motivacional surge de una necesidad. Cuando se presenta una necesidad esta se desequilibra dentro de la organización afectando la producción, tensión, incomodidad e insatisfacción. Si el comportamiento es ágil la persona o personas satisfaceran sus necesidades, una vez que las necesidades son satisfechas la necesidad del equilibrio vuelve a la normalidad y a su ambiente.

2.5.3 Jerarquía Según las necesidades de Maslow

Según Maslow, plantea en su pirámide de acuerdo a las necesidades de la conducta humana.

Según Maslow “las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su grado de importancia respecto de la conducta humana. Como base de la pirámide tenemos a las necesidades primarias en la cima o cúspide se encuentran la más elaboradas e intelectuales conocido como necesidades secundarias.”

Figura 2 Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow



Elaborado por: Idalberto Chiavenato

Necesidades Fisiológicas: Son innatos tales como respiración, alimentación, descanso, sexo, homeostasis.

Necesidad de Seguridad: En esta fase la persona necesita seguridad y protección ante un peligro real, imaginario o físico, ejemplo seguridad física, seguridad de empleo, de recursos, salud, familiar entre otros.

Necesidades Sociales: Son necesidades por la aceptación a ser parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor.

Necesidades de Aprecio: Se basa en la manera en cómo la persona se ve y se valora, su autoestima, la confianza que tienen en sí mismo, respeto, éxito.

Necesidades de Autorrealización: Se relaciona en la independencia en la plena realización potencial y de sus talentos, moralidad, creatividad, espontaneidad, resolución de hechos entre otros. (Idalberto, 2011)

2.5.4 Tipos de Motivación

Motivación extrínseca: *“La externa. Aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una pérdida”*. (Pastrana, 2013).

Dicha motivación se basa en recompensar el desempeño de los trabajadores ya sea con incentivos financieros o méritos profesionales, con la finalidad que la organización obtenga resultados factibles por parte del equipo.

Motivación intrínseca: Va conjuntamente con la satisfacción personal por ejecutar sus labores teniendo iniciativa propia del colaborador. Argumentado a su obligación de la autorrealización que nos ayuda a tener una mayor productividad dentro de la organización.

Motivación trascendente: Este tipo de motivación satisface a las necesidades de tercero sin interés propio, basándose en los valores como ser humano.

2.6 Liderazgo

Debido a los cambios evolutivos del ser humano radica la teoría de qué, de acuerdo a las capacidades que demostraban dentro de los grupos como empresas, grupos deportivos, políticos, artísticos se elegía a una persona idónea para guiar dichos grupos.

Es la habilidad o destreza que tiene una persona para que su equipo realice por voluntad propia las actividades sin hacer uso del poder o autoridad. (Estrada, 2006)

El liderazgo se atribuye a un concepto dinámico, y va desarrollando con el trascurso del tiempo con la implementación de nuevos elementos para su definición

así haya demasiados elementos que intervengan el sentido de liderazgo se mantiene en lo que es la influencia que tiene el líder en sus seguidores.

Es un líder que posee varias cualidades que va dirigido a un comportamiento respetable en el cual influye a sus seguidores ya sea para cambiar o mejorar por el bienestar de los objetivos en común. También se lo considera como una persona capaz de guiar a un grupo, se le atribuye como la persona cabecilla en una competencia grupal. (Covas, 2015)

2.6.1 Tipo de Líderes

Líder Autocrático: Este tipo de líder tiene el dominio total sobre sus empleados o equipo, los individuos del grupo tienen una oportunidad diminuta para sugerir algo sin importar si es para el bien de la organización.

Líder Burocrático: Ellos se rigen según el libro, siguen procesos drásticos y se aseguran que los seguidores sean precisos en lo que están llevando a cabo.

Líder Carismático: Este líder inspiran entusiasmo a su grupo, se caracterizan por tener mucha energía al guiar personal. El líder carismático que en si mismo que en su grupo y esto podría tener futuros problemas dentro de la organización.

Líder Participativo o Democrático: Se los conoce por que ellos son los que toman las decisiones a pesar de eso ello, invitan a su miembro del equipo al proceso de tomar de decisión. Sus seguidores están comprometidos a trabajar duro para alcanzar sus objetivos sin importar la recompensa económica.

Liderazgo Laissez- Faire: Significa “dejarlo ser”, este tipo de líder dejan a sus seguidores a que realicen su trabajo por su cuenta, ellos son efectivos cuando su grupo tiene experiencia e iniciativa propia.

Liderazgo Orientado a las Personas o Liderazgo orientado a las relaciones:
Empoderan al equipo e impulsan a la contribución participativa.

Liderazgo Natural: Toman la iniciativa por su propia cuenta con la finalidad de resolver problemas, se hace notar en el grupo proponiendo ideas.

Liderazgo Orientado a la Tarea: Planifican, organizan y definen los roles a realizar, se centran que se culmine el trabajo son poco autocráticos.

Liderazgo Transaccional: Tienden a castigar a los miembros del grupo si el trabajo o tarea no está como él quiere o desea, ellos nacen ya con la idea de que sus seguidores tienen que obedecerles.

Liderazgo Transformacional: Son considerados como los verdaderos líderes. Inspiran e impulsan de manera continua al equipo, necesitan sentir apoyo de ciertos empleados. (Taracena, 2014)

2.7 Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es compartir información, intercambio de datos, expresar ideas, sentimientos entre individuos que forman parte de una organización.

Según Horacio Andrade inca en su libro de Comunicación Organizacional Interna, para poder entender la Comunicación Organización hay que basarse en tres factores:

Su carácter social: Hace referencia en los diversos cargos que se desempeña el individuo dentro de la empresa, por lo cual tiene su carácter cultural.

Su carácter disciplinario: Es el saber administrativo en el cual preocupa atribuir criterios científicos sociales de manera que se dé una comunicación interna y externa.

2.7.1 Importancia de la comunicación organizacional

Es de vital y suma importancia la comunicación dentro de la organización, ya que sus colaboradores necesitan estar informados y ser escuchados al momento de brindar una idea u opinión, logrando así una lealtad de los empleados con la empresa esto conlleva a ser una acción muy lúbrica para conservar a los mejores talentos de la empresa.

Es de suma importancia que los colaboradores estén informados de los objetivos de la organización, esto se basa mediante la comunicación interna con la finalidad de obtener equipos de trabajos informados, alineados y sobre todo motivados. (Cebrián, 2013)

2.8 Rotación de Personal

Cuando hay ausencia constante de un puesto de trabajo damos por entendido que se debe a un alto índice de rotación en cual es importante investigar las causas del por qué y encontrar a debida solución. Cuanto nos podemos pensar el número de personas que han pasado por la empresa en los últimos años, ya sea porque encontraron una mejor plaza de trabajo y optaron por irse ya que no se sentían a gusto en el puesto de trabajo que estaban, a ese total de personas lo llámanos rotación de personal.

2.8.1 Tipos de rotación de personal

Rotación de personal voluntaria: Este caso se da cuando el colaborador por su propia voluntad decide renunciar a la empresa ya sea porque encontró otra plaza de trabajo que tiene más beneficios o está acorde a las necesidades que el busca, en este caso deberíamos investigar las causas con la finalidad de saber en qué está fallando la

organización, entre las principales causas que se dan es que no encuentran trabajo en equipo una cultura de empresa o en ciertos casos los beneficios que otorga la empresa.

Otra de las causas de la rotación del personal voluntaria es la imagen que da la empresa a sus empleados. Cuando los empleados están motivados y satisfechos en su lugar de trabajo con un ambiente laboral bueno, existe menos la posibilidad que vayan a otra organización.

Rotación de personal involuntaria: Es cuando la organización decide desvincular al empleado de sus funciones, esto se da tal vez por una reestructura de personal en la empresa o las evaluaciones que se lo realiza al colaborador por las funciones que desempeña en su puesto de trabajo, y es por eso la dirección que toma la dirección mas no del trabajador. De igual manera se debe analizar este tipo de caso ya que puede existir inconvenientes en su plantilla o en el proceso de selección de personal.

2.8.2 Las causas de la rotación de personal

- **Mala supervisión de trabajo:** Los jefes inmediatos o supervisores son los encargados de observar el trabajo en conjunto y detectan los problemas que existen, cuando nos encontramos con una supervisión inadecuada es donde surge los problemas con los empleados y de ahí deriva los despidos.
- **Un mal clima laboral:** Si no existe compañerismo los empleados no se sienten a gusto para realizar sus funciones de trabajo día con día. Cuando existe discusión entre compañeros o con los supervisores son también motivo de rotación de laboral, por tal motivo se debe crear un ambiente laboral sano en cual nos ayude a ir creciendo personal y profesionalmente.

- **El propósito de la empresa no encaja:** En la actualidad los empleados se sienten identificados con los objetivos de la compañía por tal motivo se sienten a gusto o si no están identificados con el propósito de la organización se irán en cualquier momento que encuentren la oportunidad.
- **Falta de crecimiento laboral y profesional:** Los trabajadores que están en la empresa y no les permiten alcanzar sus aspiraciones profesionalmente, pueden terminar agotándose y ellos decidan desvincularse de la empresa a buscar otra oportunidad laboral.
- **Salario poco justo:** Cuando existe la oportunidad de una plaza de trabajo en la cual el sueldo sea superior el trabajador no dudará en irse, ya que no encuentra aspectos por los cuales pueda quedarse como por ejemplo los beneficios que brinda la empresa, simpatía entre los compañeros, entre otros.
- **Proceso de selección inadecuado:** El puesto de trabajo no está acorde al perfil del trabajador, o también los valores, esto nos conlleva a la solución para el bien de la empresa y del trabajador al despido.

2.8.3 Consecuencias de una alta rotación de personal

- **Cambios en la productividad:** La organización se ve afectada en la rotación de personal en distintas formas por ejemplo si una persona deja de trabajar en la compañía esto conlleva a abrir una nueva vacante y tardará días e incluso hasta meses hasta que puedan encontrar esa persona acorde a las necesidades que requiere la empresa, y esto hará que la productividad baje.
- **Cambios de equipo:** La rotación laboral no solo afecta directamente a la empresa también se siente afectado el equipo de trabajo ya que no cuentan más con la presencia de uno de sus compañeros de equipo, el 30% de nuestra vida la pasamos en el trabajo y al no contar con uno de ellos se

sentirá su ausencia. El trabajo es nuestro segundo hogar y los compañeros nuestra segunda familia.

- **Imagen de la empresa comercial y marca empleadora:** Si una persona está interesada en pertenecer a la compañía y percibe que existe una alta rotación de personal se lleva una mala imagen de la organización, por lo tanto, la marca empleadora se mirara afectada. Perfiles de trabajadores muy bueno para la compañía decidan no inscribirse al puesto que requiere y está ofertando la compañía.

2.8.4 Como disminuir al máximo la rotación de personal

La clave principal está en gestionar el proceso de selección de manera eficiente. Lo primordial es encontrar a ese candidato correcto ideal para ocupar la vacante y evitar cometer errores al seleccionar perfiles incorrectos, en el cual significaría una pérdida de tiempo y dinero para la organización. (Almeda, 2017)

2.9 Eficiencia, eficacia organizacional

Eficiencia Organizacional: Es el cumplimiento de sus metas dando una utilización adecuada a sus recursos. *“Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen el mínimo de cantidad de insumos o el tiempo para producir un lote determinado de bienes y servicios.”* (Herrera, 2015)

Es la facultad administrativa de realizar el límite máximo con escasos recurso, fuerzas, y tiempo.

Eficacia Organizacional: Capacidad de administrativa para alcanzar metas u objetivos propuestos. Son eficaces las organizaciones cuando los directores seleccionan objetivos convenientes y los alcanzan.

2.10 Plan de Acción

Un plan de acción es un proyecto en el que se determina metas y se delegan funciones o tareas en lapso de tiempo determinado y se provee el uso de los recursos.

El plan de acción es un lugar en donde se examina como, con quien, que, y cuando se van a realizar las diversas tareas, es una muestra resumida del trabajo delegado que va hacer el individuo o varios individuos con un objetivo en común, en una duración de tiempo ya sea corto o largo plazo. (Kroeger)

En una organización el plan de acción implica a varios departamentos o áreas, establece quienes serán las personas sensatas en llevar a cabo el plan en el tiempo y forma establecida, el propósito del plan de acción es plantear estrategias y objetivos específicos que ya fueron planificados con anterioridad. (Julián Pérez Porto, 2019)

2.10.1 Elementos del plan de acción:

- **Proyectos y principales acciones:** Existen algunas formas para estructurar el plan de acción, por lo tanto, hay que tener en cuenta siempre los proyectos que vamos a realizar y las acciones que conllevaran a este dicho proyecto he implementar el periodo de tiempo que vamos a ir realizando las acciones.
- **Canales de promoción:** Esto se refiere a que medios vamos a promocionar para dar a conocer el lanzamiento de un bien o servicio, pude ser los canales de redes sociales, revistas entre otros.
- **La importancia de la fecha:** las fechas es la parte fundamental dentro de un plan de acción se puede dividir en meses o semanas o incluso por días. Lo primordial es que ya haya establecida la fecha de lanzamiento de ahí se distribuirán las demás actividades. (Jiménez, 2020)

2.10.2 Como elaborar el Plan de Acción

El plan de acción es una tarea conjunta, que se lo realiza con algunos elementos:

- Planear el objetivo que vamos a obtener.
- E grado de calidad y cantidad que vamos a obtener.
- Establecer el tiempo en que vamos que se quiere lograr.
- El lugar específico que se va a realizar el plan de acción.
- Las personas y recurso con quienes van a trabajar.
- Realizar una medición en cuanto al proceso con el objetivo de saber si se está alcanzando lo deseado.
- Evaluación para determinar si se logró alcanzar el objetivo.

Para que el plan de acción se realice tenemos formular los objetivos y las estrategias. (Kroeger)

2.10.3 Ventajas de utilizar el plan de acción

- Permite lograr los objetivos, establecer acciones concretas que se conseguirá en plazo de tiempo establecido.
- Nos ayuda a optimizar dinero, ya que se establece un presupuesto que nos permite conocer cuánto se gastará y si en caso que se exceda se puede cambiar de acción por algo similar con menor costo.
- Optimización de tiempo.
- Efecto positivo durante el transcurso del año en los canales que se está utilizando como propaganda.

- Creatividad ya que se plasmada por escrito y no se tendrá que estar pensando en futuras actividades. (Jiménez, 2020)

MARCO CONCEPTUAL

Personalidad: El termino proviene etimológicamente del latino persona que interpreta a los diferentes cambios internos o externos de la persona, dando un ejemplo como las máscaras en una obra teatral, una vez puesta la cascara la persona toma una personalidad diferente ya sea buena o mala dependiendo del rol protagónico a interpretar. (Josè Bermudèz, 2017)

Cuando se refiere a personalidad no se describe a la persona por sus sentimientos u emociones por su sonrisa, encanto o carisma por ver de manera positiva a la vida. Cuando los especialistas en este tema determinan que la personalidad se inclina al crecimiento y desarrollo del sistema psicológico se van formando de las personas. (Robbins, 2004)

Grupo: Determina como grupo a varias personas que interactúan entre si con la interacción de la colectividad.

No existe grupos iguales, pero tienen singularidades en comunes:

Actividades: Es una serie de hechos que lo ejecutan los individuos del grupo.

Tareas personales: Se refiere a que una persona del grupo realiza las actividades para alcanzar el objetivo que tienen en común el grupo.

Tareas Colectivas: Crean fuertes lazos entre las personas del grupo.

Estructura: Las actividades y roles de cada individuo.

Cohesión: Es el motor del grupo ya que si no existiera la cohesión no se llevaría a cabo las metas y objetivos que tienen como grupo.

Metas y Objetivos: La razón de ser que impulsa al grupo. (Hernández)

Remuneración: Se denomina remuneración al pago ya sea de dinero o cosas a cambio de la prestación de un servicio o trabajo.

Comunicación: Se define a la comunicación como la transmisión de datos, sentimientos, emociones hacia otra persona.

En una Comunicación debe existir dos fragmentos, el emisor que es la persona que transfiere el mensaje y el receptor que es la otra parte que recibe la información del mensaje. (Idalberto, 2011)

Entorno Laboral: Esta influye en como el trabajador se siente en su lugar de trabajo al igual puede ser fuente de estrés.

El entorno es un componente muy trascendental con el pasar del día de una organización, se ha demostrado que el entorno laboral influye en la productividad de los trabajadores y en su vida personal. (Minutos, 2017)

Trabajador: La Real Academia de la Lengua define como trabajadores a persona titulada, cuya profesión es allanar o prevenir dificultades de orden social o personal en casos particulares o colectivos, por medio de consejo, gestiones, informes, ayuda financiera, sanitaria, moral.

Incentivos: Es un ofrecimiento o recompensa por la realización de alguna acción, ya puede ser un incentivo económico por la medición en cuanto a la productividad de trabajo o servicio. (Gorbaneff, 2009)

Empresa: Es de origen italiano, es un lugar o espacio natural en donde se desarrolla una acción ya sea de producción entre varias personas, en donde existe un empleador y un trabajador para alcanzar objetivos en común con el fin de obtener beneficios para ambas partes. (Reynoso, 2014)

Planes Estratégicos: Dentro del ámbito empresarial se considera que es un documento oficial en el cual se establece que estrategia van a seguir dentro de una organización a un tiempo estipulado de 1 a 5 años. (Julián Pérez Porto, 2019)

Derecho Laboral: Proviene de la rama de Derecho la que se encarga de velar las relaciones que surgen a raíz del trabajo humano. Son reglas y obligaciones que aseguran el cumplimiento de los derechos jurídicos de las partes involucradas. (Julián Pérez Porto, 2019)

MARCO LEGAL

Basado en el reglamento interno de trabajo de almacenes De Prati S.A. Reformado y calificado en el año de 1998 nos indica que:

Artículo primero: Con el presente reglamento la empresa Almacenes De Prati S.A. Ofrece ajustar y mejorar las relaciones laborales con los empleados, dando, así como lo primordial y lo más valioso que cuenta la empresa es el capital humano, con el esfuerzo constante y doctrina alcanzan los objetivos trazados.

Artículo Segundo: Todos los empleados que pertenezcan a la compañía se deben acatar y sujetarse al presente reglamento interno de trabajo.

Artículo tercero: Emplear a nuevos trabajadores.

Artículo cuarto: Todo trabajar sin excepción deben otorgar a Recursos Humanos toda la documentación y requisitos que solicita la empresa:

- Cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero.
- Carnet de afiliación al IESS, en este caso si el trabajador anteriormente se encontraba trabajando.
- Certificado de trabajos
- Réconds Policial

- Certificado de salud (La empresa nos brinda con la información del laboratorio clínico donde demos realizar los exámenes médicos).
- Papeleta de votación.
- Si es casado partida de matrimonio y partida de nacimientos de sus hijos.
- Títulos académicos y certificados de cursos realizados.
- Fotos tamaño carnet.
- Entregar toda la información necesaria que requiera la empresa para elaborar su ficha de registro de trabajador como lo establece el art 41, literal 7 el código de trabajo.

Artículo sexto: Se trata de los gerentes y supervisores que se encuentren encargados de sus áreas asignadas, ellos son los responsables del buen funcionamiento y desempeño de la organización así mismo de exigirán a sus trabajadores que se cumplan y acaten las ordenes que se les imparta.

La obligación del supervisor es de informar diariamente aquellas novedades o faltas que este presentando el trabajador a los gerentes de tiendas y ellos pasaran la información a Gerente de Recursos Humanos.

Artículo octavo: El horario de trabajo, la empresa se rige de acuerdo al art 47 de código de trabajo.

Artículo noveno: Una vez que inicia las labores está prohibido abandonar su lugar de trabajo. El trabajador se retira a su puesto de trabajo hasta que el relevo ingrese si no llegase su relévelo se debe notificar a su supervisor a cargo, ellos tomaran las medidas pertinentes en ese caso. El trabajador no debe realizar actividades que no sean establecidas por el empleador.

Artículo decimotercero: Las remuneraciones, los salarios de los trabajadores serán pagados por mes vencido y quincena. La empresa puede conceder anticipos de sueldos a sus trabajadores en los cuales serán descontados en su siguiente remuneración.

CAPÍTULO II

3 Reseña Histórica De Prati

Almacenes De Prati es una tienda que se especializa en la venta de Moda y Hogar con más de 3000 personas motivadas para entregar un excelente servicio a nuestra distinguida clientela, contamos con 78 años de experiencia.

En el año de 1940 inicia el sueño de dos visionarios italianos, el señor Mario De Prati y la señora Doménica Cavanna, deciden en poner su propio negocio de venta de tejidos importados en la ciudad de Guayaquil, cuyo nombre llevaría Mario De Prati, el mismo que con el pasar de los años implemento productos para el hogar de excelente calidad.

En el año de 1960 se creó la marca y logo **De Prati**, la que actualmente se la conoce, en 1968 se implementa nuestro crédito directo, un financiamiento exclusivo que tendría beneficios para los clientes marcando una diferencia en la compañía. En 1973 marcaria sus inicios de producción local con la apertura de la boutique 33, con la venta y fabricación de ropa bordada de cuenca entre otras artesanías.

Conforme pasaron los años se iba implementando nuevas tiendas, contando en la actualidad con 14 tiendas a nivel nacional, en el año 2014 se implementa la tienda CC Quicentro Shopping, que actualmente cuenta con 152 colaboradores, para el piso de venta tienen distribuido a 76 personas.

3.1 Misión

Ser la mejor tienda departamental para las personas familias y comunidad que quieren enriquecer su vida.

3.2 Visión

- Crecer sostenida y ordenadamente.
- Administrar con eficiencia y profesionalismo.
- Generar valor para nosotros y la comunidad.
- Seguir fielmente los valores corporativos.

3.3 Objetivos Institucionales

- Ante todo, actuamos con integridad.
- Estamos orientados a satisfacer al cliente.
- Nos comunicamos oportuna y sinceramente.
- Creemos en nuestra empresa y su gente.
- Trabajamos en equipo.
- Estamos comprometidos con los resultados.

Ubicación.

Gráfico 1 Ubicación de Almacenes De Prati S.A



Fuente: Google Maps

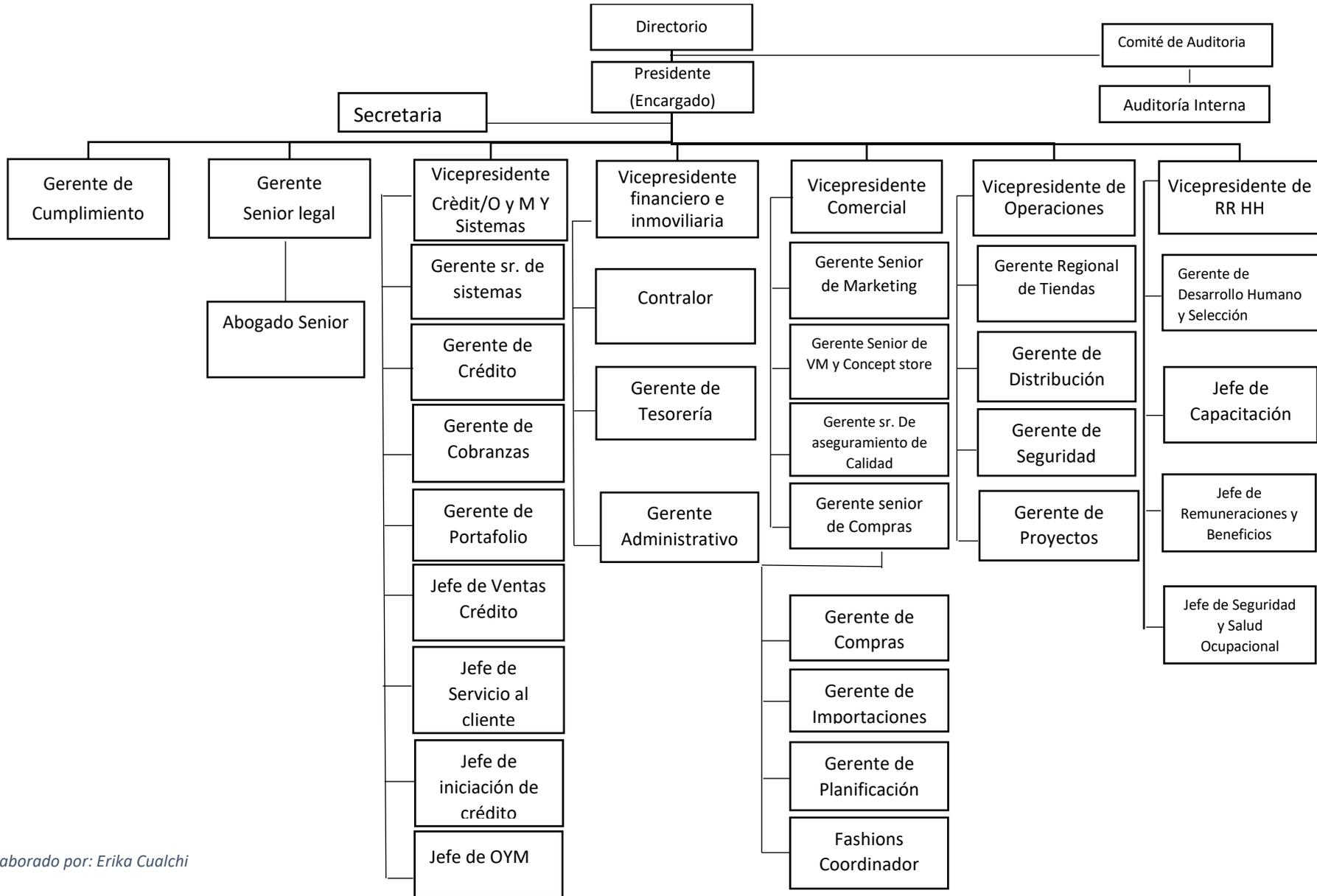
Figura 3 FODA Almacenes De Prati S.A.

3.4 FODA

<p style="text-align: center;">Matriz FODA</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del primer lugar en Ekos de Oro por ser la empresa más eficiente del sector comercio en ropa. • Capacitación constante al personal. • Atención personalizada. • Cuenta con la garantía incondicional de los productos. 	<p style="text-align: center;">Debilidades (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de ventas desmotivado. • Falta de trabajo en grupo. • Falta de comunicación. • Internet lento para la realización de ventas remotas.
	<p style="text-align: center;">Oportunidades (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tienda y aplicaciones de compra Online. • Tiendas disponibles en sectores estratégicos. • Expansión de nueva tienda para para la ciudad de Santo Domingo. 	<p style="text-align: center;">Estrategia FO</p> <p>Cuenta con varias sucursales con personal eficiente y altamente capacitado para atender a nuestra distinguida clientela, con expansión para seguir creciendo y generar más vacantes para trabajar en nuestra empresa.</p>
<p style="text-align: center;">Amenazas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amplia competencia en el mercado • Productos similares en diferentes tientes a menor precio • Ventas bajas por la situación actual del país. 	<p style="text-align: center;">Estrategia FA</p> <p>Un valor agregado que ofrece la compañía es la garantía incondicional, este valor nos distingue de la competencia en el mercado que ofrece productos similares y marcas iguales.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia DA</p> <p>Máxima cobertura en internet dentro de la tienda para facilitar y optimizar tiempo tanto para el personal como el cliente para realizar la venta por parte del vendedor y la compra en línea por parte del cliente.</p>

Elaborado por: Erika Cualchi

Figura 4 Organigrama Empresarial



Elaborado por: Erika Cualchi

MARCO METODOLÒGICO

3.6 Estudios de métodos

“El método es el medio para alcanzar un objetivo; el método científico es la explicación, descripción y predicción de fenómenos, y su esencia es obtener con mayor facilidad el conocimiento científico.” (Pereda, 2017)

3.6.1 Métodos de investigación

Métodos Empíricos: Este método se basa básicamente en el conocimiento que se tiene a través de la experiencia.

Observación: Se basa en seleccionar y estar atentos de todos los detalles de lo que nos interesa observar y que queremos analizar.

Experimento: Es un medio que nos ayuda a llegar a la veracidad objetiva de del problema o fenómeno.

Encuesta: Es una técnica cuantitativa que parte de una muestra. Son datos estadísticos que se obtiene mediante una serie de preguntas que se hace a los encuestados para determinar e identificar los problemas y buscar la solución.

Entrevista: Es una técnica de forma oral, donde existe el entrevistador que es el individuo que domina el tema y hace las preguntas de lo que deseamos investigar y un entrevistado que es la persona que responde a dichas preguntas en el cual nos ayuda a recopilar información de los hechos que estamos investigando. (Caceres, 2014)

Métodos Teóricos:

Análisis: Este método analítico consiste en separar un todo en partes, para poder analizar a profundidad cada una de ellas, con la finalidad de determinar de que está compuesto.

Síntesis: El método sintético es de razonamiento que permite en ir recopilado las partes para ir reconstruyendo un todo.

Inducción: Este método consiste en analizar de lo pequeño a lo más grande este método nos permite formular hipótesis. Va de algo particular a algo general.

Deducción: Este método va de lo general a lo particular. El método deductivo entendemos que parte de la conclusión que determinamos a través del razonamiento. (Ferrer, 2010)

3.6.2 Métodos a utilizarse

El método que vamos a utilizar en esta presente investigación es el método Empírico.

La observación, seleccionamos el tema del clima laboral por hechos y acontecimientos que se ha ido observando dentro de la organización.

La encuesta, ya que con ello determinamos y analizamos mediante las preguntas cuales son los posibles problemas que tiene la organización en el área de venta, con la finalidad de encontrar solución a los problemas que arroje como resultado la encuesta.

3.7 Técnicas de Investigación

En la presente Monografía el método utilizado es la técnica Documental, que consiste en la exploración de materiales bibliográficos, puede ser por libros, revistas,

periódicos, sitios web confiables, bibliotecas este es el primer método que se debe utilizar ya que se explora temas de acuerdo a la investigación. (Ayala, 2019)

De Campo, mediante un muestreo se determina una cantidad de personas para realizar una encuesta que es una técnica de investigación muy utilizada para la recopilación de información de creencias, actitudes y opiniones, nos permite hacer un breve análisis mediante la estadística que arroje la encuesta, nos ayuda a determinar los datos de las falencias del clima laboral en el área de ventas de almacenes De Prati Quicentro Norte, mediante las respuestas de las personas encuestadas. (Raffino, 2020)

3.8 Determinación población y muestra

Población: Es la agrupación de personas o cosas que necesitamos investigar. También se lo conoce como universo conformado por personas, cosas, animales, registro de nacimiento entre otras más.

Muestra: Se llama muestra a un subconjunto del universo o población que vamos a investigar, es una cierta porción de la población. (López, 2004)

De acuerdo a los datos otorgados por la Empresa Almacenes de Prati S.A. en la sucursal Quicentro Norte en el área de ventas contamos con 76 vendedores en las tres plantas, que vendría a ser la población finita ya que conocemos el número total de la población, para determinar la muestra se aplica la siguiente fórmula.

N = Universo 76

PQ = Cuartil 0.25

K² = Constante 2²

E² = Margen de error 0.05

$$n = \frac{N * PQ}{< (N - 1) < \frac{E^2}{K^2} >> + PQ}$$

$$n = \frac{76 * 0,25}{< (76 - 1) < \frac{0,05^2}{2^2} >> + 0,25}$$

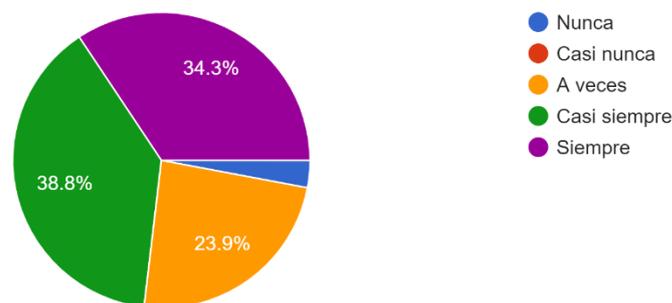
$$n = 64$$

3.9 Tabulación de Datos

Figura 5 Trabajo en equipo

1. ¿En mi puesto de trabajo, se impulsa al trabajo en equipo?

67 respuestas



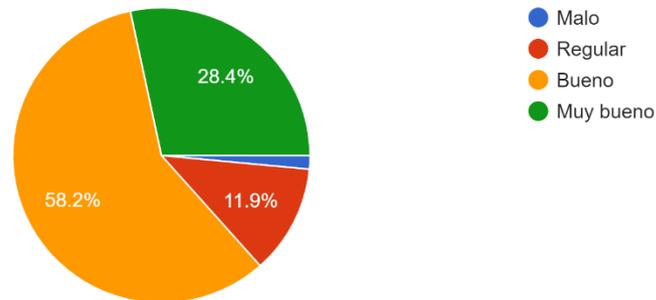
Elaborado por: Erika Cualchi

Análisis: Como se observa en la gráfica, encontramos tres porcentajes que van casi a la par, en los cual nos da a deducir que no existe un compromiso total de trabajo en equipo, un 34.3% de los encuestados afirman que siempre trabajan en grupo, como fueron encuestados a los vendedores de las tres plantas pueda que en ciertas secciones si existe ese lazo de compromiso, un 38.8% indican que casi siempre pero no en su totalidad, y un 23.3% el trabajo en equipo solo se da en ocasiones, en estos dos últimos indicadores debemos trabajar en fomentar el trabajo en grupo.

Figura 6 Ambiente laboral

2. El ambiente laboral para el desempeño de mi trabajo es:

67 respuestas



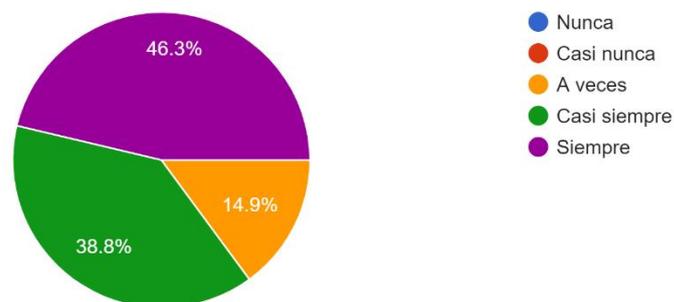
Elaborado por: Erika Cualchi

Análisis: Existe un 58.2% que considera que el ambiente laboral en De Prati Quicentro Norte es bueno acompañado de un 28.4% indica que es muy bueno, corroborando que el ambiente laboral es aceptable y están satisfecho para la gran mayoría de colaboradores, no obstante, un 11.9% considera que es regular.

Figura 7 Material adecuado

3. ¿Dispongo del material adecuado para realizar mi trabajo?

67 respuestas



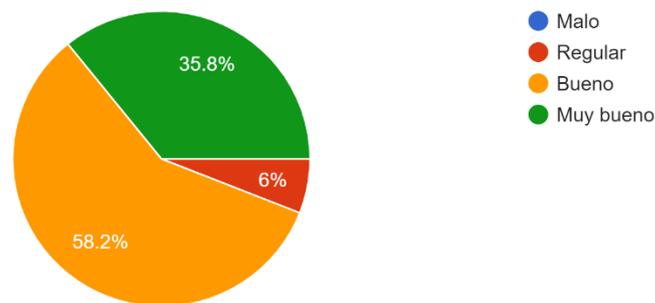
Elaborado por: Erika Cualchi

Análisis: En este gráfico observamos que existe un porcentaje alto de un 46.3% asegurando que siempre cuenta con el material adecuado, que la empresa dota de suministros para el desempeño de sus funciones, un 38.8% indica que es casi siempre, lo cual no es malo ya que pueda que en su momento no haya algún material específico pero se da en ocasiones este caso, un 14.9% es un porcentaje bajo, de 67 encuestados son 10 personas que indicaron que a veces la empresa dota de material adecuado para su funcionamiento laboral.

Figura 8 Relación entre compañeros

4. La relación entre mis compañeros de trabajo es:

67 respuestas



Elaborado por: Erika Cualchi

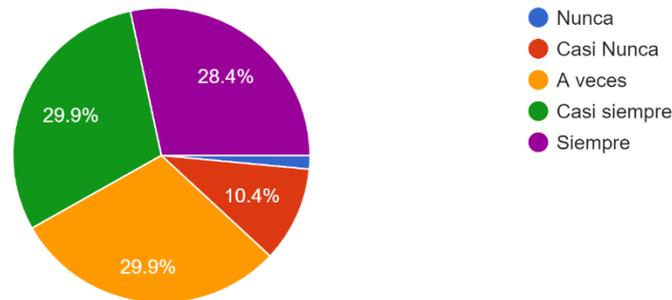
Análisis: El 58.2% tiene una relación buena y 35.8% indica que es muy buena siendo estos dos indicadores los más altos que nos deduce que la relación entre compañeros es aceptable, podemos decir que no existe un mal compañerismo que al contrario se llevan bien entre todos.

Un 6% que vendría a ser 4 personas de 67 encuestados que piensan que es regular, cabe recalcar que existe personal nuevo que pueda que este factor influya hasta que se adapten con sus compañeros.

Figura 9 Apoyo de mi supervisor

5. ¿Siento apoyo de mi supervisor cuando me encuentro en dificultades?

67 respuestas



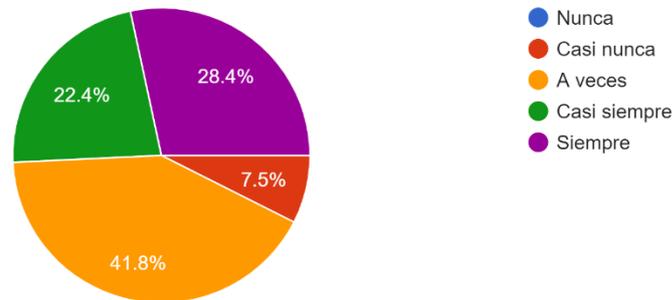
Elaborado por: Erika Cualchi

Análisis: Observando la gráfica un 28.4% contestaron que se siente siempre apoyado por su supervisor a cargo, un 29.9% que el apoyo que les brinda el supervisor es casi siempre, y otro 29.9% se sienten apoyado a veces más no, en su totalidad, este indicador es una alerta que nos permite decir que hay un fallo de apoyo del supervisor hacia su equipo de trabajo, un 10.4% y 1.5% es un foco de atención que observamos una falencia de apoyo y respaldo que necesita el colaborador de parte de su jefe.

Figura 10 Reconocimiento por mi trabajo

6. ¿Mi supervisor a cargo reconoce y valora mi trabajo?

67 respuestas



Elaborado por: Erika Cualchi

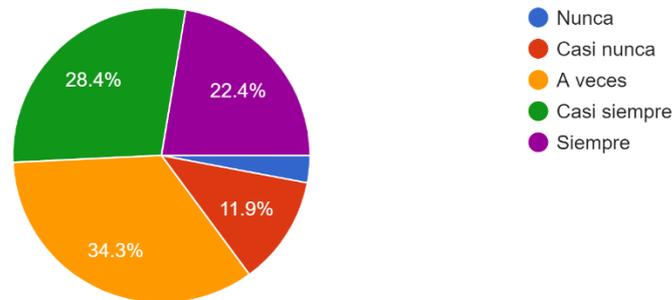
Análisis: Podemos apreciar en el gráfico que el 41.8% a veces es reconocido y valorado su trabajo por parte de su supervisor, el 28.4% casi siempre su supervisor le hace saber que está satisfecho por el trabajo que realiza y lo valora, un 22.4% casi siempre en ocasiones valoran y retribuyen reconociendo su trabajo y 7.5% casi nunca.

Se debe buscar un plan de mejoramiento en cuanto a la retribución y valoración del trabajo, hay un alto índice de colaboradores que no perciben este reconocimiento.

Figura 11 Motivación

7. ¿Los supervisores a cargo se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación?

67 respuestas

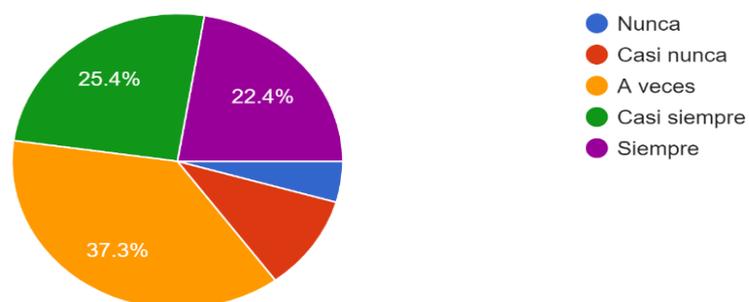


Análisis: Observando en la gráfica un 22,4% y el 28,4% se siente motivados por sus supervisores para la ejecución de su trabajo, siendo un estimado de la mitad de encuestados. El 34,3% a veces se sientes motivados y 11,9% casi nunca siente la motivación por parte de sus supervisores. Claramente podemos decir que existe la falta de motivación por parte de algunos supervisores creando así una falencia para el desarrollo y productividad de sus actividades dentro de la organización.

Figura 12 Expresar ideas y opiniones

8. ¿Se siente en libertad de expresar sus ideas y opiniones?

67 respuestas



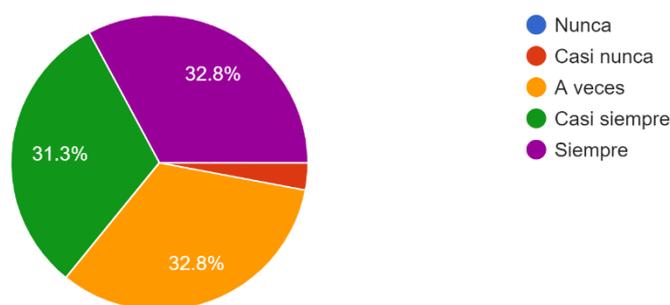
Elaborado por: Erika Cualchi

Análisis: El 22,4% de colaboradores se siente en la libertad de expresar sus opiniones, 15 personas de 67 encuestadas significa un porcentaje bajo, 25,4% casi siempre se encuentran en la libertad de expresarse, el 7% casi nunca y el 3% nunca, hay que hacer más énfasis en promover la confianza para que los trabajadores se sientan en libertad de expresarse.

Figura 13 Retroalimentación

9. ¿Mi supervisor a cargo me brinda la retroalimentación necesaria para el buen desempeño de mi trabajo?

67 respuestas



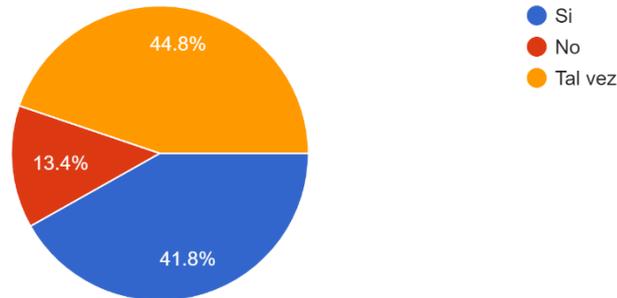
Elaborado por: Erika Cualchi

Análisis: El 32.8% representarían 20 de 67 encuestados afirmaron que siempre existe una retroalimentación en las falencias que presentan con la finalidad que tengan un buen desempeño, 31.3% indicaron que casi siempre suele en supervisor retroalimentar siendo un 64.10% que sienten que los supervisores les ayuda de una o otra forma en la retroalimentación de sus funciones, el 32.8% a veces con un 3% que casi nunca sienten que su jefe inmediato les informan cómo deben hacer su trabajo. Existe una falencia en la cual se debe trabajar con la finalidad que el líder a cargo vele por su equipo.

Figura 14 Remuneración justa

10. ¿Percibe una remuneración justa por el trabajo que realiza?

67 respuestas



Elaborado por: Erika Cualchi

Análisis: En esta pregunta se puede evidenciar una imparcialidad en cuanto al sueldo, con un 44.8% no está completamente satisfecho y conforme con la remuneración que percibe por la realización de su trabajo, un 41.8% está de acuerdo afirmando que el sueldo es justo, un 13.4% no está de acuerdo. Desde el punto de vista hay una inconformidad en el pago por las funciones que realizan.

Cabe recalcar que la empresa se acató a las nuevas disposiciones del ministerio de trabajo por la situación que está atravesando, mediante el Decreto Ejecutivo 1017 del 16 de marzo de 2020, en el cual se decretó estado de excepción por calamidad pública por la pandemia COVID-19, en el cual redujeron horas de trabajo y por ende el sueldo bajo un 25%.

Análisis General: Mediante la encuesta hemos podido observar las falencias que existe con los vendedores de almacenes De Prati Quicentro Norte, fueron encuestados 67 colaboradores de los tres pisos de ventas damas, caballeros y hogar.

Arrojándonos como resultado que no existe un compromiso de trabajo en equipo, solo en ciertas secciones se fomenta y otras carecen de un trabajo en equipo,

en cuanto hablamos de clima laboral el colaborar se siente a gusto, un porcentaje bajo arrogo que es regular el ambiente de trabajo como ya se mencionó anteriormente pueda que ese indicador sea de colaboradores que recién están iniciando en la empresa. La empresa está comprometida con sus empleados al dotar de materiales o suministros para el desempeño de las funciones.

Mediante estos resultados lo más relevante que está fallando es la falta de comunicación y liderazgo de los supervisores hacia los vendedores de piso de venta, pueda que haya una buena comunicación de algunos supervisores pero ya mayor no motivan a su personal, la falta de confianza con su jefe inmediato al no poder dar una opinión con libertad es de igual manera donde se debe trabajar, si nos referimos al sueldo existe un imparcialidad pero pueda ser que se deba a la emergencia que actualmente el país está atravesando, es algo temporal que en el mes de noviembre volvemos al sueldo que se percibía con normalidad y las 8 horas de trabajo, si tenemos un empleado motivado en un buen ambiente laboral con líderes que velan por ellos el sueldo no sería de mucha prioridad ya que es temporal.

CAPÍTULO III

4 PROPUESTA

4.1 Tema

Plan de mejoramiento del clima laboral para el área de ventas almacenes De Prati Quicentro Norte.

4.2 Objetivos

El presente proyecto tiene como finalidad disminuir las falencias que actualmente está atravesando la organización, en el cual dará un impacto positivo elevando el clima laboral, a través de propuestas interactivas en la cuales tendrá un seguimiento constante para la realización de dichas actividades, los factores que son foco de atención serán:

- Comunicación
- Liderazgo
- Motivación
- Trabajo en Equipo
- Incentivos

4.3 Diagnostico situacional

Actualmente almacenes De Prati Quicentro Norte es una tienda que cuenta con una infraestructura amplia y una buena planificación organizacional, mediante una observación de campo se ha logrado encontrar con algunas falencias dentro de la tienda que nos ayudó a determinar cuáles son los factores que están afectado al clima laboral.

Mediante la encuesta y la observación de campo que se realizó, los datos arrojados nos indican que existe una falencia en la comunicación en el piso de ventas, los colaboradores no tiene la confianza para poder dar su punto de vista o ser escuchados por su jefe inmediato, algunos temen por represalias en contra de ellos, son pocos los colaboradores que tienen esa comunicación ya que hay algunos supervisores que dan la apertura para escuchar sus dudas inquietudes o tal vez como se sienten emocionalmente para desempeñar su trabajo.

El trabajo en equipo en diferentes secciones no se da a un 100% debido a que hay secciones de ventas que son muy grandes en las cuales se deben arreglar y vender al mismo tiempo y otras secciones como es el caso de hogar que cuentan con mercadería grande, que no se desarregla fácilmente mantiene el orden. Lo que se ha podido evidenciar durante este tiempo es que los vendedores de ropa son los que más tarde salen debido a que todo debe quedar listo para la apertura de la tienda al siguiente día y el área de hogar son los primeros en irse sin ayudar a sus compañeros de los diferentes pisos.

El liderazgo y la motivación es otro factor que está fallando la organización, la encuesta fue realizada a los tres pisos de ventas, la información obtenida dedujo que la motivación por parte del supervisor es escaso, de vez en nunca los vendedores son motivados o reconocido por su trabajo, el liderazgo que tiene que tener un jefe inmediato para liderar un grupo no es notorio, se ha observado que los supervisores tienen mucha presión por parte de la administración de la tienda ya que ellos se enfocan más en el target de ventas que se debe cumplir diariamente, creando así tensión en los supervisores y ellos transmiten eso a sus vendedores, un buen líder sabe cómo transmitir una información que se debe cumplir para alcanzar los objetivos

trazados en la empresa acompañado de una motivación que ayudara al equipo de trabajo a lograr con facilidad lo deseado.

Otro punto muy relevante es la remuneración, los trabajadores no se sienten satisfechos por el sueldo que actualmente está vigente debido a los problemas económico que se ha generado por la pandemia, antes que pase este hecho la remuneración era retribuida y conforme por parte del trabajador, ese tema no era un factor que influía, ya que se sentían satisfechos con el sueldo.

Debido a todos estos factores que está atravesando actualmente la empresa se diseñará un plan estratégico donde estos puntos ya mencionados anteriormente sean trabajados de la manera adecuada, con la finalidad que ayude tanto para el trabajador como para el supervisor, creando así un clima laboral satisfecho para ambas partes.

Figura 15 Propuesta

4.4 Desarrollo de la propuesta

DIMENSIÓN	VARIABLES A MEJORAR O MANTENER	OBJETIVO	ACTIVIDAD	MATERIALES	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Relación con la Autoridad	Comunicación	<p>Crear un lazo de confianza, entre supervisor y vendedor.</p> <p>Alcanzar una comunicación formal donde los vendedores puedan hablar sin miedos y sean escuchados y aportar con ideas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones dinámicas con temas: • Asertividad • Solo escuchar • Primeras impresiones • Se realizará una encuesta para el vendedor en el cual se podrá ir evidenciando si existe mejoras por parte del supervisor. • Las encuestas serán trimestrales. • Implementación de buzón de sugerencias anónimas. 	<p>Capacitador</p> <p>Sala de reuniones infocus</p>	<p>Numero de talleres dinámicos realizados y participantes que acaban hasta el final todos los talleres.</p>	<p>Mediante las encuestas, entrevistas y el buzón de sugerencia anónima.</p>	<p>Recursos Humanos y Admiración</p>
	Liderazgo	<p>Formar a un supervisor líder que guie a un equipo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará dinámicas de 5 minutos con temas de liderazgo y trabajo en grupo. • El supervisor de cada sección se encargará de dar los planes de ventas para el mes. 	<p>Materiales Didácticos</p>	<p>Participantes que realizan las dinámicas</p>	<p>Informes semanales por arte del supervisor.</p>	<p>Administración Supervisor.</p>

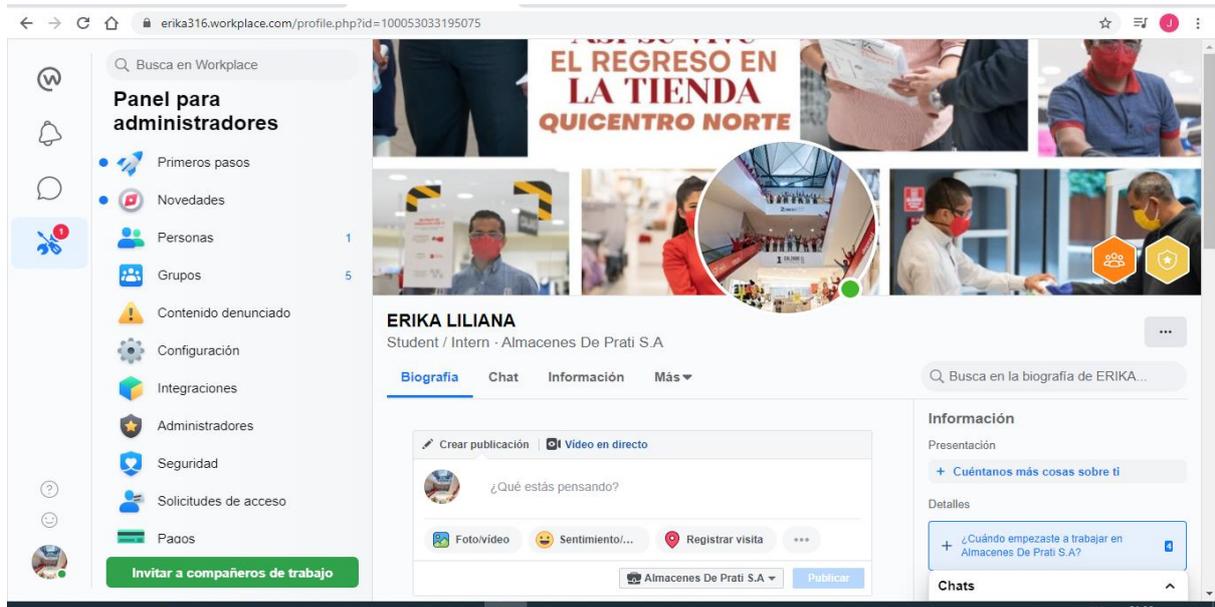
DIMENSIÓN	VARIABLES A MEJORAR O MANTENER	OBJETIVO	ACTIVIDAD	MATERIALES	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Orientación al equipo de trabajo	Motivación	Mantener a un equipo de trabajo motivado dispuesto a lograr y sobrepasar los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Programa para desarrollo de carrera. Apoyo para formación académica tiempos para estudio. Establecer espacios de socialización, realizar mañanas deportivas incluyendo a las familias de los empleados, tales como jugar futbol y natación, cada 15 días. Implementar un programa de pausas activas Tiempo de descanso 	Ministerio de Deportes balón de fútbol	Número de participantes en las actividades deportivas	Informe mediante actas que realizara en supervisor	Recursos Humanos
	Trabajo en Equipo	Trabajar conjuntamente vendedores y supervisores, mediante Facebook Place.	<ul style="list-style-type: none"> Es una red social que podrán utilizar en conjunto para beneficio del área de ventas de la organización La creación de esta página está diseñada exclusivamente para la tienda De Prati Quicentro Norte área de ventas, Se subirá fotos de las actividades que se irán realizando, día del cumpleaños. Al mejor vendedor. Logros que van obteniendo los empleados y supervisores ya sea personal o empresarial. 	Laptop Internet	El número de personas que interactúan mediante la página.	Personas que se conectan a la pagina	Recursos Humanos

DIMENSIÓN	VARIABLES A MEJORAR O MANTENER	OBJETIVO	ACTIVIDAD	MATERIALES	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES
Beneficios Laborables	Incentivos	Atribuirlos en fechas especiales, mantener empleados contentos y satisfechos por los logros adquiridos mediante su desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Por cada plan de ventas cumplido por sección, se les entregará entradas para ir al cine, el objetivo principal es que los colaboradores se sientan retribuidos por su trabajo. • El día de sus cumpleaños se les haga llegar una tarjeta de regalo de \$20 dólares en el cual puede hacer uso dentro de la tienda. • Al mejor vendedor del mes se le otorgará uno ticket de un combo personal de KFC. 	Los premios, tarjetas de regalo, servicio de catering KFC	Secciones reconocidas por cumplimiento en ventas, al mejor vendedor del mes, y cumpleaños	Premio a los ganadores y presentes a al cumpleaños	Recursos Humanos Administración Departamento financiero

Elaborado por: Erika Cualchi

Creación de Workplace

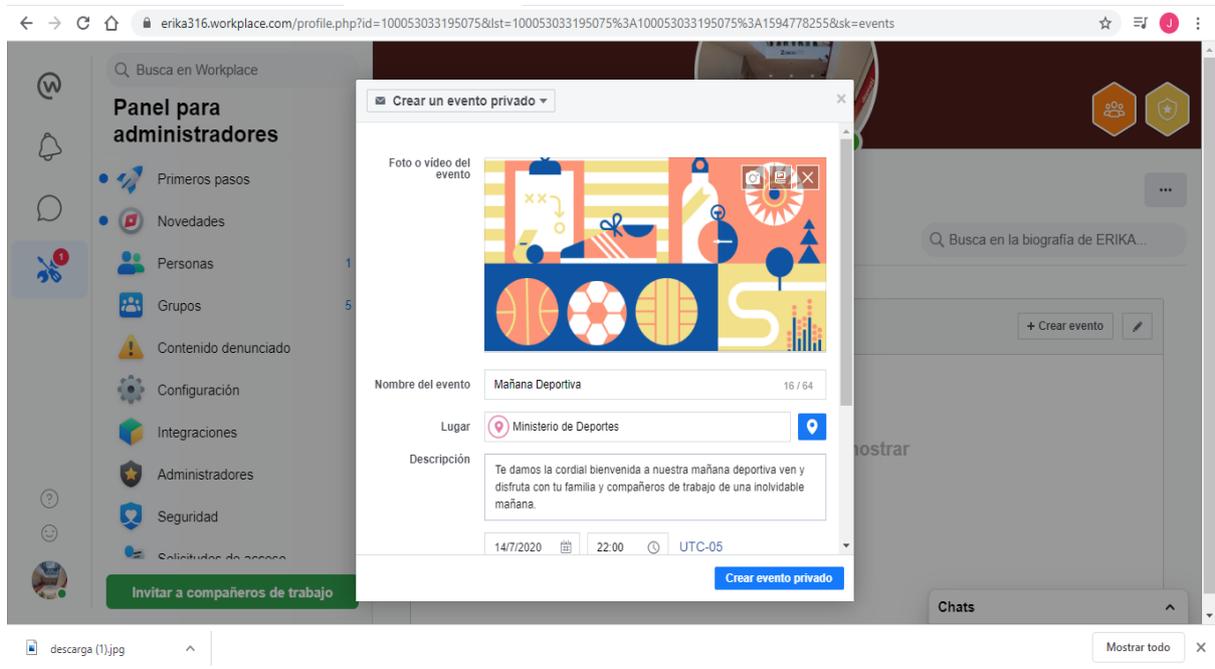
Gráfico 2 Creación de la pagina



Elaborado por: Erika Cualchi

Creación de las actividades que vamos a realizar.

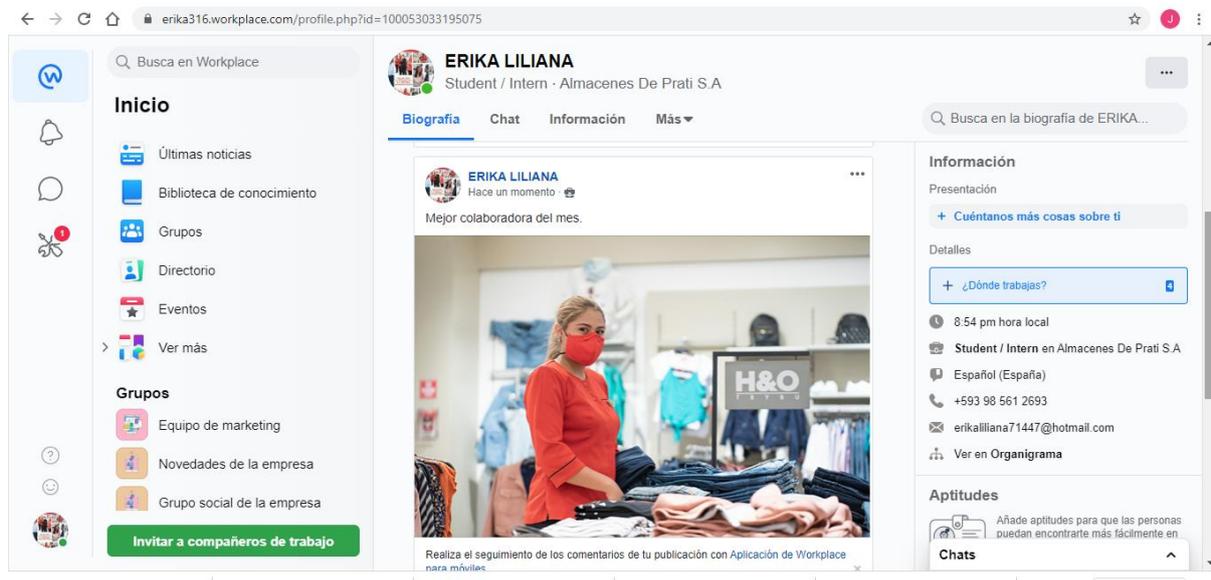
Gráfico 3 Actividades que se realizara en la página



Elaborado por: Erika Cualchi

Publicación del mejor empleado del mes

Gráfico 4 Publicaciones que se realiza en la página



Elaborado por: Erika Cualchi

Figura 16 Presupuesto

Presupuestos de la propuesta	
Capacitador	\$ 120,00
Materiales Didácticos	\$ 20,00
Implementos Deportivos	\$ 40,00
Tarjetas de regalo	\$ 20,00
Combos KFC	\$ 5,99
Laptops, instalaciones para capacitaciones, internet, ya cuenta con esos equipo y muebles la empresa.	\$ -
Total:	\$ 205,99

Elaborado por: Erika Cualchi

5 CONCLUSIONES

- A través de esta investigación se logró determinar que el clima laboral de la organización, tiene aspectos positivos, que ayudaron a crecer a la empresa, de igual manera factores que se deben reforzar y tomar en consideración para crear un mejor ambiente laboral.
- El clima laboral es un factor importante dentro de la organización, en el cual el departamento de recursos humanos tiene que trabajar, considerando algunas teorías de motivación, comunicación, cultura entre otras.
- Almacenes De Prati S.A. es una empresa que se preocupa por el bienestar y por venir de sus empleados. La responsabilidad de la parte administrativa es mantener una apropiada cultura organizacional para sus colaboradores.

6 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa realice informes mensuales del avance de las actividades propuestas para el mejoramiento del clima laboral, ya que esto será de mucha ayuda, tanto para a la organización como para sus empleados.
- Se recomienda que el área administrativa conjunto con el departamento de recursos humanos haga seguimientos y monitoreos a los supervisores de ventas.
- Se sugiere que exista la intervención del departamento de recursos humanos en el área de ventas, con la finalidad que exista una

comunicación verbal y puedan interactuar y dar sus opiniones ambas partes.

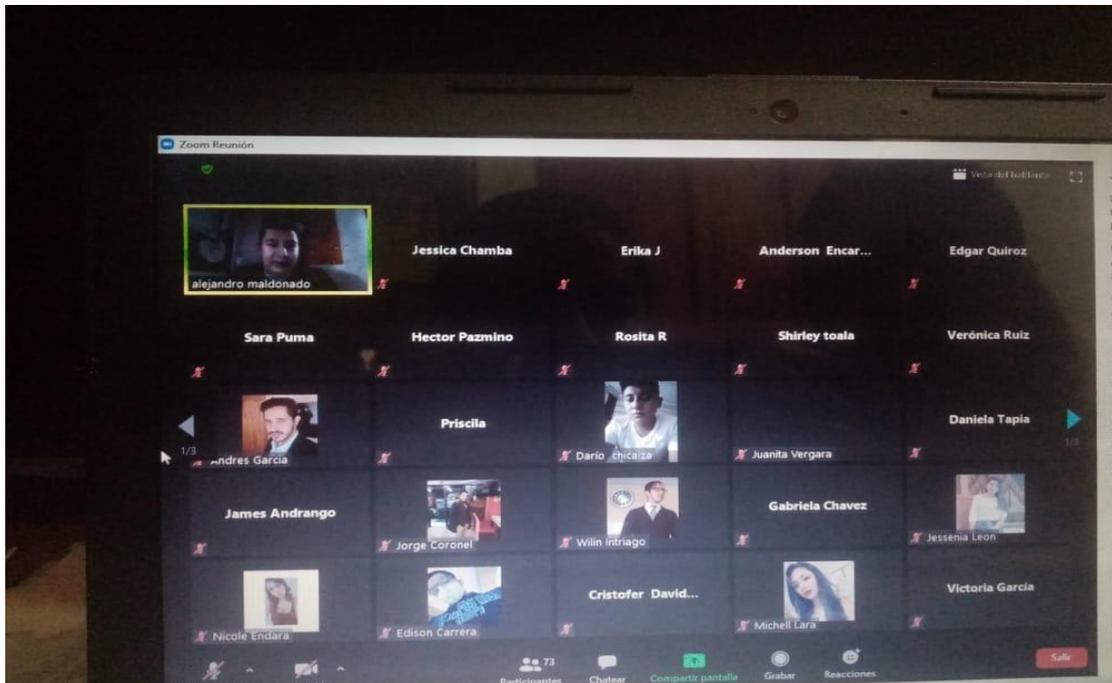
7 BIBLIOGRAFIA

- Almeda, C. (07 de Julio de 2017). *Talent Clue*. Obtenido de Talent Clue:
<http://blog.talentclue.com/rotacion-de-personal>
- Arosemena, C. (Enero de 2013). EL CLIMA ORGANIZACIONAL. (85). Obtenido de
<https://salesianos.org.ec/archivos/el%20clima%20organizacional.pdf>
- Ayala, A. (2019). *lifeder.com*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Bordas, M. (2016). *Gestió n Estratè gica del Clima Laboral*.
- Caceres, O. (11 de Agosto de 2014). *www.Slideshare.net.com*. Obtenido de www.Slideshare.net.com:
<https://es.slideshare.net/oscarcaceres9862/tecnicas-de-investigacion-entrevista-encuesta-y-observacin>
- Cebrián, V. (18 de Octubre de 2013). *ciclus group*. Obtenido de [ciclus group](http://ciclusgroup.wordpress.com):
<https://ciclusgroup.wordpress.com/2013/01/18/importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Covas, J. M. (2015). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real. Obtenido de
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61655030/Zuzama_Covas_Juana_Maria_120200101-19003-12xxyno.pdf?1577922073=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFacultad_de_Educacion_Memoria_del_Trabaj.pdf&Expires=1591824940&Signature=Yc2ZNCEZ3vYXZZFg~dy
- De Prati*. (s.f.). Obtenido de <https://empresa.deprati.com/misi%C3%B3n-vision-y-valores>
- Estela, M. (18 de Junio de 2020). *concepto.de*. Obtenido de concepto.de:
<https://concepto.de/cultura-organizacional/>
- Estrada, M. (Diciembre de 2006). MODELO DE LIDERAZGO EN ORGANIZACIONES CAMBIANTES. (32). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84911652052.pdf>
- Ferrer, J. (2010). HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. *Conceptos Bàsicos de la Metodologìa de la Investigaciòn*. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Gorbaneff, Y. (2009). EL CONCEPTO DE INCENTIVO EN ADMINISTRACIÒ N. UNA REVISIÒ N DE LA LITERATURA. *Revista de Economía Institucional*, 11(21). Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/419/41911848006.pdf>
- Guillèn, M. (2012). *Motivaciòn*.
- Hernández, E. P. (s.f.). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de
[file:///C:/Users/maggy/Downloads/comportamientoorganizacional-u-de-pamplona%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/maggy/Downloads/comportamientoorganizacional-u-de-pamplona%20(2).pdf)
- Herrera, D. (Abril de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/ockdcaqpumo5/eficiencia-y-eficacia-organizacional/>

- Idalberto, C. (2011). *Administración de recursos humanos el capitalismo humano de las organizaciones* (novena ed.).
- Jiménez, L. (2020). *luciajimenezvida*. Obtenido de luciajimenezvida: <https://www.luciajimenezvida.es/plan-de-accion/>
- Josè Bermudèz, A. M. (2017). *Psicologia de la Personalidad: Teoria de la Investigaciòn* (Vol. 1).
- Julián Pérez Porto, M. M. (2019). *Definicion.de*. Obtenido de (<https://definicion.de/plan-de-accion/>)
- Kroeger, A. (s.f.). Evaluación para el planeamiento de programas de educación en salud. (18). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20de%20acci%C3%B3n.pdf>
- López, L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Scielo, 09(08)*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Martínez, C. (2003). *La Gestión Empresarial*.
- Minutos, 5. (2017). *Mejora tu entorno laboral: Las claves para que todos se sientan a gusto en el trabajo*.
- Pastrana, C. (19 de Agosto de 2013). *Iebs*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- Pereda, G. (17 de Septiembre de 2017). <https://es.slideshare.net/>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/guillermopereda/mtodos-y-technicas-de-investigacion-79785371>
- Raffino, M. (12 de Febrero de 2020). *concepto.de*. Obtenido de [concepto.de](https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/):
- Reynoso, C. (2014). LAS TRANSFORMACIONES DEL CONCEPTO DE EMPRESAS. *Revista Latinoamericana de Derecho Social(18)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640273005.pdf>
- Reza, C. (2005). *Equipo de Trabajo efectivo y Altamente Productivos*. Panarama .
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 10).
- S.L, P. V. (2008). Retribución de Personas. *Motivacion del personal*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=WBCsyLeFqyKC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Segredo, M. (abril-junio de 2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *39(2)*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017
- Taracena, E. (Julio de 2014). *Martha Debayle*. Obtenido de <https://www.marthadebayle.com/v2/radio/bienestar/lideres/>
- TOVAR, L. A. (2010). Monografías sobre el trabajo en Equipo. Obtenido de http://www.cjef.gob.mx/Documentos/Rec_hum/plazas/monografias%20trabajo%20en%20equipo%20art.pdf

8 ANEXOS

Elaboración del análisis FODA mediante una reunión con la herramienta zoom con algunos colaboradores de la empresa.



Encuesta

1. ¿En mi puesto de trabajo, se impulsa al trabajo en equipo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. El ambiente laboral para el desempeño de mi trabajo es:

- Malo

- Regular
- Bueno
- Muy bueno

3. ¿Dispongo del material adecuado para realizar mi trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

4. La relación entre mis compañeros de trabajo es:

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

5. ¿Siento apoyo de mi supervisor cuando me encuentro en dificultades?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

6. ¿Mi supervisor a cargo reconoce y valora mi trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

7. ¿Los supervisores a cargo se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

8. ¿Se siente en libertad de expresar sus ideas y opiniones?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

9. ¿Mi supervisor a cargo me brinda la retroalimentación necesaria para el buen desempeño de mi trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

10. ¿Percibe una remuneración justa por el trabajo que realiza?

- Si
- No
- Tal vez

Resultados de la Encuesta

Marca temporal	1. ¿En mi puesto de trabajo, se impulsa al trabajo en equipo?	2. El ambiente laboral para el desempeño de mi trabajo es:	3. ¿Dispongo del material adecuado para realizar mi trabajo?	4. La relación entre mis compañeros de trabajo es:
15/6/2020 18:32	A veces	Bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 18:55	Casi siempre	Bueno	A veces	Bueno
15/6/2020 19:03	A veces	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 19:05	Casi siempre	Bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 19:12	A veces	Regular	Casi siempre	Regular
15/6/2020 19:13	Siempre	Muy bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 19:17	Casi siempre	Muy bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 19:17	Siempre	Bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:19	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:20	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 19:22	A veces	Bueno	A veces	Bueno
15/6/2020 19:24	Siempre	Bueno	Casi siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:25	A veces	Bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:27	A veces	Regular	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 19:31	A veces	Regular	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 19:35	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 19:37	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:43	A veces	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 19:44	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno

15/6/2020 19:44	Casi siempre	Muy bueno	Casi siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:44	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:44	A veces	Regular	A veces	Bueno
15/6/2020 19:45	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:45	A veces	Regular	Casi siempre	Regular
15/6/2020 19:53	Siempre	Bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 19:59	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 20:03	A veces	Muy bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 20:08	A veces	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 20:08	Casi siempre	Bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 20:10	Nunca	Regular	A veces	Muy bueno
15/6/2020 20:12	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 20:17	Siempre	Bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 20:19	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 20:22	Casi siempre	Bueno	A veces	Bueno
15/6/2020 20:24	Casi siempre	Regular	A veces	Bueno
15/6/2020 20:25	A veces	Regular	A veces	Bueno
15/6/2020 20:26	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 20:27	Siempre	Bueno	A veces	Muy bueno
15/6/2020 20:27	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 20:28	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 20:30	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 20:31	Nunca	Malo	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 20:33	Casi siempre	Bueno	Siempre	Bueno

15/6/2020 20:39	Siempre	Bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 20:39	Casi siempre	Bueno	A veces	Bueno
15/6/2020 20:39	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Muy bueno
15/6/2020 20:43	A veces	Bueno	Casi siempre	Regular
15/6/2020 21:00	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Regular
15/6/2020 21:01	Casi siempre	Bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 21:01	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 21:01	Siempre	Muy bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 21:01	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 21:02	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 21:06	A veces	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 21:13	Siempre	Bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 21:22	Siempre	Muy bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 21:24	Siempre	Muy bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 21:43	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 21:51	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 21:54	Casi siempre	Bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 22:09	Casi siempre	Bueno	A veces	Bueno
15/6/2020 22:13	Casi siempre	Bueno	Siempre	Bueno
15/6/2020 22:22	A veces	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 22:23	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno
15/6/2020 22:23	Siempre	Muy bueno	Siempre	Muy bueno
15/6/2020 22:37	Casi siempre	Bueno	Casi siempre	Bueno

5. ¿Siento apoyo de mi supervisor cuando me encuentro en dificultades?	6. ¿Mi supervisor a cargo reconoce y valora mi trabajo?	7. ¿Los supervisores a cargo se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación?	8. ¿Se siente en libertad de expresar sus ideas y opiniones?
Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca
Casi Nunca	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces
Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
Casi Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
Casi Nunca	A veces	Nunca	Casi nunca
Casi Nunca	A veces	A veces	Casi nunca
Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces

A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	A veces	Nunca
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi Nunca	A veces	Casi nunca	Nunca
Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre
Casi Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
Casi siempre	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	A veces	Casi siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
A veces	A veces	Casi siempre	Siempre
Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces
A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces
A veces	Casi siempre	A veces	A veces
Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces
Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces

Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
Casi Nunca	Casi nunca	A veces	A veces
Casi siempre	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca
Casi siempre	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre	A veces	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre

A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
---------	--------------	--------------	---------

9. ¿Mi supervisor a cargo me brinda la retroalimentación necesaria para el buen desempeño de mi trabajo?	10. ¿Percibe una remuneración justa por el trabajo que realiza?
A veces	Tal vez
A veces	Tal vez
A veces	Tal vez
Casi siempre	Tal vez
A veces	No
Casi siempre	Si
Casi siempre	Si
A veces	Si
Siempre	Si
A veces	Tal vez
A veces	No
Casi siempre	Tal vez
Siempre	Si
Casi siempre	Si
Casi nunca	Tal vez
Casi siempre	Tal vez
Siempre	Si

A veces	Tal vez
Casi siempre	Tal vez
Casi siempre	Tal vez
Siempre	Si
A veces	No
Siempre	Si
Casi nunca	Tal vez
Siempre	Si
Casi siempre	Si
A veces	No
Casi siempre	Tal vez
Casi siempre	Si
A veces	Tal vez
Casi siempre	Tal vez
Siempre	Si
A veces	Tal vez
Casi siempre	No
Casi siempre	Tal vez
A veces	Tal vez
Siempre	Si
Casi siempre	Tal vez
Siempre	Si
Siempre	Si
A veces	Tal vez

Siempre	No
Casi siempre	Tal vez
Casi siempre	Si
Siempre	Si
Siempre	Si
A veces	Tal vez
A veces	Tal vez
A veces	Tal vez
Siempre	Tal vez
Siempre	Si
Siempre	Si
Casi siempre	Tal vez
Casi siempre	Tal vez
A veces	No
Siempre	Si
Siempre	Si
Siempre	Si
A veces	Tal vez
A veces	No
A veces	Si
Casi siempre	Tal vez
A veces	No

Casi siempre	Tal vez
Siempre	Si
Siempre	Si
Siempre	Si

Resultado del análisis

Archivo: 20- Cualchi Zambrano, Erika Liliana, 35AE6 (1).docx

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 3,48%

Porcentaje del texto con expresiones en internet 

Sospechas confirmadas: 9,94%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas 

Texto analizado: 67,37%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
https://www.webscolar.com/fas-personas-y-su-papel-en-las-organizaciones	8	9,53 %
http://www.hlgdoit.com/blog-desarrollo-de-liderazgo/como-conservar-a-los-mejores-talentos	5	1,85 %
https://es.scribd.com/doc/153819999/Cap-2-Las-Personas	5	2,28 %
https://es.scribd.com/document/314731142/Plan-de-Trabajo-Andrea-Constante-doc	5	3,35 %
https://docer.com.ar/doc/1ssenx	5	2,4 %
https://www.monografias.com/trabajos89/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos.shtml	5	10,63 %

Texto analizado:

center2540

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL PARA EL ÁREA DE VENTAS ALMACENES DE PRATI QUICENTRO NORTE

AUTOR: CUALCHIZAMBRANO ERIKA LILIANA

TUTOR: DRA.

QUITO 2020