



## **Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**

Título de la propuesta: **Plan de mejora del clima laboral, área de atención al cliente en Almacenes DE PRATI.**

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de **Tecnólogo/a Superior Gestión del Talento Humano**

**Autor:** Condoy Ramírez, Joselyn Annabelle

**Tutor:** Mgtr. Victoria Soledad Mena

DMQ- marzo- 2023

QUITO - ECUADOR

## **DEDICATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Joselyn Anabelle Condoy Ramírez, declaro que el trabajo “*PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ALMACENES DE PRATI*” es de mi autoría y no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, lo que indica que no existe institución o persona alguna que pueda tener interés en dicha obra, siendo absolutamente original y de exclusiva de responsabilidad legal por parte de la autora.

Condoy Ramírez Joselyn Annabelle  
AUTORA DEL TRABAJO

C.I.....

## CERTIFICADO DEL TUTORÍA

Tecnológico Universitario de Pichincha, es presentado por la ciudadana JOSELYN ANABELLE CONDOY RAMIREZ, optar por el título de Tecnóloga Superior en Gestión de talento humano, CERTIFICO que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Atentamente,

Victoria Soledad Mena  
[vmena@tecnologicopichincha.edu.ec](mailto:vmena@tecnologicopichincha.edu.ec)  
Teléfono móvil: 0958641727  
Cédula de identidad: 040169677-8

## **DEDICATORIA**

Dedico de manera especial a mi madre, la señora Melania Ramírez, ella es parte fundamental para creer en mí, gracias a sus consejos e impulso y llegar al proceso en el cual estoy, muchos de mis logros se los debo a ella.

A mis Hermanas, Romina Condoy y Niccole Condoy, que más que hermanas son mis verdaderas amigas, soy su modelo a seguir y son razón para poder cumplir mis anhelos, A Dios gracias por llegar con plena salud en este proceso que sin ello no fuera posible.

Joselyn Condoy

## DECLARACIÓN DE IDONEIDAD

Yo, JOSELYN ANABELLE CONDOY RAMIREZ, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún Proyecto de Grado aquí o en otra institución o calificación profesional y son absolutamente originales, auténticos y personales; y que, además, he referido las fuentes bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, para el aprovechamiento de futuras generaciones.

Joselyn Anabelle, Condoy Ramírez  
**C.I** 1723218671  
**Correo:** Ramirezjoseline748@gmail.com  
**Teléfono móvil:** 099 53 03301

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, porque me ha dado la capacidad y fuerza para terminar este proyecto que inicie hace dos años, ya que sin El nada es posible. Mi profundo agradecimiento al “Tecnológico Universitario Pichincha”, por impartir grandes conocimientos y permitirme conocer y aprender de docentes que son excelentes profesionales.

A mi tutor, Fernando Romero, mi agradecimiento por su arduo trabajo en esta etapa final de mi carrera, porque con sus conocimientos, enseñanzas y consejos me permitieron cumplir con este sueño de culminar mi carrera profesional.

Joselyn Condoy

## RESUMEN

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 contratación 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, debido a ciertos comportamientos del personal de las diferentes áreas que esta posee.

En la tienda De Prati, el ambiente de trabajo de varias organizaciones ha ido cambiando continuamente, ya que los directores están más preocupados por la productividad y los resultados mientras ignoran los sentimientos de los empleados, incluida la emoción y la motivación, por lo que la negatividad de los empleados afecta directamente a la empresa, es por eso que no se desempeña bien en términos de productividad, y los directores toman decisiones para mantener a los trabajadores sin trabajo en beneficio de la empresa.

Entre otros factores que también 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.

***Palabras claves:*** Plan de mejoramiento, atención al cliente, Publicidad, comunicación, clima laboral.

## ABSTRACT

Nowadays several organizations have suffered constant changes in the work environment due to the lack of attention to the needs and behavior of their collaborators. The present research project is focused on the design of a plan to improve the work environment in the area of customer service in Almacenes Deprati.

Designing a plan to improve the work environment in the customer service area of Almacenes Prati, in which a thorough study was carried out.

in which a thorough investigation was carried out, applying different research methods such as survey and

Research methods such as the survey and the interview, this allowed us to determine what the shortcomings that the company lacks are.

Once determined the factors that the organization presents, a proposal plan is elaborated, which help us to diminish these problems and to maintain a good work environment for all the collaborators of Almacenes De Prati.

**Keywords:** Improvement plan, customer service, advertising, communication, work environment.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA .....	4
Índice de Figuras .....	12
Índice de Tablas .....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
1.- Tema .....	14
2.- Planteamiento del problema.....	14
3.- Formulación del problema .....	15
4.- Idea a defender.....	15
5.- Líneas y sublíneas de investigación.....	16
6.- Objetivo del proyecto.....	16
6.1.- Objetivo .....	16
6.2.- Objetivos específicos .....	17
7.- Justificación .....	17
CAPITULO 1 .....	19
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
Plan de mejoramiento.....	19
Desarrollo Organizacional .....	20
Clima laboral .....	20
<i>Características del clima laboral.....</i>	<i>21</i>

	10
Importancia del clima laboral.....	21
Factores que influyen en el clima laboral .....	22
Cultura Organizacional .....	23
Organización y estandarización de procesos.....	23
Marco Conceptual .....	25
Marco Legal .....	27
Constitución de le República .....	27
Marco Temporal y Espacial Tiempo.....	27
4.2.1.- Macro localización.....	27
4.2.2.- Micro localización .....	28
4.- MARCO INSTITUCIONAL .....	29
4.1.- Historial .....	29
4.2.- Logo.....	31
4.3.- Eslogan Frase fuerza .....	31
4.4.- Principios .....	32
4.5.- Misión .....	32
5.1.- Visión.....	32
5.2.- Valores .....	32
CAPITULO II .....	33
Marco Metodológico.....	33

<i>Enfoque de la investigación</i> .....	33
Modalidad de investigación .....	33
Modalidad de investigación .....	33
5.3.- Niveles de investigación .....	34
5.4.- Encuesta.....	34
5.5.- Diseño de investigación.....	34
5.6.- Tipos de investigación .....	35
5.7 Métodos de investigación.....	35
5.8.-Diseño de investigación .....	36
5.9.- Población y muestra.....	36
Presentación de los resultados de la encuesta .....	39
Bibliografía .....	57
Anexos.....	61
Anexo 1 .....	61
Anexos 2.....	62
Diseño de Encuestas.....	62

## Índice de Figuras

Figura 1 Macro localización. ....	27
Figura 2 Micro localización.....	28
Figura 3 Croquis. ....	28
Figura 4 Logo de Almacénes Deprati .....	31
Figura 5 ¿Cómo se considera el ambiente laboral de Almacenes De Prati?.....	39
Figura 6 Frecuencia de capacitaciones para la resolución de conocimientos. ....	40
Figura 7 ¿El ambiente laboral en el área de servicio al cliente donde desarrolla sus actividades es? .....	41
Figura 8 Disposición de material para realizar sus actividades diarias. ....	42
Figura 9 ¿En el área de servicio al cliente el trabajo en equipo es?.....	43
Figura 10 ¿El supervisor reconoce y valor a su trabajo? .....	44
Figura 11 ¿Los supervisores se preocupan por mantener un buen ambiente motivacional? .....	45
Figura 12 ¿Se brinda retroalimentación para mantener un mejor desempeño en el trabajo? .....	46
Figura 13 ¿Recibe reconocimiento por sus superiores por su buen desempeño laboral? .....	47
Figura 14 Implementación de estrategias para mantener un mejor ambiente laboral.....	48
Figura 15 Diseño de la Encuesta.....	62

## Índice de Tablas

Tabla 1 Líneas y sublíneas de la investigación.....	16
Tabla 2 Tabla de frecuencia.....	37
Tabla 3 Necesidades del equipo de trabajo.....	51
Tabla 4 Interacción con el equipo de trabajo y actividades laborales.....	52
Tabla 5 Promover la actividad física y un hábito saludable. ....	53
Tabla 6 Reconocer el trabajo de los colaboradores dentro de la empresa. ....	54

## INTRODUCCIÓN

Un clima laboral óptimo se convierte en un factor positivo para toda organización, ya que un colaborador motivado se desenvuelve adecuadamente en su puesto de trabajo, lo que incide en el alcance de las metas de la institución. Pero por el otro lado contrario almacenes De Prati carece de un buen ámbito laboral para ello se implementará un plan de mejoramiento del clima laboral para el mejoramiento de las distintas áreas que la empresa posee.

El clima laboral esta fraccionado por falta de los supervisores y de los administradores.

Ya que si se rige en la empresa un mal ambiente laboral traerá consigo inconformidad de los colaboradores y dado estos factores que presenta dicha empresa, se planteara un plan de mejoramiento en el ámbito laboral, para ello el área de recursos humanos género interés por entender el comportamiento del personal de la organización ha suscitado diversos estudios desde los cuales se han ido construyendo los conceptos, clima laboral o ambiente laboral y cultura organizacional.

Conceptos que están íntimamente relacionados con la dinámica organizacional y productiva.

Es el mismo interés el que ha impulsado el presente estudio para desarrollar un plan de mejoramiento del clima laboral para el área de atención al cliente en almacenes de Prati.

Establecer estrategias de ventas que brinden un efectivo servicio al cliente.

### **1.- Tema**

Plan de mejoramiento del clima laboral para el área de atención al cliente en almacenes De Prati.

### **2.- Planteamiento del problema**

El clima laboral en varias organizaciones ha ido cambiando constantemente ya que hoy en día los encargados están más enfocados en la productividad y resultados, dejando aún lado la parte emocional de los 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 Encargados toman decisiones para el bien de la empresa desvinculando al trabajador de sus labores.

Entre otros factores que afectan directamente 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.

Es realmente importante que los trabajadores se sientan motivados esto 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 contratación 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 Recreo, 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 ausencia.

### **3.- Formulación del problema**

¿Cómo influiría un plan de mejoramiento del clima organizacional dentro de la sucursal el Recreo de ALMACENES DE PRATI?

### **4.- Idea a defender**

Implementar un plan de mejoramiento del clima laboral dentro de Almacenes De Prati para aportar y favorecer a los trabajadores ya que no se encuentran motivados por que no tienen una mala comunicación entre colaboradores, además prioriza otras actividades por encima de su trabajo y esto influye negativamente en la productividad de la empresa.

## 5.- Líneas y sublíneas de investigación

**Tabla 1**

*Líneas y sublíneas de la investigación*

<p><b>Línea de investigación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.</li> </ul>
<p><b>Sublíneas de investigación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI+.</li> <li>• Crear redes de empleo, priorizando el acceso a grupos exclusivos y vulnerables, con enfoque de plurinacionalidad e interculturalidad.</li> </ul>

*Nota.* Líneas y sublíneas de investigación establecidos para la carrera de Gestión del Talento Humano.

## 6.- Objetivo del proyecto

### 6.1.- Objetivo

Desarrollar un plan de mejoramiento del clima laboral para el área de atención al cliente en Almacenes De Prati.

## **6.2.- Objetivos específicos**

- Determinar con bases teóricas de actualización bibliográficas basadas en plan de mejoramiento del servicio al cliente, estableciendo de esta manera nuevos conocimientos y fomentando un mejor desempeño laboral.
- Analizar las causas del mal clima laboral que influyen en el área de servicio al cliente de ALMACENES DE PRATI y brindar las herramientas necesarias para mejorar el ambiente laboral.
- Proponer alternativas de solución para mejorar la comunicación y el clima laboral dentro del departamento de servicio al cliente.

## **7.- Justificación**

Crea la necesidad de indagar el clima laboral con el fin de crear un plan de mejoramiento en cuanto al clima laboral para el bienestar de los trabajadores y clientes.

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. Es de vital importancia para la empresa Almacenes De Prati generar un clima laboral, en el cual los trabajadores se sientan cómodos y fidelizados de forma que se logre más productividad y más compromiso en brindar un servicio de excelencia.

Para conocer y determinar el estado del clima laboral, es necesario realizar mediciones que permitan conocer los factores en los cuales los colaboradores se sienten satisfechos y las causas que generan molestias y que por ende inciden en el clima organizacional, todo lo anterior

permite trazar programas que permitan reforzar las buenas acciones y generar planes de mejora en los factores consideradores como críticos.

Una vez evaluado el clima laboral es importante medir el clima para emprender acciones derivadas de los resultados, las cuales se verán reflejadas en la motivación de los mismos.

Los resultados del clima laboral no son del todo responsabilidad de las autoridades de la empresa, sino que los mismos son corresponsabilidad de los jefes de área y de las autoridades debido a su incidencia en los factores evaluados. Es por tal motivo que las autoridades deben emprender acciones que permitan involucrar a mandos medios en las acciones de mejora de clima laboral para sus colaboradores.

En la empresa Almacenes De Prati se incrementará los siguientes recursos:

- Realizar cronograma de presentaciones y convocar a jefes de unidad para dar a conocer los resultados del clima laboral.
- Priorizar las unidades con resultados críticos.
- Acompañar a los jefes de unidad en la elaboración y seguimiento de acciones y compromisos para mejorar el clima.
- Priorizar las unidades que tuvieron un clima organizacional saludable para felicitar y reforzar las buenas prácticas.
- Diploma a la unidad con mejor clima laboral.
- Envío de carta de máxima autoridad incentivando y felicitando las buenas prácticas para mantener un clima sano.
- Otorgar un recuerdo empresarial personalizado, que permita reforzar las buenas prácticas para un buen ámbito laboral.

## CAPITULO 1

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### **Plan de mejoramiento**

Un plan de mejoramiento es el resultado de una idea y, en su función, logrará la mejor organización de los documentos escritos, donde la idea se reflejará con estrategias, lineamientos, directrices y políticas, de mismo modo como las acciones e instrumentos que se emplearán para lograr conseguir las metas y objetivos planteados y que condujeron a la creación del plan, y además de ser una herramienta de gran uso para las futuras organizaciones (Ucha, 2018).

En sus propias palabras define a plan como el proyecto y propósito de realizar algo, como planificación que, a partir de la epistemología de los tamaños de una crematística, que aspira implantar objetivos designados. Puesto que se conceptualizado como un dato que verifica las actividades que se va a realizar y de forma como se llevarán a cabo las actividades realizadas. Asimismo, con la coordinación y organización de las actividades financieras (Porto J. P., 2019).

Por otra parte (Euroinnova, 2020) , define como un grupo ordenado de criterios y disposiciones, mediante el cual se mecaniza las herramientas necesarias para los distintos niveles siendo por sector o niveles distinto como: Local, nacional, urbano y regional.

Según (Sanchez, 2021), se conceptualiza como una clase de objetivos, metas y herramientas que tiene como finalidad realizar actividades en ciertas direcciones con una tarea en común.

Para, conceptualiza que no se refiere a un tipo de grupo en específico sino más bien a previsiones y puntos de vista que tienen algo en particular, además que es un instrumento de fácil necesidad que resulta ser más eficaz al momento de realizar cualquier intervención crematística y empresarial. (Blake, Plan, 2021)

Además un plan de mejoramiento lo pueden definir que es la agrupación de resoluciones coherentes para determinar y destinar recursos. Asimismo, se lo conceptualiza como el resultado de un desarrollo de una planificación o proyecto. Estas conceptualizaciones de estos expositores son sumamente importantes y podemos concederle al plan como un documento de suma importancia de la intervención estatal social y privada.

Por otro lado, se conceptualiza como el documento principal para generar un proceso de planeación debido a que consiste en un grupo coordinado de objetivos, metas y acciones que

están relacionados con las estrategias y programas que se dividen en una sucesión de instrumentos y políticas en el momento y tiempo exacto, para obtener una imagen clara y definida (Blake, 2021).

Al referirse de un plan de mejoramiento en si podemos decir que también es un escrito que se debe precisar cada detalle para realizarlo y a su vez elaborarlo con un objetivo en común.

### **Desarrollo Organizacional**

El desarrollo organizacional es un conjunto de métodos y procesos implementados para maximizar el potencial de los recursos humanos en una organización. También es una forma de ver el funcionamiento interno de una organización como una herramienta para adaptarse a los desafíos externos. A diferencia de los recursos humanos tradicionales, el desarrollo organizacional tiene como objetivo impulsar el crecimiento empresarial mediante el desarrollo y el liderazgo de las personas. Está diseñado para acompañar a los gerentes y ayudarlos a hacer frente a los cambios futuros. El desarrollo organizacional implica el estudio de los comportamientos de las unidades que hacen que las organizaciones sean eficientes y funcionales. (Ortega, 2022, p. 8)

Recursos Humanos es responsable de evaluar a las empresas en detalle para identificar los cambios que pueden ayudar a estas organizaciones a convertirse en las mejores en su campo.

El desarrollo organizacional es la práctica sistemática y planificada de las creencias, actitudes, comportamientos organizacionales y valores de los empleados para promover su crecimiento personal y empresarial.

### **Clima laboral**

El clima laboral es parte fundamental para las organizaciones, sobre todo en los últimos años. Su estudio es importante para aquellas empresas que buscan eficiencia en el mundo competitivo actual.

En otras palabras, el éxito de una organización depende de los colaboradores y contar con un buen clima laboral, ya que es un factor vital para aumentar la productividad, rentabilidad y alcanzar los objetivos.

### ***Para comprender mejor que es clima laboral, tenemos las siguientes definiciones:***

El clima laboral es una perspectiva administrativa imprescindible para incrementar la productividad y disminuir el ausentismo, conducir los cambios, disminuir los costos en las empresas y permite que el talento humano se relacione con los sistemas organizativos. Es

realmente interesante, adicionar estas palabras que ayudan a que los colaboradores de la empresa suban su productividad ya que las organizaciones laborales están enmarcadas dentro de una cultura organizacional que comprende una serie de valores y actitudes donde coinciden los integrantes de la organización y son propias de cada organización laboral. (Orellana & Ch, 2018)

Por otra parte, define a clima organizacional como la interacción entre las características personales y organizacionales se debe reconocer al trabajador y se tienen que ver satisfechas sus necesidades; con lo anterior se puede responsabilizar y manejar la conducta laboral de los trabajadores; ampliando la comunicación para que éstos perciban un adecuado clima organizacional. (Quintero, N., Africano, N, & Faría, Elsis, 2018)

### ***Características del clima laboral***

El clima laboral está determinado por ciertas características presentes en toda empresa, independientemente de la industria o sector en el que se desarrolle, así como:

- Atmósfera o espacio de trabajo adecuado
- Comunicación asertiva
- Organización y estandarización de procesos
- Capacitaciones y oportunidades con fines de crecimiento laboral y personal
- Equilibrio en la vida personal y laboral
- Compañeros de trabajo y jefes de trabajo empáticos
- Buena remuneración y fidelización con el empleado.

### **Importancia del clima laboral**

De acuerdo con varios estudios, los empleados más saludables desempeñan mejor su trabajo, sufren menos estrés, tienen más herramientas para lidiar con los conflictos, están mejor preparados para llevar a cabo las tareas que les corresponden y sienten más apego por la empresa.

Cuando las empresas cuentan con empleados saludables, felices y motivados, se obtienen grandes beneficios:

- *Mejora la productividad empresarial y reduce gastos de contratación*

Los entornos profesionales que proporcionan una atmósfera positiva marcada por una comunicación efectiva, recursos adecuados y oportunidades para el desarrollo profesional mejoran la productividad general de tu empresa.

Las personas que disfrutan de sus empleos tienen más probabilidades de comprometerse a fondo con su trabajo.

- **Reduce costos**

Un empleado feliz difícilmente decidirá dejar su trabajo, esto implica una significativa reducción los costos relacionados con la rotación de personal, pues no será necesario invertir en entrevistas, pruebas, capacitaciones o cualquier aspecto relacionado con la adquisición de talento.

Además, también se reducen gastos relacionados con absentismo laboral.

- **Facilita alcanzar la misión, visión y valores de la empresa**

Cada empresa tiene su propia cultura corporativa que determina su misión, visión y valores; y generalmente establece un estándar que los empleados siguen.

Cuando creas una cultura positiva que está practicando tanto los empleados como tú, el entorno de trabajo suele facilitar el desarrollo de la compañía y de quienes laboran en ella.

### **Factores que influyen en el clima laboral**

El clima laboral depende de muchos elementos, ya sean físicos o psicológicos. A continuación, te presentamos los factores más importantes a considerar para generar un clima laboral positivo y saludable en tu empresa.

- Liderazgo
- Motivación
- Empoderamiento
- Competitividad
- Colaboración

- Valores
- Cultura organizacional
- Resolución de conflictos

### **Cultura Organizacional**

Las organizaciones laborales están enmarcadas dentro de una cultura organizacional que comprende una serie de valores y actitudes donde coinciden los integrantes de la organización y son propias de cada organización laboral.

Desde el enfoque de diferentes autores (Ramos & Tejera, 2018), la cultura organizacional es definida como el conjunto de símbolos, valores, creencias, comportamientos que comparten todos los miembros de una organización.

Para una organización laboral es un sistema humano complejo, con características propias que solo existen cuando dos o más personas se unen para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes que no pueden lograrse mediante la iniciativa individual. Cabe mencionar la importancia de esta cita que atrae la disposición que cada persona puede tener en su lugar de trabajo pienso que es un fragmento que ayuda en lo absoluto (Parra & et.al., 2018, pág. 23).

Para (Llanos, 2020), la cultura organizacional es todo aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra haciendo que sus miembros se sientan parte de ella, ya que profesan los mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual y ceremonias.

Además, mencionan, El clima organizacional refleja la interacción entre las características personales y organizacionales se debe reconocer al trabajador y se tienen que ver satisfechas sus necesidades; con lo anterior se puede responsabilizar y manejar la conducta laboral de los trabajadores; ampliando la comunicación para que éstos perciban un adecuado clima organizacional. (Quintero, N., Africano, N, & Faría, Elsis, 2018)

Aplicar los valores y creencia en un grupo que tiene una visión y una meta es reiterativa y alcanzable es por ello que retome este comentario tan interesante.

### **Organización y estandarización de procesos**

Una organización y estandarización de procesos es un elemento fundamental para la organización de las actividades dentro de una empresa. Solo en la medida en que se fomente una

buena dinámica de trabajo, que los empleados sean colaborativos y que se busque alcanzar las metas del colectivo es que se puede esperar un orden óptimo en el espacio de trabajo y que los empleados sigan estándares y procesos. Sin embargo, muchas empresas laboran sin procedimientos claros, sin jerarquías o roles definidas, sin respeto a horarios, sin orden ni reglas; o carecen de insumos, equipo, mobiliario o papelería. Por lo tanto, resulta urgente establecer un organigrama, asignar funciones y responsables, estandarizar los procesos y dotar a los colaboradores del material, maquinaria y software que requieren. Esto es lo básico para que los empleados puedan desempeñarse, ser productivos y generar el producto o servicio que tu empresa proporciona (Gómez D. , Hubspot, 2022).

### **Resolución de conflictos**

Resolución de sentimientos de insatisfacción, infelicidad, desinterés, desesperanza, depresión y otras emociones. A demás puede ocasionar la renuncia al trabajo y, en casos extremos, la agresión. (Gómez D. , 2022)

## Marco Conceptual

**Salud mental:** Es uno de los factores que más influye cuando hablamos del clima laboral lo que debemos tomar en cuenta es el cambio emocional que una persona puede tener para saber llevar las situaciones y los problemas.

**Beneficios:** Se refiere a todas las ventajas que el trabajo brinda a sus empleados en materia económica y de seguridad social.

**Estrés laboral:** es de vital importancia tener presente que el estrés forma parte de nuestra salud, disminuye la productividad baja el ánimo en un ser y reacciona tanto físicamente como emocionalmente en un ser humano de manera inmediata.

**Capacitación:** Esto causa un efecto de conocimientos, en una reunión de personas con bajos conocimientos ya sea de un producto, de palabras de conceptos etc. Tomando la iniciativa y el deseo de transformar lo erróneo en conceptos lógicos y de vital importancia para el ámbito laboral donde si pueden ser aplicables.

**Motivación:** es un pequeño impulso hacia las metas y objetivos propuestos esto sería un valor agregado para mantener al máximo rendimiento un ser humano, con ganas de querer llegar al objetivo dando el ejemplo.

**Clima laboral:** El clima laboral es un término muy amplio que está relacionado con los factores individuales, ambientales y organizacionales que afectan el bienestar de los trabajadores, que tienen un efecto en su desempeño y, por ende, en la productividad de la empresa. (Ortega, 2022)

**Colaboración:** Ambiente de trabajo en equipo y apoyo; en donde si un colaborador se retrasa o se estanca, los demás le den la mano para salir a flote y cumplir con sus objetivos, que al final, son las metas de todo el equipo.

**Competitividad:** Manera en que se enfoca en muchas empresas y el ambiente cuando son reconocidas como ideas, innovaciones o logros reconocidos y premiados

**Comunicación:** Capacidad de entregar y recibir información verbal y no verbal en forma clara, directa y asertiva.

**Cultura Organizacional:** Es importantes para el buen funcionamiento y la comunicación entre los miembros de una empresa. Cuando la implementación de la cultura organizacional es eficiente el clima laboral es positivo.

**Escucha activa:** Para empezar, aquí hablamos de una determinada actitud la cual nos hace poner también en el lugar de la otra persona sin importar el cargo que tengamos, a la vez se la puede usar también como una técnica de escuchar atentamente lo que la otra persona quiere transmitir con sus palabras.

**Desempeño laboral:** Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales.

**Espacio:** El espacio es el lugar donde los empleados realizan sus actividades productivas día con día; por lo tanto, debe contar con suficiente iluminación, ventilación, áreas separadas (zonas de trabajo, sanitarios, comedor, áreas de esparcimiento).

**Incentivos laborables:** Se trata de estímulos que buscan inducir a los trabajadores hacia ciertas conductas que están encaminadas a mejorar la calidad de su trabajo, a tener mayor productividad y a contribuir con la disminución de costos.

**Iniciativa:** Capacidad para actuar o tomar decisiones sobre asuntos de su competencia específica sin esperar órdenes expresas.

**Liderazgo:** Define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

**Valores:** son las virtudes o habilidades que tiene un sujeto. Aquel que actúa en base a la manera en que una empresa hace las cosas, por lo que no solo se encuentran en la actitud de los empleados, sino en los productos, la comunicación, la atención al cliente, la responsabilidad social y demás.

**Trabajo en equipo:** Es una tarea que conlleva a un grupo de personas con las mismas metas y objetivos trazados a hacerlo posible juntos teniendo a la cabeza un buen líder que guíe.

**Productividad:** Incremento simultáneo de la producción y del rendimiento debido a la modernización del material y a la mejora del método de trabajo.

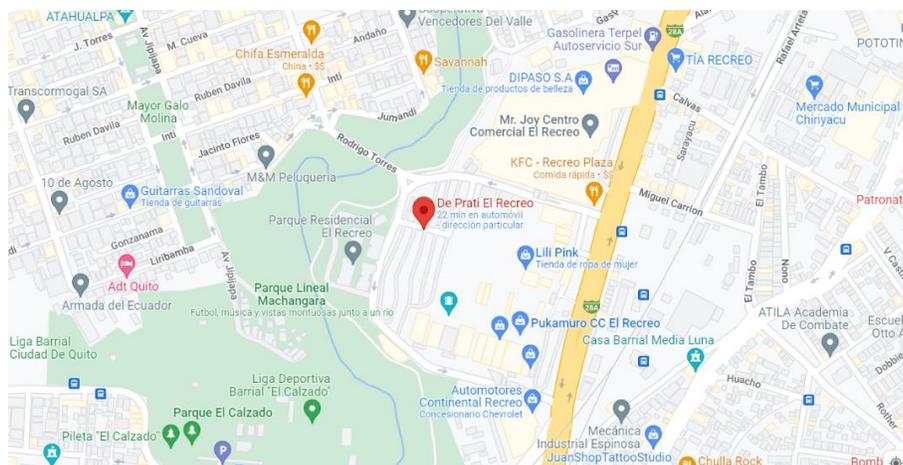


Las variables que se tuvieron en cuenta en el momento de decidir en donde se va a realizar el proyecto el plan de mejoramiento del clima laboral para el área de atención al cliente en almacenes De Prati, está ubicado en la provincia Pichincha, sector Chimbacalle.

#### 4.2.2.- Micro localización

##### Google maps

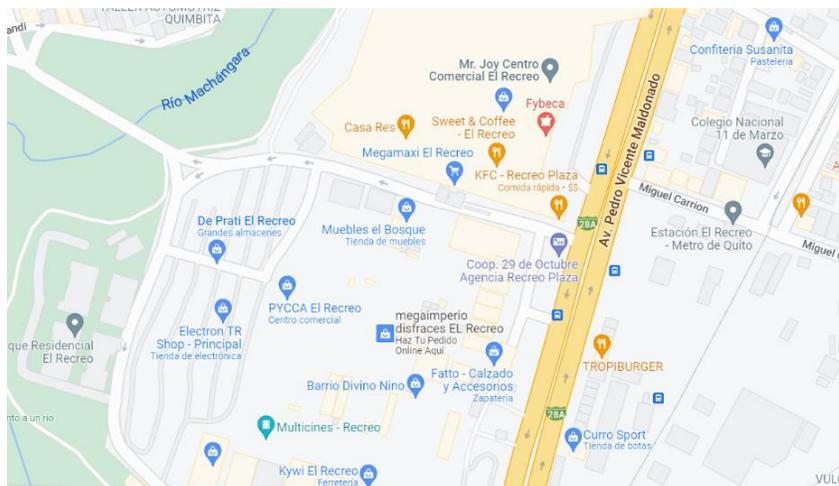
**Figura 2** *Micro localización.*



Nota: *Micro localización de Almacenes De Prati en la aplicación Google Maps.*

##### Croquis

**Figura 3** *Croquis.*



Nota: *Croquis de Almacenes De Prati en la aplicación Google Maps.*

El Barrio El Recreo está ubicado en la parte sur de la ciudad de Quito, su ubicación dentro de la ciudad llama a que esta zona este llena de actividad comercial debido a las cercanías

de grandes centros de venta, haciendo que esta zona sea residencial y comercial, con un alto flujo peatonal y de vehículos.

Sus límites son confusos debido a que en la zona del barrio que se encuentra más al norte carece de calles lo cual complica a las personas definir un borde barrial, por lo general se determina su borde debido a la presencia de parques, calles principales y la existencia del cuartel que se encuentra al sur.

Los caminos habituales que la comunidad recorre todos los días y que pasa por varios puntos en la calle principal y aledaños generando zonas comunes de encuentro alrededor de las cuales diversas actividades se mezclan dando una identidad y uso a ese espacio público como esquinas, calles y paradas de buses.

#### **4.- MARCO INSTITUCIONAL**

##### **4.1.- Historial**

Según (De Prati, 2019) , es la tienda departamental dedicada desde hace 80 años a acompañar a las familias ecuatorianas en los momentos más importantes de sus vidas, ofreciendo productos y servicios en sus distintas categorías: Moda, Belleza, Hogar y Tecnología.

La historia de esta compañía inicia a finales de los años 20 con el sueño de dos visionarios italianos, Don Mario De Prati y Doña Doménica Cavanna, quienes llegan a Cuenca desde Italia impulsados por su deseo de emprender nuevos retos. En el año 1940 deciden montar su propio almacén de venta de tejidos importados en la ciudad de Guayaquil bajo el nombre de Mario De Prati, el mismo que años más tarde expandiría su línea hacia artículos de hogar de extraordinaria calidad, como cristalería, adornos de porcelana, cerámica, mármol, entre otros.

En 1951 se inaugura su tienda en las calles Luque y Chile, ubicación que se mantiene hasta la actualidad, y en 1960 se crea el logo y la marca De Prati tal como la conocemos hoy. En el año 1968 se inicia el sistema de Crédito De Prati, para que los clientes accedieran a mejores planes de financiamiento y beneficios exclusivos, convirtiéndose en uno de los principales diferenciadores de la compañía.

La apertura de la boutique 33 en el año 1973 marcaría sus inicios en producción local, con la fabricación y venta de ropa bordada de Cuenca y muchas otras artesanías nacionales. El negocio continúa expandiéndose y es en 1996 cuando llega por primera vez al mercado quiteño con la apertura de su tienda en el C.C. Quicentro Shopping. Posterior a ello, y buscando siempre mantenerse a la vanguardia, en el año 2007 decide incursionar en el negocio e-commerce, liderando la innovación en el retail ecuatoriano y constituyéndonos en la primera tienda online del país.

A partir del 2013 inicia el proceso de renovación de sus locales y expansión hacia nuevos territorios, llegando así en el 2017 a la provincia de Manabí con su primera tienda en la ciudad de Manta en el C.C. Mall del Pacífico. Hoy, cuenta con 14 tiendas ubicadas en Guayaquil, Quito y Manta y su tienda en línea deprati.com con envíos a todo el país. De esta manera, Almacenes De Prati continúa trabajando con una visión innovadora, centrada en el cliente y con vocación de servicio para todos los ecuatorianos.

Somos un equipo diverso de más de 2.500 personas motivadas por servir con excelencia a nuestros clientes y a entregar lo mejor de sí en cada una de las áreas. Contamos con más de 82 años de experiencia, manteniendo desde nuestros inicios al cliente como el centro de todas nuestras acciones.

Nuestro giro de negocio está fuertemente influenciado por la innovación y el avance tecnológico continuo, logrando que Almacenes De Prati se mantenga como el retail líder de moda y hogar en el país. (De Prati, 2019)

### **¿Qué encontraras en almacenes De Prati?**

Deprati.com es una tienda online donde podrás encontrar productos y artículos de moda, belleza, zapatos, tecnología, electrodomésticos, entre otros. Conoce las mejores prendas en ropa de mujer, hombre y niño, descubre las últimas tendencias en vestidos, faldas, shorts, blusas, camisetas, enterizos y zapatos de mujer, o prendas esenciales para todo tipo de hombre como ternos, blazers, camisas y pantalones. Para los niños tenemos distintos modelos en camisas, camisetas con estampados, jeans, pantalones y bermudas, ideales para lucir un estilo juvenil o moderno. (De Prati, 2019)

También visita nuestras secciones en productos de belleza, hogar, tecnología, deportes y ofertas especiales. En nuestra división de belleza tenemos las últimas fragancias para hombres y

mujeres, regalo ideal para una fecha especial. Además, de productos imprescindibles para el cuidado facial, corporal y capilar con las mejores marcas como: Dior, La Roche-Posay, L'Oréal Paris, Nevada, Nivea, Milani, Palladio, Cerave, Uriage, entre otros.

En [deprati.com](http://deprati.com) encontrarás todo lo que necesitas para renovar tu hogar como artículos para tu cocina: ollas, utensilios, estantes, productos de limpieza y electrodomésticos de calidad, entre ellos, neveras, lavadoras, hornos, planchas y demás, en marcas como Whirlpool, Indurama, Oster, Black & Decker, Electrolux y más.

Dale un giro a tu dormitorio con modernos diseños de sábanas, edredones, elegantes cortinas, almohadas, colchones, organizadores de clóset, lámparas y más, con los cuales podrás crear espacios de armonía y confort que tanto deseas tener en tu casa.

Prepara tu propia oficina y genera espacios funcionales, llenos de estilo, con nuestros muebles, escritorios y cajas organizadoras, para que trabajes cómodamente.

No olvides visitar nuestra sección de entretenimiento y encuentra lo que necesitas para tu teatro en casa como parlantes, Smart tvs, audífonos y proyectores de video.

Así como, los últimos lanzamientos en celulares o smartphones de marcas reconocidas como: Apple, Honor, Huawei, Samsung, Xiaomi, Motorola, Nokia y muchos más.

Así mismo, conoce nuestro catálogo en laptops, computadoras, e impresoras para cumplir con tus trabajos del día a día ya sea en casa u oficina. Compra desde la comodidad de tu hogar en [deprati.com](http://deprati.com), aprovecha tu Crédito De Prati. Enviamos el producto a tu domicilio.

#### **4.2.- Logo**

**Figura 4** *Logo de Almacénes Deprati*



*Nota:* Logo de Almacenes De Prati.

#### **4.3.- Eslogan Frase fuerza**

- Vive intensamente

- Ser la mejor tienda departamental retail a nivel nacional

#### **4.4.- Principios**

- 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.

#### **4.5.- Misión**

Según (De Prati, 2019) , sus misiones son:

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

#### **5.1.- Visión**

Ser la mejor tienda departamental para las personas familias y comunidad que quieren enriquecer su vida. (De Prati, 2019)

#### **5.2.- Valores**

- 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.

## CAPITULO II

### **Marco Metodológico**

#### ***Enfoque de la investigación***

En este proyecto se utilizará el método cuantitativo ya que hemos analizando la tabla en referencia y por las siguientes razones: el proyecto a desarrollar caracteriza a sus investigados de una manera cuantitativa a través de la contextualización.

#### **Modalidad de investigación**

El tipo de estudio en el cual se basará esta investigación es por medio de encuestas ya que, está dirigida a determinar cómo está la situación de Almacenes De Prati.

#### **Modalidad de investigación**

La presente modalidad de investigación de estudio en el cual se basará esta investigación es por medio de:

##### **Investigación de campo:**

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.

En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener la información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La investigación del campo la realizaré en almacenes De Prati del Recreo.

##### **Investigación documental-bibliográfica:**

Tiene el propósito de detectar, ampliar, profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias o de realidades socioculturales, en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios entre otros.

### **5.3.- Niveles de investigación**

La presente modalidad de investigación de estudio en el cual se basará este presente proyecto es por medio de encuestas.

La misma que nos permitirá analizar cómo es la situación de Almacenes De Prati , el nivel de investigación a realizar es el descriptivo ya que las mismas permite las predicciones rudimentarias, de medición preciso la cual requiere de un conocimiento suficiente muchas de las investigaciones de este nivel tienen interés de acción social.

### **5.4.- Encuesta**

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizado para obtener información de personas sobre diversos temas.

Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responde las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel, aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común crear un cuestionario online y distribuirlo utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, códigos QR o URL.

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercado porque permite obtener información real directamente de los consumidores.

Para ello, es indispensable que los profesionales de la mercadotecnia e investigadores sepan exactamente la definición de encuesta.

### **5.5.- Diseño de investigación**

El diseño longitudinal se utilizará al momento de realizar un diagnóstico situacional, de donde se obtendrán los datos de parte de la organización o agrupación que está involucrada en el problema.

## 5.6.- Tipos de investigación

### **Estudio descriptivo:**

Tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de información la encuesta e incluso la información”. (Mas, 2010)

A través de este estudio se identificará los rasgos más diferenciadores del fenómeno o situación determinada, recopilando información necesaria que permita extraer conclusiones que contribuyan a la solución de los problemas encontrados en el proceso.

## 5.7 Métodos de investigación

**Método inductivo.** - Este método partirá de la observación detallada de cada uno de los componentes de la organización y ayudará a conocer sus fortalezas y falencias, para al final emitir una conclusión general del objeto de estudio.

### **Fortalezas**

- Mejora la productividad de los colaboradores.
- Capacidad de brindar un buen ámbito laboral para que rinda con eficiencia.
- Controlen la producción dentro de la empresa.
- Incentivos o reconocimientos de un buen ámbito laboral en las distintas áreas existentes en Almacenes De Prati.
- Incentivar a que nuestros colaboradores se sientan seguros y comprometidos en la empresa para que de esta manera exista un buen ámbito laboral.
- Establecer estrategias de ventas que brindan un efectivo servicio al cliente.

### **Falencias**

- Carencia de un buen ámbito laboral para ello se debe planificar una hoja de ruta para cada puesto de trabajo.
- Diseñar una inducción sobre las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores y supervisores.
- Desarrollar una convivencia para lograr mejorar los niveles de confianza.

### **5.8.-Diseño de investigación**

El tipo de estudio en el cual se basará esta investigación es por medio de encuestas, ya que está dirigida a determinar cómo está la situación en Almacenes De Prati.

### **5.9.- Población y muestra**

El proyecto va dirigido a los colaboradores de Almacenes De Prati las cuales comprenden a las personas de género masculino y femenino.

Donde se ha utilizado la encuesta para conocer las mejoras de la empresa.

Se aplico a un cierto porcentaje de la población de la empresa

- 3 supervisores
- 7 colaboradores

Para ello la población total es reducida para omitir el uso de estrategias de muestreo; se utilizó un análisis en los resultados finales de acuerdo a la aplicación de la encuesta correspondiente, a cada colaborador de la empresa.

la finalidad de aplicar la encuesta:

Cuyo objetivo es medir las situaciones dentro del área de servicio al cliente, entre trabajo en equipo.

### Análisis de Resultados

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia.*

Preguntas	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Como considera usted que es el ambiente laboral de Almacenes de prati?		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
2. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el área, para la resolución de conocimientos?		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
3. ¿El ambiente laboral en el área de servicio al cliente donde usted desarrolla sus actividades es?		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
4. ¿Disponen material para realizar sus actividades diarias en el área de servicio a cliente?		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	
5. ¿En el área de servicio a cliente el trabajo en equipo es?		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	
6. ¿Su supervisor a cargo reconoce y valora su trabajo?		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

7. ¿Los supervisores a cargo se preocupan por mantener elevado el buen ambiente motivacional?		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
8. ¿considera usted que se brinda retroalimentación necesaria para mantener un mejor desempeño en el trabajo?		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
9. ¿Recibe por parte de sus superiores un reconocimiento por su buen desempeño laboral?		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
10. ¿Le gustaría que implementen estrategias para mantener un mejor ambiente laboral?	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>1</b>

*Nota: Tabla de frecuencia de análisis de resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de Almacenes De*

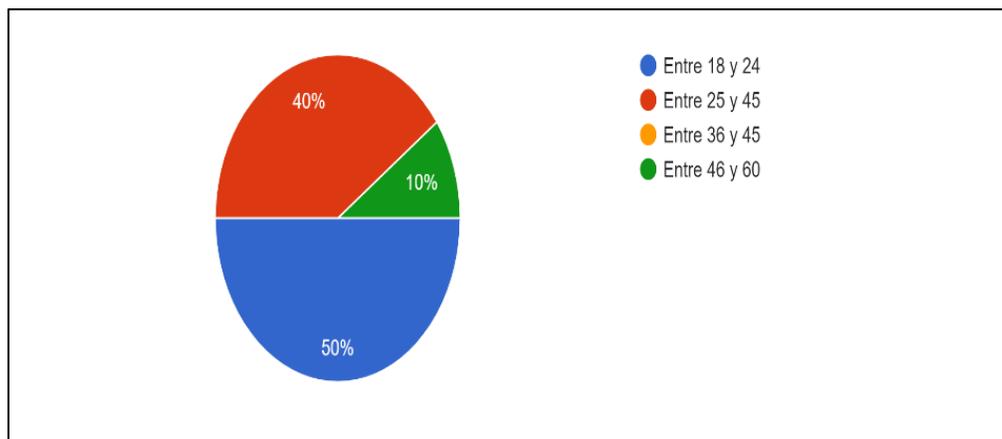
*Prati.*

Al realizar la encuesta se obtuvo los siguientes resultados:

## Presentación de los resultados de la encuesta

**Pregunta 1.** ¿Cómo considera usted que es el ambiente laboral de Almacenes De Prati?

**Figura 5** ¿Cómo se considera el ambiente laboral de Almacenes De Prati?



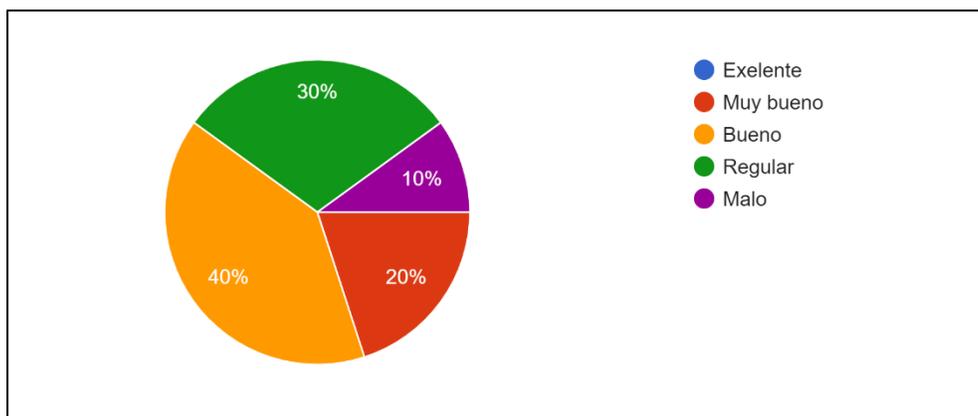
*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

### **Análisis:**

Según los resultados obtenidos el 50% de los colaboradores tienen entre 18 y 24, mientras que el 40% tiene entre 25 y 45, esto quiere decir, que son jóvenes sin mucha experiencia, sin embargo, hay una diferencia de edad.

**Pregunta 2. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el área, para la resolución de conocimientos?**

**Figura 6** *Frecuencia de capacitaciones para la resolución de conocimientos.*



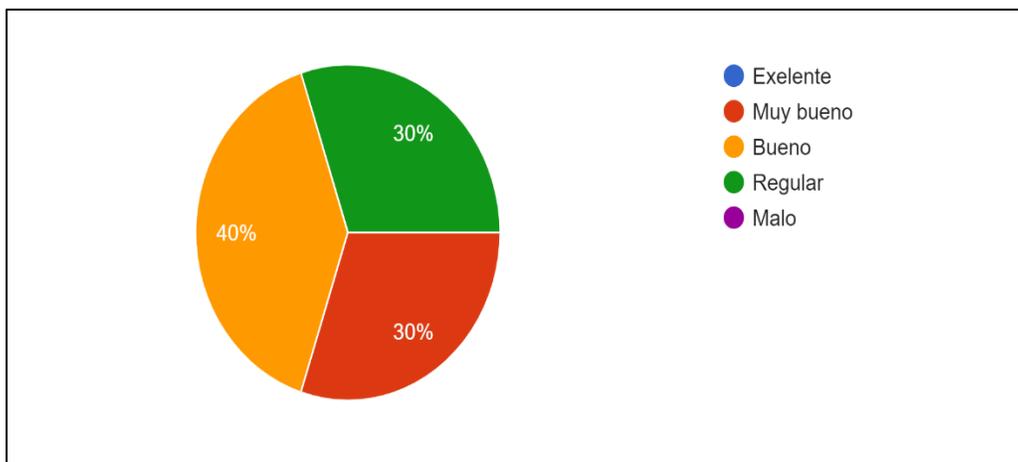
*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

**Análisis:**

Existe un 60% que considera que realmente debería haber capacitaciones dentro del área de servicio al cliente, acompañado de un 30% que indica que es regular las capacitaciones para lo cual proponemos capacitaciones más seguido por lo menos cuándo se rota el personal del área.

**Pregunta 3. ¿El ambiente laboral en el área de servicio al cliente donde usted desarrolla sus actividades es?**

**Figura 7** *¿El ambiente laboral en el área de servicio al cliente donde desarrolla sus actividades es?*



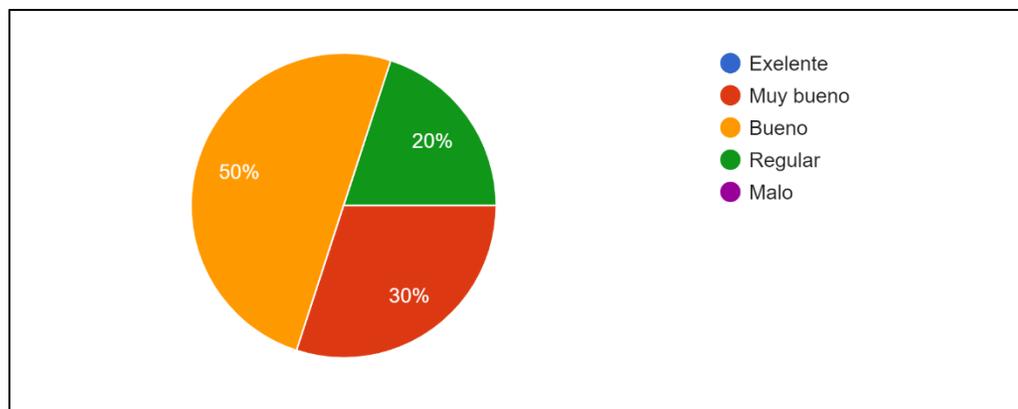
*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

**Análisis:**

Existe un 70% de respuestas positivas, lo cual esto significa que el ambiente puede mejorar y es muy bajo el porcentaje negativo. Sabemos que el clima en esta área es uno de los factores más relevantes, es por ello que se puede mejorar, mientras que el 30% restante es considerable regular y se toma en cuenta para mejoras del área.

**Pregunta 4. ¿Disponen material para realizar sus actividades diarias en el área de servicio a cliente?**

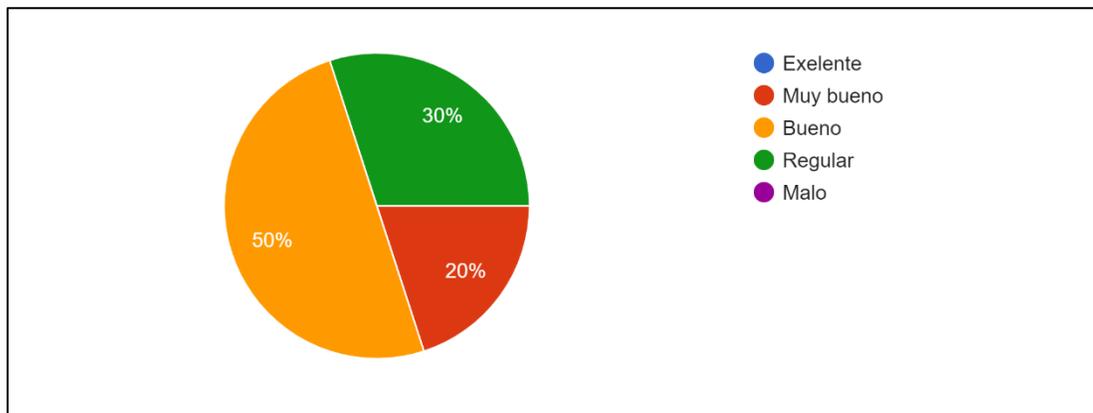
**Figura 8** Disposición de material para realizar sus actividades diarias.



*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

**Análisis:**

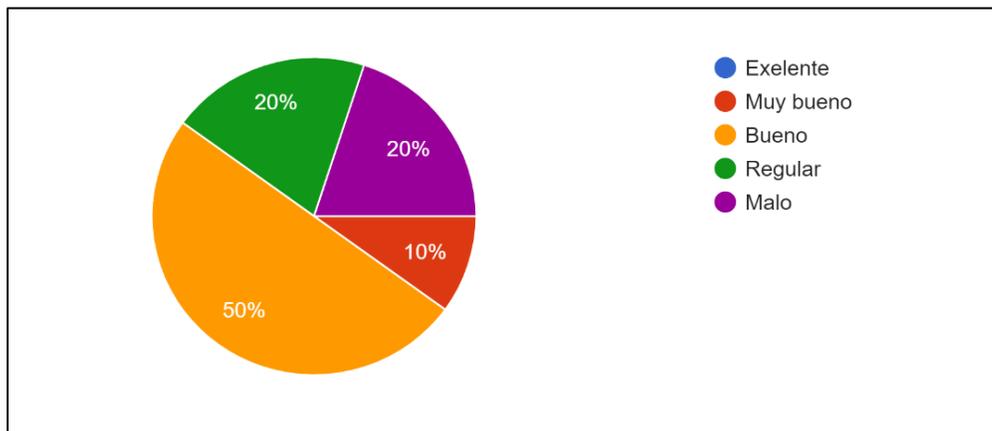
En este gráfico podemos observar que existe un porcentaje alto de un 80%, asegurando que sí se dispone de material en el área de servicio al cliente y es el material adecuado que la empresa requiere, es decir los suministros para el desempeño de sus funciones. El 20% indica que es regular, ya que en su momento se pudo haber agotado este porcentaje, puesto que es manejable, es decir que la solución es surtir este tipo de materiales.

**Pregunta 5.¿En el área de servicio al cliente el trabajo en equipo es?****Figura 9** *¿En el área de servicio al cliente el trabajo en equipo es?*

*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

**Análisis:**

El 50% mencionó que el trabajo en equipo es bueno y tienen una buena relación y el 30% es regular siendo los dos indicadores más altos que nos deducen que realizar un trabajo entre compañeros es aceptable, el 20% es muy bueno son factores positivos para la mejora del mismo.

**Pregunta 6.¿Su supervisor a cargo reconoce y valora su trabajo?****Figura 10** ¿El supervisor reconoce y valora su trabajo?

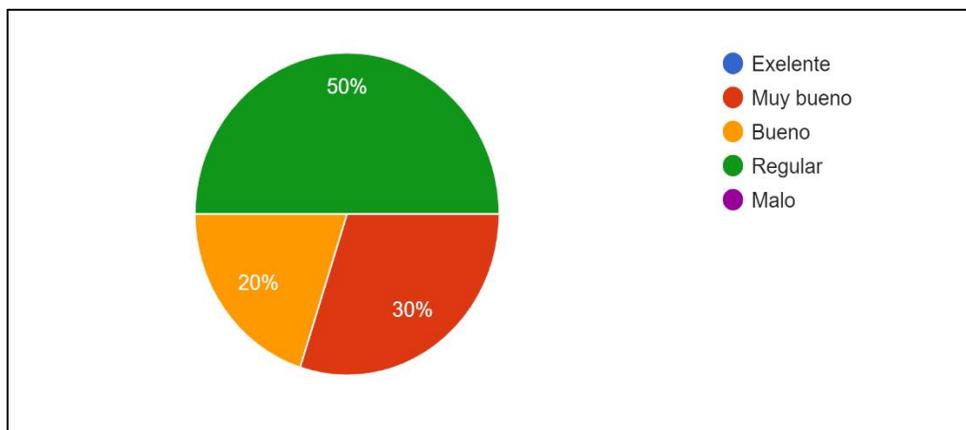
*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

**Análisis:**

El 50% contestaron que el supervisor del área si valora el trabajo de cada colaborador, un 40% no está de acuerdo y opinan que los supervisores no valoran el trabajo que vienen realizando en almacenes De prati , el 10% es un foco de atención en el cual observamos una falencia y necesitan apoyo del supervisor a cargo .

**Pregunta 7.¿Los supervisores a cargo se preocupan por mantener elevado el buen ambiente motivacional?**

**Figura 11**¿Los supervisores se preocupan por mantener un buen ambiente motivacional?



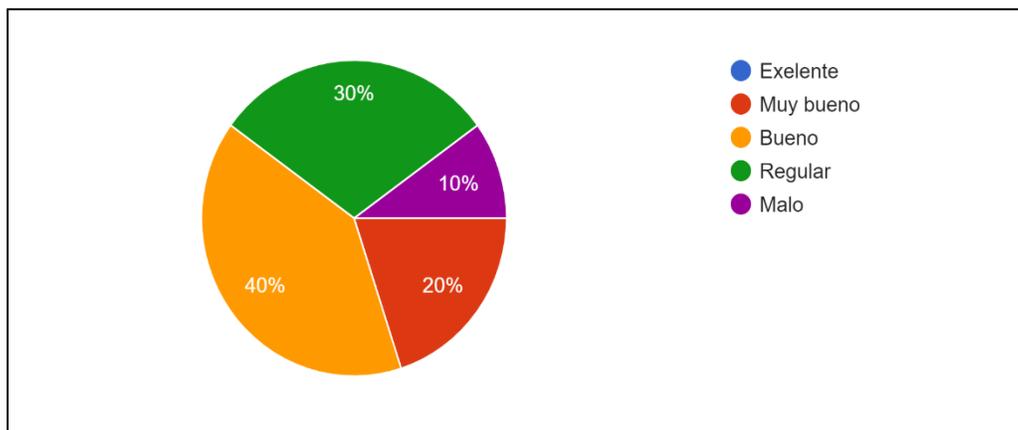
*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

**Análisis:**

Existe un 50% que opina que el ambiente motivacional es regular, es decir no están tan de acuerdo con que la empresa les motive, un 30% opina que sí se preocupan por el ambiente motivacional, mientras que el 20% se siente motivado pero no en su totalidad, esto quiere decir que es un factor que debemos tomar en cuenta.

**Pregunta 8. ¿Considera usted que se brinda retroalimentación necesaria para mantener un mejor desempeño en el trabajo?**

**Figura 12** ¿Se brinda retroalimentación para mantener un mejor desempeño en el trabajo?



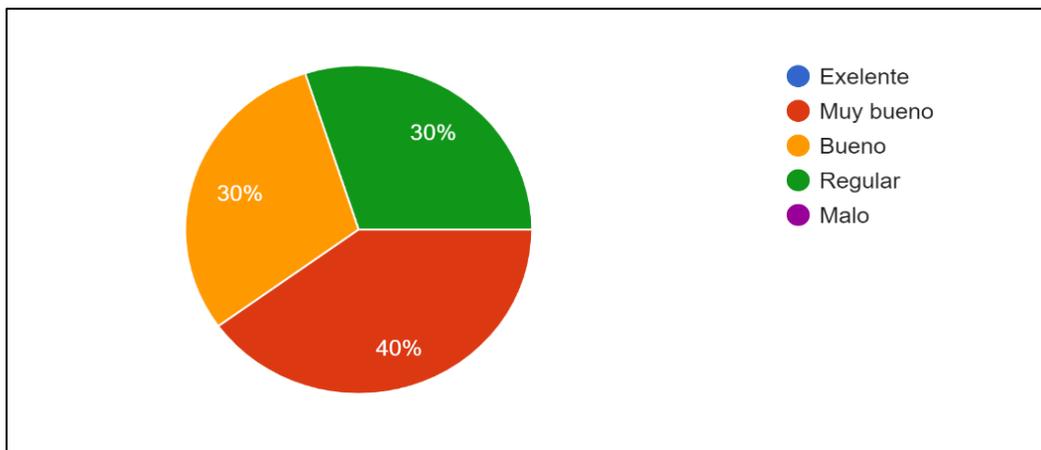
*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

#### **Análisis :**

El 40% afirmaron que siempre reciben retroalimentación cuando en el área se realizó un mal procedimiento, el 30% indicó que regularmente recibe retroalimentaciones en las falencias del área y sus funciones, mientras que el 20% de encuestados mencionaron que siempre los supervisores están pendientes de los procesos y por ende son retroalimentados y para finalizar el 10% es un porcentaje bajo el cual mencionan que casi nunca el personal es retroalimentado, pero se puede poner más énfasis en este tema.

**Pregunta 9 . ¿Recibe por parte de sus superiores un reconocimiento por su buen desempeño laboral?**

**Figura 13** *¿Recibe reconocimiento por sus superiores por su buen desempeño laboral?*



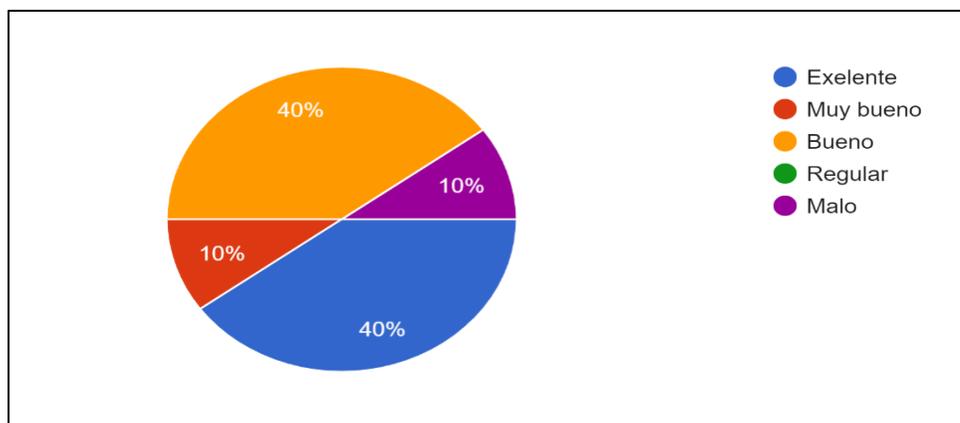
*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

**Análisis:**

Existe un 80% que realmente sienten que son reconocidos por el buen trabajo que realizan en el área, además sienten que el supervisor está pendiente de sus reconocimientos cada vez que su plan de ventas se cumple, mientras que el 30 % es un porcentaje regular en lo cual pocos colaboradores no sienten ser reconocidos por sus metas alcanzadas, ya que es un porcentaje bajo que si se puede manejar.

**Pregunta 10. ¿Le gustaría que implementen estrategias para mantener un mejor ambiente laboral?**

**Figura 14** *Implementación de estrategias para mantener un mejor ambiente laboral.*



*Nota:* Presentación de resultados de la encuesta mediante un gráfico circular.

**Análisis:**

Cómo podemos observar en el gráfico la mayoría de colaboradores decidieron votar positivamente con un 80% para la mejora del ambiente en el área, y un 20% que es un porcentaje bajo mencionan que se puede tomar en cuenta e ir mejorando colocando estrategias en el área indicada.

### **Análisis e interpretación de resultados**

Mediante la encuesta hemos podido comprobar, las falencias con los colaboradores de Almacenes De Prati “Recreo”, fueron encuestados 10 colaboradores entre ellos están 7 vendedores del piso de venta del área de atención al cliente y los 3 restantes son supervisores del área, arrojándonos como resultado que pocas veces son las que trabajan en equipo y que entre ello no se sienten motivados a pesar del esfuerzo que hacen para que su sesión cumpla un plan de ventas , no existe el compromiso de trabajo para generar un mejor ambiente laboral .

En cuanto al apoyo y seguimiento de los supervisores el personal se siente apoyado ,ya que en valores de la encuesta nos arrojó un valor positivo a esta pregunta y es un motivo para mejorar.

Existen buenos factores también como mantener el material de trabajo y suministro al día para que los colaboradores puedan cumplir con cada una de sus funciones, podríamos decir que debemos mejorar en incentivos y motivación para los colaboradores del área de servicio al cliente y de esta manera las ventas incrementen.

## Capítulo III

### Propuesta

Tema : Plan de mejora del clima laboral, área de atención al cliente en Almacenes DE PRATI.

### Objetivos

Este proyecto es creado para mejorar y disminuir errores por los cuales está decayendo la organización, para lo cual se pondrá en práctica una clínica de ventas donde se podrá medir el servicio que ellos puedan brindar a nuestros clientes.

Esto tendrá un impacto positivo para la empresa lo cual elevara el clima laboral a través de propuestas interactivas lograremos un seguimiento constate para la realización de estas actividades, los factores para elevar inclusive las ventas serian: la comunicación, liderazgo, motivación, incentivos, trabajo en equipo.

### Desarrollo de la propuesta

La siguiente propuesta será diseñada con el fin de obtener resultados positivos y mejorar en varios aspectos negativos dentro del área de servicio a cliente de almacenes Deprati S.A

Plan de reconocimiento por logros enlazado de incentivos y motivación para que de esta manera los colaboradores se sientan fidelizados con su área y motivados dentro de la empresa y obtener los resultados positivos.

Entre los puntos negativos que se debe considerar es la comunicación efectiva, trabajo en equipo compañerismo, motivación, incentivos.

### Estrategias

- Capacitaciones
- Actividades recreativas
- Pausas Activas
- Reconocimiennto de logros

Objetivo: Entender las necesidades del equipo de trabajo dentro del área de servicio al cliente.

**Tabla 3** *Necesidades del equipo de trabajo.*

Estrategia	Acción	Variable a Interpretar	Recursos	Actividades	Presupuesto
<p><b>Capacitación</b> <b>Motívate con comunicación efectiva en tu trabajo</b></p>	<p>Esta capacitación es creada para motivar a cada uno de los colaboradores dentro la empresa. Donde se hablará asuntos importantes como el clima laboral y la comunicación afectiva. Esta reunión se realizará un día cada tres meses supervisada por Recursos Humanos.</p>	<p>Colabores y Supervisores</p>	<p>1 hora con 15 minutos</p>	<p>Hacer un Calendario en el cual se realizará varias dinámicas en el protocolo 5 minutos antes de entrar a trabajar Crearemos un buzón de ideas donde todos los colaboradores colocaran alguna inconformidad y solución de la misma de manera anónima</p>	<p>\$15</p>

*Nota:* Tabla realizada para entender las necesidades del equipo de trabajo dentro del área de servicio al cliente en Almacenes De Prati.

Objetivo: Interactuar con el equipo de trabajo y actividades laborales.

**Tabla 4** *Interacción con el equipo de trabajo y actividades laborales.*

Estrategia	Acción	Variable a Interpretar	Recursos	Actividades	Presupuesto
<b>Programa de actividades recreativas</b>	Esta es una excelente herramienta la cual genera nuevas experiencias creando Unión y Motivación con los colaboradores. con el fin de fortalecer el compañerismo y las relaciones interpersonales.	Colaboradores y Supervisores	Proyector	Se realizará dinámicas recreativas dentro del protocolo, bailo terapia, cine en lunch se regalara horas libres por cumplir plan de solicitudes, Esto se realiza un 1 a mes en su hora de almuerzo.	\$10

*Nota:* Tabla realizada con el objetivo de interactuar con el equipo de trabajo y en las actividades laborales en Almacenes De Prati.

Objetivo: Promover la actividad física y creando un hábito saludable

**Tabla 5** Promover la actividad física y un hábito saludable.

Estrategia	Acción	Variable a Interpretar	Recursos	Actividades	Presupuesto
<p><b>Pausas Activas</b></p>	<p>Se implementará un breve tiempo dentro de la jornada laboral para que los colaboradores recuperen energías y realicen mejor sus actividades laborales.</p> <p>Donde tomaran 5 minutos de descanso y se turnaran los colaboradores. Mediante una supervisión de cada supervisor.</p>	<p>Colaboradores y Supervisores</p>	<p>El área de comedor</p>	<p>Instructor indicará ejercicios de estiramiento flexiones de piernas ejercicios de respiración, caminar, yoga y meditación.</p>	<p>\$5</p>

*Nota:* Tabla realizada para promover la actividad física y creando un hábito saludable en Almacenes De Prati.

Objetivo: Reconocer el trabajo de los colaboradores dentro de la empresa.

**Tabla 6** Reconocer el trabajo de los colaboradores dentro de la empresa.

Estrategia	Acción	Variable a Interpretar	Recursos	Actividades	Presupuesto
<b>Reconocimientos de logros</b>	<p>Se agregará esta herramienta con el fin que los colaboradores se integren y sientan compromiso con la empresa, motivándolos con tarjetas regalo, fines de semana libre, días de tramite o en su cumpleaños.</p> <p>Tendrán un mutuo acuerdo con administración.</p>	Colaboradores y Supervisores	Tarjetas Regalo	<p>Tarjetas regalo con un monto específico, día libre por cumpleaños, día de tramites mínimo 2 días, Combos KFC.</p>	\$30

*Nota:* Tabla realizada para reconocer el trabajo de los colaboradores en Almacenes De Prati.

## CONCLUSIONES

- En esta investigación hemos podido comprobar que existen factores que como empresa se deben mejorar dentro del área de servicio al cliente, como también se pudo comprobar que si existen puntos positivos dentro de Almacenes de prati los cuales ayuda a crecer como empresa retail a nivel nacional, y que si se puede poner en consideración para el buen clima laboral.
- Recursos humanos y Administración deben considerar que el trabajo en equipo la buena comunicación y el clima laboral no son negociables para la organización, ya que son puntos relevantes que no deben pasar desapercibidos.
- Entre la parte administrativa de ALMACENES DE PRATI S.A es que su equipo de trabajo cumpla con los valores y se sientan comprometidos con su trabajo como la organización se preocupa por el bien estar de sus colaboradores y también tienen el compromiso de mantener como prioridad la cultura organizacional a los colaboradores.

## RECOMENDACIÓN

- Se recomienda que la parte administrativa tome en cuenta actitudes a los supervisores a través de un seguimiento adecuado
- Se sugiere que el área de recursos humanos ponga énfasis en el piso de ventas ya que de esta manera se observa el ambiente creado en la empresa.
- Se recomienda escuchar a los colaboradores y tomar acciones dentro de cada inconformidad de los vendedores del área.

## Bibliografía

(R.J.Túban, 2023). (n.d.).

Admcimat. (2022, 11 19). *cimatic*. From cimatic: <https://cimatic.com.mx/blog/reduccion-de-costos/#:~:text=La%20reducci%C3%B3n%20de%20costos%20se,gastos%20e%20incrementar%20sus%20ganancias>.

Administrativas, Salldoval-Caraveo M.C. (2004). . (n.d.). From <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias*.

Arias, A. S. (2022). *economipedia*. From <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

BERMUDEZ, J. (2017). *PSICOLOGIA DE LA PERSONALIDAD . 2*.

Blake, J. A. (2021). *Plan*.

Blake, J. A. (2021). *Plan*.

(2008). Constitución de la República del Ecuador. In *Constitución de la República del Ecuador*.

Constitución del Ecuador. (2011, 06 13). From [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Constitución del Ecuador. (2018, 06 13). From [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

De Prati. (2019). *De Prati*. From [www.deprati.com](http://www.deprati.com): <https://www.deprati.com.ec/>

De Prati. (2019). *empresa.deprati.com*. From [empresa.deprati.com](http://empresa.deprati.com): <https://empresa.deprati.com/misi%C3%B3n-vision-y-valores>

DoctoraB.Martinez, L. (2023). *www.randstad.es*. From [www.randstad.es](http://www.randstad.es): <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>

Dueñas. (2022). *La Competitividad*.

*Editorial Etéce*. (2021, Diciembre 31). From <https://concepto.de/que-es-un-valor-y-cuales-son-los-valores/>

Elprofesorseisdeos. (2023). *www.randstad.es*. From [www.randstad.es](http://www.randstad.es): <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>

Enciclopedia. (2020, Septiembre 25). From <https://concepto.de/entrevista/>

- Euroinnova. (2020). *¿Qué es Plan?* From <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-plan>
- Galicia, F. A. (2019). From Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=11270>
- García-Romeral, E. G. (2013, 10 18). From [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\_42710/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20es%20un%20estado,en%20ellas%20para%20su%20culminaci%C3%B3n.&text=En%20un%20segundo%20](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20es%20un%20estado,en%20ellas%20para%20su%20culminaci%C3%B3n.&text=En%20un%20segundo%20)
- Garney, A. (2021, Noviembre 2). *definición.de*. From <https://definicion.de/beneficio/>
- Gestion*. (2022, 01 13).
- Gil, S. (2015, 07 13). *economipedia*. From <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>
- Gómez, A. (2021). *Advance*. From <https://advance.unab.cl/eventos/control-de-gestion-y-sistema-de-incentivos/>
- Gómez, D. (2022). *blog.hubspot*. From <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Gómez, D. (2022, Diciembre 27). *Hubspot*. From Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Google Maps*. (2023).
- gureakmarketing*. (2022). From <https://www.gureakmarketing.com/es/blog/27-marketing-relacional/270-tarjetas-regalo-plasticas>
- J, Z. S., & Laencina Lopez, T. (2020). Adaptacion y flexibilidad. *ALGAMA Desarrollo empresarial*.
- Jefferson Aguas. (2021, 08 11). From <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20crear%20climas,niveles%20de%20rotaci%C3%B3n%20de%20trabajadores>.
- JOSBERMUDEZ. (2017). LIMA : IEP .
- José Francisco López. (2022). From <https://economipedia.com/definiciones/rendimiento.html>
- joselyn Condoy. (2023).
- Joselyn Condoy. (2023).
- Llanos. (2020). <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>. From <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>

- Martínez, E. M. (2019). Capacitación. 48.
- Mas, F. J. (2010). *Temas de investigación comercial*. Alicante: Club Universitario.
- Maslow. (2022, marzo 15). *randstad*. From randstad: <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>
- Merino, J. (2021, abril 15). *definición.de*. From <https://definicion.de/colaboracion/>
- Orellana, B. J., & Ch, A. P. (2018, Julio 14). *scielo.org*. From [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-910X2014000200117](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2014000200117)
- Ortega, C. (2022, Marzo 20). *Question Pro*. From <https://www.questionpro.com/blog/es/desarrollo-organizacional/>
- Parra & et.al. (2018). From <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- Pérez, M. (2021, septiembre 13). *Definición de capacitación*. From <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Porto, J. (2018, Mayo 8). *definición.de*. From <https://definicion.de/liderazgo/>
- Porto, J. (2021, Febrero 11). *definición.de*. From <https://definicion.de/espacio/>
- Porto, J. P. (2019). *Definición.de*. From <https://definicion.de/plan/>
- Quintero, N. (2008). *www.uaeh.edu.mx*. From *www.uaeh.edu.mx*: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Quintero, N., Africano, N, & Faría, Elsis (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago, Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales Año 3 / N° 9. (2008). *Boletín Científico de ciencias Economico Administrativo*. From Boletín Científico de ciencias Economico Administrativo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Quintero, N., Africano, N, & Faría, Elsis. (2018). *www.uaeh.edu.mx*. From *www.uaeh.edu.mx*: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- R.J.Túban. (2023). *www.randstad.es*. From *www.randstad.es*: <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>
- Ramos , & Tejera. (2018). *Repositorio uta*. From Repositorio uta: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- Ramos y tejera. (2017). *Repositorio uta*. From Repositorio uta: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>

- Roldán, P. N. (2022). *economipedia*. From <https://economipedia.com/definiciones/comision.html>
- Romero. (2016). From <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- S.A., K. D. (2021). From <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/insights-hub/articles/plan-de-motivacion-laboral-guia-para-elaborarlo.html#:~:text=Un%20plan%20de%20motivaci%C3%B3n%20laboral,de%20actuaci%C3%B3n%20para%20cada%20caso>.
- Salesforce. (2023). From <https://www.salesforce.com/mx/atencion-al-cliente/#:~:text=%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20es%20importante%20el,quiere%20destacarse%20de%20la%20competencia>.
- Sanchez, A. A. (2020). *Plan*.
- Sanchez, A. A. (2021). *Plan*.
- Serrano, Orellana. (2014, Octubre 15). *www.scielo.org.c*. From [www.scielo.org.c](http://www.scielo.org.c): [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-910X2014000200117](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2014000200117)
- Taty. (2022, 01 22). *taty.com.ec*. From [taty.com.ec](https://www.taty.com.ec/nosotros/): <https://www.taty.com.ec/nosotros/>
- Taty Boutique S.A. (2021, 12 22). *Emis In, on and For emerging Markets* . From [https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Taty\\_Boutique\\_SA\\_es\\_3968819.html#:~:text=Taty%20Boutique%20S.A.%20es%20una,a%2094%20\(2020\)%20personas](https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Taty_Boutique_SA_es_3968819.html#:~:text=Taty%20Boutique%20S.A.%20es%20una,a%2094%20(2020)%20personas).
- Ucha, F. (2018, Noviembre). *definiciónabc*. From <https://www.definicionabc.com/general/plan.php>
- Vargas, M. (2021, 07 01). From <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral#:~:text=El%20Ambiente%20Laboral%20est%C3%A1%20relacionado,pueden%20ser%20tangibles%20o%20intangibles>.

## Anexos

### Anexo 1

Fotos de los colaboradores De Prati



## Anexos 2

### Diseño de Encuestas

#### Figura 15 *Diseño de la Encuesta*

El formulario que se encuentra en sus manos, tiene la finalidad de recabar información que nos permitirá tomar acciones de orden estratégico para mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa Almacenes De Prati.

**1. Cómo considera usted que es el ambiente laboral de Almacenes De Prati:**

Excelente       Muy bueno       **Bueno**       Regular       **Malo**

**2. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el área, para la resolución de conocimientos?**

Siempre       Casi siempre       Ocasionalmente       Nunca

**3. El ambiente laboral en el área de servicio al cliente donde usted desarrolla sus actividades es:**

Excelente       Muy bueno       **Bueno**       Regular       **Malo**

**4. Disponen material para realizar sus actividades diarias en el área de servicio al cliente?:**

Siempre       Casi siempre       Ocasionalmente       Nunca

**5. En el área de servicio al cliente el trabajo en equipo es?**

Excelente       Muy bueno       **Bueno**       Regular       **Malo**

**6. Su supervisor a cargo reconoce y valora su trabajo:**

Siempre       A veces       Nunca

**7. ¿Los supervisores a cargo se preocupan por mantener elevado el buen ambiente motivacional?**

Sí       No

**8. ¿considera usted que se brinda retroalimentación necesaria para mantener un mejor desempeño en el trabajo?**

Sí       No

**9. Recibe por parte de sus superiores un reconocimiento por su buen desempeño laboral?**

Sí       No

**10. ¿Le gustaría que implementen estrategias para mantener un mejor ambiente laboral?**

Si       No       Tal vez

Muchas gracias.

*Nota:* Diseño de la encuesta realizada en los colaboradores de Almacenes De Prati.