



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía

Perlacomp S.A.

AUTORES:

Parra Ríos, María Belén

Riera Rizzo, Jordy Jhosue

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en administrador de empresas**

TUTORA:

Dra. Yvette Yarlequé de Blümel, MBA., MSc.

Guayaquil, Ecuador

04 de marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Parra Ríos María Belén y Riera Rizzo Jordy Jhosue**, como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciado en Administración de empresas**.

TUTORA

f. _____

Dra. Yvette Yarlequé de Blümel, MBA., MSc.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Econ. Pico Versoza, Lucia Magdalena, MBA.

Guayaquil, a los 4 días del mes de marzo del año 2022.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Parra Ríos, María Belén y Riera Rizzo,
Jordy Jhosue**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perlacomp S.A.**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 04 días del mes de marzo, 2022

LOS AUTORES

f. _____
Parra Ríos, María Belén

f. _____
Riera Rizzo, Jordy Jhosue



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Parra Ríos, María Belén y Riera Rizzo, Jordy Jhosue**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perlacomp S.A.** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 días del mes de marzo, 2022

LOS AUTORES

f. _____
Parra Ríos, María Belén

f. _____
Riera Rizzo, Jordy Jhosue

REPORTE URKUND

URKUND Yvette Olga Yarleque Mora (yvette.yarleque)

Documento: [Parra.Riera.100%.docx](#) (D127742424)

Presentado: 2022-02-13 09:51 (-05:00)

Presentado por: jordyriera09@cu.ucsg.edu.ec

Recibido: Yvette.yarleque.ucsg@analysis.orkund.com

1% de estas 43 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
+	Categoría
+	Enlace/nombre de archivo
+	http://dspace.utel.edu.ec/bitstream/123456789/2304/3/658X5156.pdf
+	Fuentes alternativas
+	Fuentes no usadas

0 Advertencias. Reiniciar. Compartir

100% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / | Parra.Riera.100%.d

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perla comp S.A.

AUTORA:

Dra. Yvette Yarleque Mora, MBA., MSc.

María Belén Parra

Jordy Jhosue Riera

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a nuestro creador Dios por guiarme en mis estudios universitarios, por tanto, cito a Marcos 9 23 donde Jesús dijo, si puedes creer, al que cree todo le es posible "

A mis hermosos padres, por ser mi pilar fundamental de amor, cariño, apoyo y esfuerzo para alcanzar las metas que me proponga, sobre todo gracias por enseñarme a estar agradecida con

Dios. A mis hermanos, por ser intensos y apoyarme cada uno a su manera, ya que en todo momento

están pendientes de mí, con ese amor tan raro y puro a la vez. A mis abuelos, por brindarme amor y muchos consejos que me sirvieron en mi día a día.

A mi tía Alba por ayudarme hacer mis deberes desde el colegio, sin importarle la hora o el lugar. A mi enamorado por estar a mi lado incluso en los momentos y situaciones más tormentosas.

A todos mis primitos, pero sobre todo a Santiago y Mateo Ríos que me ayudan y aconsejan en mi vida laboral y académica.

Parra Ríos, María Belén

AGRADECIMIENTO

En momentos duros uno aprende a reconocer quienes son los que realmente están a tu lado, para las fiestas y la buena vida siempre tendrás compañía pero para trabajar horas de horas en un proyecto son muy pocas las personas con las que podrás contar, en estas líneas quiero agradecerle a Dios que es el primero en darme la inteligencia, sabiduría y la templanza para poder culminar todas mis metas, después de Dios tengo una lista muy corta que se resume en dos palabras, mi familia, a mi madre querida que ha estado para mí en todos los momentos de mi carrera, cuando fallaba y cuando celebraba, a mi padre que fue el primero que me impulso a estudiar una carrera universitaria y que estuvo alado mío dándome consejo en cada paso que daba, lo lograste papá soy el ultimo que faltaba de graduarse, a mi papá quien ha sido mi segundo padre en todo momento de la vida y es quien me ayudo en todo discurso, ensayo, exposición de la carrera, mis tíos maternos y paternos por estar presente en los momentos más duros de mi vida, mis hermanos gracias por ayudarme a matricular en esta hermosa universidad y hacerme cogerle cariño al estudio, mis hermanas aunque no sean realmente mis hermanas ustedes saben que yo siempre seré su hermano menor en todo momento, a mis ángeles en el cielo que hoy no están en carne y hueso pero están con una copa de vino festejando un nuevo logro en mi vida, a mi enamorada Romina un agradecimiento muy grande por acompañarme en las malas noches, con ayudarme a hacer los deberes y todos los favores que hiciste por mí en esta etapa universitaria, a mi hijos perrunos Zeus y Kira son mi gran alegría cada día. Por último, pero no menos importante gracias Joseph por enseñarme muchas cosas con tu pequeña edad, la principal lo que es compartir y nunca darse por vencido, eternamente agradecido contigo y tu nacimiento porque me lograste cambiar de la noche a la mañana. Gracias María Belén y mi querida tutora por la paciencia que me han tenido durante estos meses complicados en el trabajo y mucho más en la parte educativa, Padrino querido gracias por todos los permisos que me ha concedido en el trabajo y por las ausencias que he tenido en estos últimos días, todas las personas en mención pueden sentirse alegre porque logré el objetivo y tranquilos que aquí no culmina, esto sigue y espero poder contar con ustedes en mis siguientes proyectos de vida.

Riera Rizzo, Jordy Jhosue

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza, porque con el todo es posible.

A mis padres Francisco y Tatiana por su amor, consejos, gritos y esfuerzos que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño de muchos más que vienen, gracias por darme el buen ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades.

A mi enamorado Andrés Pérez, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

A mi amado abuelo, por haber estado siempre en los momentos importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda y crecimiento. Esta tesis es el resultado de lo que me has enseñado, ya que siempre fuiste una persona honesta, entregada a tu trabajo, y un gran líder. Es por ello que hoy te dedico este trabajo de tesis. Gracias por confiar en mí, te amo abuelito y te extraño.

Parra Ríos, María Belén

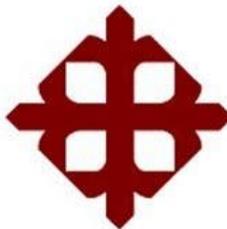
Dedicatoria

Este trabajo de titulación se lo dedico a mis profesores de la universidad quienes me han exigido el 101% de mi en los exámenes, tutorías, y todo trabajo que se realizó, la verdad que solo nos teníamos que dar cuenta que nos estaban preparando para la vida que no es nada fácil y ese examen es el que realmente debemos pasar y con honores.

Le dedico también este trabajo al único profesor con el que me quedé a un supletorio en la universidad y me dijo si no me apruebas este examen no pasarás la tesis, gracias a Dios aprobé el examen y aquí estoy querido profesor culminando mi tesis espero verlo y decirle toda la razón que usted tenía.

Por último, quiero dedicarles a mis compañeros de trabajo este trabajo de titulación por ayudarme a terminar este trabajo de titulación y por siempre alentarme cuando me veían cansando en el trabajo estos últimos meses por la titulación.

Riera Rizzo, Jordy Jhosue



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
ECON. LUCIA PICO VERSOZA
DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Ing. Magaly Garces Silva

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____
Ing. Humberto Mancero Mosquera, MSc.

OPONENTE

Guayaquil, 14 de febrero del 2022

Economista

Danny Arévalo Vecillas, Ph. D.

COORDINADOR UTE B-2020

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS En

su despacho.

De mis consideraciones:

Yo, Dra. **Yvette Yarlequé Mora**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designada TUTORA del proyecto de grado de la Srta. **María Belén Parra Ríos** y del Sr. **Jordy Jhosue Riera Rizzo**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez realizadas las revisiones al 100% del proyecto **avalo** el trabajo presentado por la estudiante en mención, titulado **“Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perlacomp S.A.”** por haber cumplido, en mi criterio, con todas las formalidades. Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado 1 % de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2021 - 2022 a mi cargo, al que me encuentro designada y aprobada por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perlacomp S.A.”** somos la Tutora **Yvette Yarlequé Mora**, la Srta. **María Belén Parra Ríos** y el Sr. **Jordy Jhosue Riera Rizzo**, eximiendo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre diez.

Atentamente,



Dra. Yvette Yarlequé Mora, MBA.

PROFESORA TUTORA-REVISORA PROYECTO DE GRADUACIÓN

AUTORES: **María Belén Parra Ríos, Jordy Jhosue Riera Rizzo**

Índice General

ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVI
RESUMEN	XVIII
ABSTRACT.....	XIX
INTRODUCCIÓN	2
Planteamiento del Problema	6
Formulación del Problema.....	8
Objetivos de la investigación	9
Objetivo General.....	9
Objetivo Específicos	9
Justificación de la investigación	9
Hipótesis de estudio	10
Contextualización del tema u objeto de estudio.....	10
Limitaciones.....	10
Delimitaciones	10
CAPÍTULO I: REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	11
Marco Teórico.....	11
Emprendimiento.....	11
Pymes	13
Características de las Pymes	15
Clima organizacional	16
Definición de Clima Organizacional.....	16

Enfoques Teóricos del clima organizacional	17
Satisfacción laboral	25
Definición de Satisfacción Laboral.....	25
Teorías de la satisfacción laboral	26
Motivación e incentivos	29
Factores determinantes para la satisfacción Laboral	31
Estrés laboral.....	34
Marco Conceptual	35
Clima Organizacional	35
Satisfacción Laboral.....	36
Marco Legal	37
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
Método de Investigación.....	43
Tipo de Investigación.....	45
Investigación Descriptiva.....	45
Investigación Correlacional	46
Variables de Investigación	46
Variable Independiente	46
Variable Dependiente.....	47
Fuentes de Recopilación de información	47
Fuentes Primarias	47
Fuentes Secundarias	47
Herramientas de Recopilación de Información.....	48

Operacionalización de Variables	52
Recolección de Información	55
Procesamiento y Análisis de Información	55
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	56
Caracterización del personal de la empresa de transporte fluvial PERLACOMP S.A.....	56
Aspectos del Clima Organizacional en Perlacomp S.A.....	58
Factor: Realización Personal.....	59
Factor: Involucramiento Laboral	63
Aspectos de la Satisfacción Laboral en Perlacomp S.A	68
Factor: Condiciones Físicas y/o Materiales	69
Factor: Beneficios laborales y remuneraciones	71
Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perlacomp S.A.	74
Propuestas de mejora para el clima organizacional	75
Propuestas de mejora para la satisfacción laboral.....	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
Conclusiones.....	81
Recomendaciones	3
REFERENCIAS.....	5
Anexo 2: Encuesta Satisfacción Laboral	88
Anexo 3: Entrevista a Gerente General de Perlacomp SA.....	89

Índice de tablas

TABLA 1.....	49
TABLA 2.....	49
TABLA 3.....	51
TABLA 4.....	52
TABLA 5.....	54
TABLA 6.....	55
TABLA 7.....	57
TABLA 8.....	59
TABLA 9.....	60
TABLA 10.....	61
TABLA 11.....	63
TABLA 12.....	64
TABLA 13.....	65
TABLA 14.....	66
TABLA 15.....	67
TABLA 16.....	69
TABLA 17.....	69
TABLA 18.....	70
TABLA 19.....	71
TABLA 20.....	72
TABLA 21.....	72

Índice de figuras

FIGURA 1.....	27
FIGURA 2.....	29
FIGURA 3.....	41
FIGURA 4.....	42
FIGURA 5.....	61
FIGURA 6.....	65
FIGURA 7.....	67
FIGURA 8.....	70
FIGURA 9.....	73

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal: Proponer un Plan de mejora para las condiciones laborales en la compañía de transporte fluvial Perlacomp S.A. 2022, ya que existen trabajadores inconformes con el clima organizacional y el grado de conformidad no es el adecuado causando una baja en la satisfacción laboral, el cual es imposible trabajar, por ello proporcionaremos al gerente un plan para mejorar la productividad de la empresa.

Desde un principio, se plantea diferentes puntos de vista teóricos, conceptuales y legales con respecto a las variables independientes y dependiente (clima organizacional y satisfacción laboral), debido a que son fundamentales en la comprensión del clima y satisfacción.

Para la ejecución de este caso se tomó la decisión de como muestra total de la población, formado por 20 trabajadores a quienes se realizó un cuestionario estructurado, basado en las variables dependiente e independiente, además se realizó la encuesta tomando en cuenta la escala de Likert, para determinar el clima organizacional, por medio de 3 dimensiones con 3 indicadores y para medir la satisfacción laboral, corresponde a 2 dimensiones con 9 indicadores.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, organización, pyme, incentivo, estrés laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to: Propose an improvement plan for working conditions in the Perlacomp S.A. river transport company. 2022, since there are workers who are dissatisfied with the organizational climate and the degree of compliance is not adequate, causing a drop in job satisfaction, which makes it impossible to work, so we will provide the manager with a plan to improve the productivity of the company.

From the beginning, different theoretical, conceptual and legal points of view are proposed with respect to the independent and dependent variables (organizational climate and job satisfaction), because they are fundamental in understanding climate and satisfaction.

For the execution of this case, the decision was made as a total sample of the population, formed by 20 workers to whom a structured questionnaire was carried out, based on the dependent and independent variables, in addition, the survey was carried out considering the Likert scale., to determine the organizational climate, through 3 dimensions with 3 indicators and to measure job satisfaction, corresponds to 2 dimensions with 9 indicators.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, organization, SME, incentive, work stress.

Introducción

A través de la historia de las empresas ecuatorianas, todos los trabajadores, empleados, peones han sido el pilar fundamental en el desarrollo de toda empresa debido a que ocupan la mayor parte de su tiempo realizando sus labores, siendo personas productivas que coadyuvan al progreso y adelanto de sus organizaciones. Considerando lo expresado los empleados deben ser considerados como prioridad para sus empleadores, se debe cuidar, conservar e incentivar para que las empresas se mantengan, sean las mejores, sean parte de la demanda y surjan positivamente. “Los clientes no son lo primero, lo primero son los empleados; si cuidas de tus empleados, ellos cuidarán de tus clientes” (BRANSON R., 2018). Aquí radica la importancia del presente trabajo investigativo, desarrollar una propuesta de un plan de mejoras de las condiciones laborales de la compañía PERLACOMP S.A, teniendo en cuenta que la satisfacción de empleados o trabajadores redunda positivamente en la productividad empresarial.

La satisfacción laboral (Cortés, 2021) es el grado de actitud que demuestra el empleado en su jornada frente a las actividades encargadas por sus jefes. Dicha satisfacción se basa, en gran parte, en los motivadores intrínsecos y extrínsecos, los mismos que permiten al trabajador, cubrir una de las más importantes tal cual presenta la pirámide de Maslow.

Dentro del concepto de cultura organizacional, subyace el clima laboral, entendiéndose por la búsqueda de estrategias de asegurar un ambiente de trabajo cómodo tanto como para los empleados cuanto, para los empleadores, haciendo que se sientan a gusto durante la realización de sus actividades cotidianas, considerándose una oportunidad para adquirir experiencias nuevas y positivas, dando como resultado un mayor rendimiento.

En este trabajo de titulación se analizará un emprendimiento ecuatoriano, el cual ha podido subsistir en el tiempo pero no ha sido posicionado ni ha generado una tendencia en el mercado de transportes fluviales, por diversos factores los cuales se van resumir en los más importantes y los que deben de realizar un cambio drástico para poder ir realizando una tendencia.

Consecuentemente, se plantea como título para esta investigación “Propuesta de un plan de mejoras de las condiciones laborales de la compañía PERLACOMP S.A.”, considerando los factores que están influyendo en la insatisfacción organizacional y pretendiendo dar una solución a aquellos problemas que se han reflejado.

Lo que se trata de lograr es que en la organización PERLACOMP SA estén como colaboradores personas motivadas y dispuestas a trabajar al cien por ciento; es decir, personas prestas a alcanzar su máximo desempeño laboral. En este sentido, el empleador debe tener en cuenta que sus empleados son parte fundamental en la vida institucional de la organización; en efecto, gracias a los colaboradores, se puede llevar a cabo el proceso de transportación fluvial de contenedores de diferentes productos y el resguardo de carga pesada para la mayor seguridad por parte de los clientes que necesitan una seguridad de alta calidad para no ser víctima del robo o daño que puede darse al transportar productos de gran valor dentro del Ecuador.

Puesto que existe una necesidad de crecimiento tanto en la parte directriz como en la parte del equipo de colaboradores, las organizaciones deben buscar una solución adecuada en pro de un clima laboral óptimo para la estabilidad laboral. En consecuencia, la mayoría de las organizaciones opta por ofrecer incentivos para recompensar y motivar el desempeño, el esfuerzo laboral realizado y por realizar.

Para una mejor actuación por parte del personal debe de existir incentivos laborales en toda empresa, adecuándolos al perfil de cada trabajador, así poder elaborar un plan estratégico para que

la empresa crezca y sea la diferencia en el nicho de negocio al cual esta se encuentra. Toda organización debe de estar en constante crecimiento por lo cual necesita contratar personal calificado y que cumpla todas las exigencias que la firma pueda solicitar. Perlacomp se ha caracterizado por la selección estratégica y minuciosa de sus empleados, sus incentivos han sido permanentes en el ámbito económico, tal como, recompensas monetarias por la consecución de objetivos determinados como conseguir un cliente y firmar un contrato se obtiene un bono económico, bonos adicionales, beneficios directos, reconocimiento de sus logros, horario de trabajo flexible consiguiendo un rendimiento general en toda la empresa.

Este trabajo de investigación contempla en su desarrollo el planeamiento de cuatro capítulos, descritos desde la siguiente estructura:

Esta investigación se desarrollará para la empresa PERLACOMP SA. en la ciudad de Guayaquil, en este primero capítulo se presenta el planteamiento referidos al problema de estudio en cuestión; la pregunta de la investigación que se propone como eje central: La importancia que tiene la implementación de un Plan de Mejora para las condiciones laborales en el mejoramiento de los procesos productivos de la compañía en PERLACOMP SA de la ciudad de Guayaquil plantea como objetivos “Elaborar un plan de mejoras para las condiciones laborales en los procesos productivos de la compañía durante el último trimestre del año que transcurre y el primer trimestre del 2022. La realización de este trabajo de tesis, se justifica por la necesidad del estudio del clima laboral, el mismo que surge a raíz de la valoración que se debe plantear a la organización de una empresa, para conocer su estado psicológico-físico-material y productivo, así como, para mantener un clima organizacional favorable importante en el desarrollo de una verdadera filosofía de la productividad, tendiente al logro de la misión y visión de la empresa. Se aplicarán conceptos y conocimientos adquiridos a lo largo de los años de estudios en la Carrera, para proponer un plan

de mejora viable. Esto nos lleva a plantear como hipótesis,” La formulación de un Plan de Mejoras para fortalecer las condiciones laborales coadyuva al mejoramiento de los procesos productivos de la empresa PERLACOMP SA.”

Capítulo uno: En este capítulo se conceptualizan los principales ejes temáticos planteados en la formulación del problema a investigar; tales como las Pymes, sus características; Clima organizacional y sus diferentes enfoques teóricos; La Satisfacción laboral y sus diferentes teorías.

Capítulo dos: se llevará a cabo una presentación de la empresa en cual se trabajará, donde se podrá presentar un análisis FODA realizado antes de las recomendaciones brindadas hacia la empresa una vez culminada la tesis, adicional, se mostrará un pequeño organigrama de la compañía.

Capítulo tres: Se desarrolla la metodología de investigación utilizada en el presente trabajo, el enfoque metodológico fue de tipo cuali-cuantitativo, se utilizará una técnica de recolección de tipo cuantitativa y otra cualitativa, la investigación es de tipo descriptivo correlacional, lo que permitió analizar las variables declaradas en la investigación: el clima organización y la satisfacción laboral. Para la recolección de datos de este estudio se emplearon encuestas para examinar las dos variables en las que hace referencia la investigación, adicional, la recolección de información a través de la pre observación y en entrevistas con el gerente de la empresa, también con el personal que labora en la firma. En tanto al segundo objeto a ser analizado proviene de las encuestas elaboradas a los colaboradores, dando uso a los cuestionarios de la Psi.

Capítulo cuatro: Se presentan resultados de la información recopilada en gráficos y la discusión de ello. En este cuarto capítulo menciona da a conocer una propuesta del plan de mejora para todos los resultados que se obtengan del análisis de las entrevistas de cada factor que puede afectar al empleado dentro de la organización como el mal clima laboral, la falta de incentivos, la

mala remuneración, entre otros, los cuales la empresa puede orientar la mejorar del clima organizacional y la satisfacción laboral.

En el capítulo cinco: En este capítulo se desarrolla la conclusión del trabajo de investigación, misma que responde a los objetivos específicos declarados, relacionando estos a las variables de investigación esto es, el clima organización y el nivel de satisfacción laboral de la compañía fluvial Perlacomp S.A.

Finalmente, se presentan sugerencias detalladas por parte de los autores para orientar a los administradores de la empresa a crear un clima organizacional favorable, para estimular la satisfacción para que laboral y, en consideración aumentar la productividad, por ende, la rentabilidad de la misma.

Planteamiento del Problema

Actualmente, el correcto desarrollo y productividad de una compañía que aporta a la economía a través de su actividad comercial, está íntimamente conectada con el ambiente laboral y las condiciones de trabajo en las que se desarrolla el empleado de la compañía, ya que es esta quien se encarga de la parte más importante del ciclo de transporte fluvial.

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España: “Se entiende como condiciones de trabajo, cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo” (2016, p. 1).

La empresa investigada en este trabajo de titulación: PERLACOMP S.A. fue creada el 28 de febrero del 2018, se dedica al transporte marítimo y cabotaje, el transporte marítimo puede darse al movimiento de personas o cosas en una embarcación que va sobre el agua desde un punto geográfico “A” hacia otro punto geográfico “B” y si se analiza la palabra cabotaje, esta hace

referencia al mismo movimiento del transporte fluvial con la única diferencia es que el cabotaje transporta mercancías dentro de un mismo país. Perlacomp S.A. está ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela bellavista Mz. 22 solar 12. La firma cuenta con 20 colaboradores, entre directivos, personal administrativo y operadores técnicos.

Entre los problemas que enfrenta la empresa PERLACOMP S.A. podemos describir los siguientes:

En primer lugar, están surgiendo discrepancias entre trabajadores y jefes sobre las condiciones laborales en la organización debido a la falta de atención hacia los colaboradores por parte de la gerencia y de los trabajadores hacia los clientes en forma de venganza por el mal clima laboral que están recibiendo ellos. Gracias a esta situación hay un pequeño hilo que quebranta la relación entre los trabajadores con sus jefes y pone en discusión la importancia de las condiciones laborales en la organización, afectando el rendimiento de los trabajadores y la rentabilidad de la compañía.

En segundo lugar, existe una mala comunicación vertical y horizontal que ocasionan un aumento en el tiempo para el cumplimiento de tareas por parte de los trabajadores, por lo que la productividad ha disminuido en los últimos meses. Se evidencia problemas de desarrollo emocional.

Es de ahí que se desprende la necesidad de realizar una propuesta de un plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perlacomp S.A. y mejorar el entorno de trabajo, con la finalidad de buscar una mayor productividad y generar mayor satisfacción tanto en ejecutivos y trabajadores y el pilar fundamental que son los clientes de la empresa. La gerencia está consciente de la importancia que tiene la implementación de un plan de mejoras que garantice el bienestar de los colaboradores, pero aún no se ha tomado medidas para lograrlo.

Como propuesta metodológica para mejorar el clima laboral en una empresa, es importante identificar las necesidades insatisfechas desde la óptica de los empleados tratando de encontrar mejores condiciones para estructurar dicha empresa de transporte fluvial, buscando un cambio significativo en el ámbito administrativo y desde la óptica de los ejecutivos para cumplir con la visión de ser una empresa PYME sólida y reconocida en el país por las eficientes condiciones empresariales y laborales.

De acuerdo con Pérez (2013, p.385):

En la actualidad, el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

Según Rivera (2019) existen convenios complementados con las recomendaciones que realiza La Conferencia Internacional del Trabajo (OIT), donde participan los Ministerios de Agricultura y Pesca, Medio Ambiente y Seguridad Marítima, Salud, de varios de sus países miembros donde examinan la legislación y las prácticas actuales en lo relativo a las condiciones laborales en el sector pesquero, observando los estatutos, reglamentos, información disponible, analizando temas fundamentales como: la Seguridad Social, contratos de enrolamiento, diagnóstico de seguridad e higiene industrial, suministro de alimentos y agua, entre otras que servirán como fundamento para las mejores condiciones laborales del sistema pesquero.

Formulación del Problema

¿Cuál es la importancia que tiene la implementación de un Plan de Mejora para las condiciones laborales, en el mejoramiento de los procesos productivos de la compañía

PERLACOMP SA de la ciudad de Guayaquil, durante el último trimestre del año que transcurre y el primer trimestre del 2022?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Elaborar un plan de mejoras para las condiciones laborales en los procesos productivos de la compañía PERLACOMP SA de la ciudad de Guayaquil, durante el último trimestre del año 2021 y el primer trimestre del 2022.

Objetivo Específicos

- Determinar los aspectos teóricos del contexto laboral de la empresa.
- Diseñar un instrumento de recolección de datos que permita identificar el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Perlacomp SA.
- Valorar el contexto operativo de los diferentes niveles organizacionales de la empresa
- Diseñar un plan de mejora para el fortalecimiento de las condiciones laborales del personal en la empresa

Justificación de la investigación

La necesidad del estudio del clima laboral surge a raíz de la valoración que se debe plantear a la organización de una empresa, para conocer su estado psicológico-físico-material y productivo, así como, para mantener un clima organizacional favorable importante en el desarrollo de una verdadera filosofía de la productividad, tendiente al logro de la misión y visión de la empresa.

La investigación analiza y valora las condiciones laborales en las que se desarrollan las actividades de los colaboradores que les impiden dar su máximo esfuerzo productivo. Una de las

estrategias propuesta es el brindar alternativas en su proceso operativo para el desarrollo eficiente y eficaz de cada trabajador dentro de la organización.

Se aplicarán conceptos y conocimientos adquiridos a lo largo de los años de estudios en la carrera, para proponer un plan de mejora viable. Esto se hará mediante la implementación de un sistema operativo que actué en el equipo colaborador, mediante la implementación de estrategias de actualización de conocimientos y fortalecer así, las relaciones interpersonales.

Hipótesis de estudio

La formulación de un Plan de Mejoras para fortalecer las condiciones laborales coadyuva al mejoramiento de los procesos productivos de la empresa PERLACOMP SA.

Contextualización del tema u objeto de estudio

La investigación se desarrollará para la empresa PERLACOMP SA. en la ciudad de Guayaquil, en donde se enfocará en los tipos de incidentes o los problemas que muestren los trabajadores. El tiempo que dure la investigación será durante los periodos de octubre del 2021 hasta marzo del 2022, donde se pretende indagar aspectos del clima organizacional, la cadena de suministro, entre otros.

Limitaciones

El presente estudio muestra ciertas limitaciones tales como el hecho de que los trabajadores tienen resistencia a manifestar algún comentario que consideren importante sobre el nivel de insatisfacción dentro de la empresa, ya que esto puede generar algún conflicto en su estabilidad laboral.

Delimitaciones

El presenta trabajo se enfoca en una problemática identificada en la compañía Perlacomp S.A en el año 2021

- Ciudad: Guayaquil
- Parroquias: Tarqui
- Sector: Norte - Miraflores
- Factor de Estudio: clima organización y nivel de satisfacción
- Tiempo de estudio: cuatro meses

Capítulo I: Revisión de la literatura

Marco Teórico

Emprendimiento

El emprendimiento es la acción que toma un individuo para iniciar un proyecto por medio de ideas y oportunidades, se desarrolla con esfuerzo y afrontando diversas dificultades, con el objetivo de alcanzar su meta. Hace referencia al hecho de emprender acciones dificultosas como asumir un riesgo financiero, invertir recursos que ocasionan el desarrollo del proyecto, con el propósito de generar oportunidades de crecimiento económico.

Es lo que las personas hacen para tomar sus carreras y sueños en sus propias manos y así guiar el rumbo de su vida bajo sus propias elecciones. Se trata de construir una vida bajo tus propios términos. Sin jefes. Sin horarios restrictivos, y nadie te detiene. Sin embargo, la definición básica de lo que es el emprendimiento, es un poco limitante. La palabra emprendimiento también involucra el transformar el mundo resolviendo grandes problemas, crear un producto innovador o presentar una nueva solución que cambie la vida de las personas. (Pérez & Gardey, 2013).

El emprendimiento se trata de la ejecución de ideas. Un emprendedor es una persona que ve un problema en el mundo e inmediatamente se enfoca en crear la solución. Son los líderes que van por su cuenta a mejorar la vida de la sociedad. Ya sea que estén creando trabajos o creando un nuevo producto, constantemente toman medidas para garantizar el progreso mundial (Martins, 2018)

Pero ciertos elementos, tales como la voluntad, la flexibilidad, la adaptabilidad, la perseverancia y la determinación, siguen siendo indispensables en un emprendedor. Un error común de los emprendedores primerizos es pretender obtener ganancias durante los primeros tres meses. Asumiendo que realizan todos los esfuerzos necesarios en todos los aspectos posibles, los resultados positivos comienzan a verse pasado los seis meses, aunque muchas veces es necesario un año de actividad ininterrumpida.

El emprendimiento empresarial es la iniciativa o aptitud de un individuo para desarrollar un proyecto de negocio, u otra idea que genere ingresos, surgido por la crisis económica del país, lo cual lleva al individuo desarrollar ideas innovadoras en el mercado que le permita crecer en momentos dificultosos. Tiene ventajas generar ingresos, empleos. Permite al individuo a ser su propio jefe, y, por lo tanto, manejar su propio tiempo y tomar sus propias decisiones.

El emprendimiento cultural es visto como el generador de empresas u organizaciones cultural con el objetivo que no se pierda el significado, ni el valor simbólico de los productos y costumbres pertenecientes de un país.

El emprendimiento social busca satisfacer las necesidades de la sociedad en donde se desenvuelve. Como tal, el emprendimiento social es una persona u organización que atacan

problemas de la comunidad, bien sea en lo social, económico y cultural. Busca soluciones que mejoren la sociedad sin ningún lucro económico.

Emprendimiento y gestión se denomina a la diligencia para conseguir algo o resolver un asunto, de carácter administrativo o con lleva documentación. La gestión empresarial tiene como finalidad mejorar la productividad y competitividad de una empresa (2017).

Es decir, el emprendimiento es como el individuo crea o tiene la iniciativa de formar un proyecto por medio de ideas y oportunidades que van surgiendo, se considera que el emprendimiento es una buena opción para que arranque y se desarrolle una empresa PYME.

Pymes

Según Hogan, Smith y Thomas (2002) en Muñoz, Gasca y Valtierra (2014), "El concepto de "Pymes" se utiliza para clasificar empresas en función del número de trabajadores. El número varía según la región o el país en el que se estableció la Pymes ". Hay otros casos." Casi el 99% de las PYME en Irlanda son pequeñas y emplean a menos de 50 personas" (Scott, Jeffery, Carvalho, D'Ambra y Rutherford), 2001 en (Muñoz et al., 2014).

Lilianne Pavón (2009), concluyó: Las pymes constituyen más del 90% de las empresas en la mayoría de los países del mundo. En la Unión Europea y en los Estados Unidos representan 95% de las unidades económicas y proveen más del 75% de los puestos de trabajo. En América Latina, estudios empíricos estiman que éstas contribuyen entre 35% y 40% a la generación de empleo en la región, 33% del PIB y 25% de la inversión. (p. 8)

Existe varias definiciones que detallan el significado, el cual es exactamente igual a la misma palabra que impide la normalización del concepto de Pymes. El significado de "Pymes" difiere según el país o región en que lo definamos, porque cada país / región tiene diferentes

requisitos, leyes, o sus propias instituciones, conceptualizándolo en diferentes formas de firma. Puede afectar la cantidad de trabajadores y el nivel socioeconómico para definir "PYME". Quispe, Padilla y Telot (2017) mencionan que las pequeñas y medianas empresas son entidades productivas o de servicios que generan empleo y productividad en el Ecuador y pueden satisfacer las necesidades de productos y servicios de organizaciones tales como empresas nacionales, multinacionales e industriales.

En todas las definiciones confirmadas de "Pymes", si cumple al menos una de las características, por ejemplo, cumple con el número requerido de empleados, podemos clasificarlo. Según Quesper et al. (2017) "El tamaño de la empresa se puede catalogar, teniendo en cuenta varios factores y dependiendo de la región. Por ejemplo, en el caso del Mercosur, se considera el número de empleados y las ventas". Por lo tanto, para ser clasificada como una pequeña y mediana empresa, el número de empleados debe ser menor a 20 y las ventas anuales no pueden exceder los US \$400.000.

A nivel nacional, se considera que las pymes constituyen una gran parte de la fuente de empleo del país, por lo que se debe estudiar la importancia del clima organizacional, debido a que la gran parte de la fuerza laboral está en él. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2016) de Delgado y Chávez (2018), "En Ecuador, las *pymes* representan el 95% de las unidades productivas del país y generan el 60% de las oportunidades de empleo en el país". De acuerdo con la otra definición nacional de "Pymes" en Delgado y Chávez (2018) de Aguilar (2015), se mencionó que para la economía del sector latinoamericano las Pymes son muy importantes por el desarrollo económico que generan en un país como es el Ecuador, porque crean una fuente de trabajo para la población, logrando así el crecimiento económico.

Características de las Pymes

Además de las categorías mencionadas, como el número de empleados, el nivel socioeconómico o el volumen de ventas, existen otras categorías que también definen correctamente a las pymes. Según Delgado y Chávez (2018), “Debido a la nueva intervención de la Revolución Industrial, así como la madera, tela, metal, minas terrestres y alimentos”. Las características anteriores muestran que las pymes tienden a buscar unas estructuras más ligeras. En las empresas industriales que analizamos, tales como: Integral Market, café del cerro, magnaflor S.A., entre otras, sus características son consistentes con aquellas que se enfocan en economías de escala. Como mencionan Delgado y Chávez (2018), “En lo que respecta a las pymes industriales, se observa que están concentradas en sectores intensivos, en mano de obra, tienen bajas economías de escala y suelen estar orientados hacia el mercado interno”.

Las pymes pueden ser también clasificadas en función de su participación en mercados más amplios, lo que implica mayor nivel de competitividad y aplicación de estrategias que les permita lograr su sostenibilidad. por lo tanto, el riesgo a correr es alto. Según CEPAL (1999) en Villavicencio (2006) menciona que:

Dentro de la problemática general del sector de pymes, es importante considerar que a estas organizaciones les cuesta generar economías de escala, tienen poca capacidad de negociación, usualmente no atraen al personal con las mejores calificaciones debido a salarios y seguridad laboral, son muy vulnerables a los cambios en variables macroeconómicas como las tasas de interés, la responsabilidad administrativa, financiera y productiva de la empresa se centra en un solo individuo y pueden tener crisis en el aprovisionamiento de sus insumos. (p.33)

Clima organizacional

Definición de Clima Organizacional

La definición del clima organizacional es muy extensa; considerando nuestra propuesta de mejora citaremos a los siguientes autores:

Según Cornell (1955) en Pérez, Maldonado y Bustamante (2006) menciona que el clima laboral como tal fue creado por medio de la idea de que las personas conviven en ambientes complejos y dinámicos, ya que las empresas funcionan por medio de personas, grupos y sociedades que ocasionan comportamientos que, de alguna forma, afectan el ambiente.

Según Dessler (1976) en García (2009) indica que el nivel de manifestación del clima organizacional se demuestra por medio de los aspectos objetivos, el cual va por parte de la empresa y subjetivos está dado por el comportamiento del empleado.

El punto de visto antes mencionado toma como base la definición de los autores (Forehand y Gilmer, 1964) en García (2009) comenta que el clima laboral son varias características detalladas sobre el manejo organizacional del personal y cada individuo que participa en ella. En la teoría toman como base cinco elementos esenciales, que son: la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, las metas establecidas y el tamaño de la organización.

Según Delgado (2006) son las apreciaciones que el trabajador tiene sobre la configuración y especificaciones que acontecen en el medio ambiente.

En consecuencia, es primordial el análisis del clima organizacional en el rendimiento de una empresa pues los trabajadores son esenciales y el desempeño dependerá de cómo se sientan en ella.

Como señala Furhman (2001), “se puede conocer a partir de revisiones apropiadas en las empresas mediante las cuales se conozcan las percepciones o las ideas que los empleados de estas

tengan acerca de sus características físicas y administrativas con el fin de establecer un perfil de necesidades apreciadas por sus colaboradores”.

Una vez revisadas las definiciones de los diferentes autores, se entiende que el clima organizacional está basado en las percepciones que cada individuo desarrolla conforme al paso del tiempo de labores en la empresa; se establece la relación: a mayor tiempo tiene el empleado laborando, mejores resultados obtendrían las empresas.

Es innegable la necesidad de un clima organizacional positivo en las empresas, el cual beneficie a los individuos, a las organizaciones y a la sociedad como un todo. Se presenta a continuación los diferentes enfoques para su respectiva medición y análisis.

Enfoques Teóricos del clima organizacional

Enfoque de Likert (1967)

Según explican Hernández, Fernández y Baptista (2010) una de las formas más conocidas para medir por escalas variables que constituyen las actitudes son: la escala tipo Likert, la escala de Guttman, entre otros. El modelo Likert es uno de los más utilizados ya que es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos en los trabajadores.

Según Sandoval (2004) en el enfoque de Likert se mide:

- La percepción del clima en función de ocho dimensiones:
- Los métodos de mando
- Las características de las fuerzas motivacionales
- Las características de los procesos de comunicación
- Las características de los procesos de influencia
- Las características de los procesos de toma de decisiones
- Las características de los procesos de planificación
- Las características de los procesos de control
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento

Likert menciona que las variables de cada persona se las mide por medio de ocho dimensiones esenciales las cuales tienen que ver con el nivel jerárquico de la empresa, así mismo como los mecanismos motivacionales. Para Likert (1974) El comportamiento de los colaboradores es causado por el comportamiento laboral y las condiciones administrativas que estos perciben.

Dichas dimensiones deben ser exigidas por los jefes de alto rango para que el resto del personal cumpla con lo mismo, ya que son el modelo a seguir. Comenta Likert que existen cuatro tipos de sistemas de dirección en la cual se denominan como: autoritario coercitivo, autoritario benevolente, consultivo y participativo, toda empresa sueñan tener un clima participativo que es ideal, ya que la comunicación es fluida y fomenta la toma de decisiones conjunta.

Enfoque Schneider y Bartlett (1968)

Según Schneider y Bartlett (1968) en García, Ortega y Reyes (2014) “La percepción del clima en las organizaciones consta con seis dimensiones, 1. Apoyo de la dirección, 2. Interés por los empleados, 3. Conflicto, 4. Independencia de agentes, 5. Satisfacción, 6. Estructura organizacional”.

El enfoque Schneider y Barlett, menciona el desarrollo de una medida del clima en puestos directivos de agencias de seguros de vida, es decir; el clima se puede adquirir por seis dimensiones, con base en las relaciones interpersonales, intereses y necesidades, existen dimensiones puntuales y dimensiones que son los conflictos que se viven día a día.

Enfoque de Litwin & Stringer (1968)

El enfoque de Litwin y Stringer intenta explicar aspectos importantes del comportamiento de los colaboradores de una organización utilizando conceptos como motivación y clima organizacional.

Litwin y Stringer resalta que el clima organizacional depende de seis dimensiones, las cuales son: Estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgos, apoyo y tolerancia al conflicto.

Enfoque de Brunet (1997)

El enfoque de Brunet (1987, p.17) menciona que el análisis del clima organizacional se toma con base en el estado de ánimo del personal. Se considera en su definición del clima organizacional tres aspectos importantes:

- Primer: Considera el clima organizacional como un grupo de características que detallan una empresa y la diferencian de otra.
- Segundo: El personal distingue el clima organizacional solo específicamente sobre las necesidades que la empresa le puede satisfacer; por consiguiente, el clima organizacional es dinámico, estará en constante cambio, mismo que dependerá de las emociones de los colaboradores de la empresa.
- Tercer: Se define como varias características que son obtenidas intencionalmente de una empresa o de sus áreas de trabajo, y pueden ir descendiendo según como vaya la organización o departamentos actuando con sus colaboradores y sociedades.

Enfoque de Meyer (1968)

Litwin y Stringer (1968) desarrollan un modelo que coincide parcialmente, por un lado, con el modelo de Meyer (1968) en lo referente a la idea de recompensas para quien además la conformidad, responsabilidad, normativa, claridad organizativa y espíritu de trabajo son elementos clave y, por otro, con el de Schneider y Bartlett (1968) con quienes coincide en el protagonismo del conflicto, si bien estos últimos además introducen como elementos explicativos otros tantos

como son: el apoyo directivo y el interés por los nuevos empleados por citar solo algunos.

Enfoque de Friedlander y Margulies (1969)

Friedlander y Margulies (1969), menciona que, al momento de mezclar los elementos de obstáculos junto a otros beneficios por parte del clima laboral correcto, se da a conocer la confianza y desempeño, donde nace el ánimo de trabajar, la actitud y consideración, la cual es parte sustantiva del modelo.

Además, los autores comentan acerca de la definición del clima organizacional y dan a conocer que existen ocho dimensiones sobre dicho estudio, según Friedlander y Margulies, (1969) en Paredes y Alarcón (2015) propusieron ocho dimensiones que son:

- Retirada o falta de compromiso: describe un grupo que está “examinando sus movimientos”; un grupo que “no está en el engranaje” con respecto a qué tienen que realizar.
- Obstáculo: se refiere a los sentimientos de los miembros respecto a estar recargados con deberes de rutina y otros requerimientos considerados como mucho trabajo. Su trabajo no está siendo facilitado.
- Espíritu: es una dimensión moral. Los miembros sienten que sus necesidades sociales están siendo satisfechas y, al mismo tiempo, comparten un sentido de cumplimiento de tarea.
- Intimidad: se refiere al placer de los miembros al mantener relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidad social no necesariamente asociada con cumplimiento de tarea.

- Actitud distante: se refiere que la conducta de la gerencia se caracteriza por ser formal e impersonal. Describe una distancia “emocional” entre el gerente y sus subordinados.
- Énfasis en la producción: se refiere a la conducta de la gerencia caracterizada por una cercana supervisión. La gerencia es altamente directiva e insensible a la comunicación de feedback.
- Confianza: se refiere a la conducta de la gerencia caracterizada por esfuerzos para “poner a la organización en movimiento”. Esta conducta está marcada por intentos de motivar a través del ejemplo. La conducta es orientada a la tarea y es vista favorablemente por los miembros.
- Consideración: se refiere a la conducta caracterizada por una inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y a hacer algo extra por ellos en términos humanos.

Este punto de vista nos recalca los diferentes aspectos para ser estudiados en las empresas, recayendo más peso en la confianza, las actitudes el cual es un tema de satisfacción; otro factor a estudiar es la forma de comunicarse o actuar con base en el control que se da para cumplir con la meta esperada; las relaciones interpersonales generan un clima de confianza para cualquiera que ingresa en la organización ,tomando en cuenta que se maneje un respeto y teniendo en mente que siempre existe un límite de confianza.

Enfoque de Richard y Karatico (1973)

Según Brunet (1987) en Obando (2017) plantea las siguientes 11 dimensiones:

- Autonomía: Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas. (p. 18)

- Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización. (p. 18)
- Relaciones Sociales: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización. (p. 18)
- Estructura: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea. (p. 18)
- Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etcétera.) (p. 19)
- Rendimiento: Hace relación a la remuneración. Aquí se trata de la eventualidad del rendimiento o remuneración de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante. (p. 19)
- Motivación: Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados. (p. 19)
- Estatus: Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores - subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias. (p. 19)
- Flexibilidad e innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas. (p. 19)
- Centralización de la toma de decisiones: Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. (p. 19)

- Apoyo: Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo. (p. 19)

Enfoque de Forehand & Gilmer (1964)

Según Newman (1977) en Bustamante, Hernández y Yáñez (2009) existen diez dimensiones para caracterizar el clima organizacional. Se menciona a continuación:

- a) Estilo de supervisión
- b) Característica de la tarea
- c) Relación desempeño- recompensa
- d) Motivación laboral
- e) Equipo y distribución de personas y materiales
- f) Entrenamiento
- g) Políticas sobre toma de decisiones
- h) Espacio de trabajo
- i) Presión para producir
- j) Responsabilidad e importancia del trabajo

Este enfoque toma en cuenta las diez dimensiones, las que examinan minuciosamente el clima de una empresa, teniendo en cuenta los factores de satisfacción, destacando la motivación laboral y el entretenimiento.

Dentro del clima organizacional se puede observar y analizar el estilo de orden y presión que se transmite en la empresa, las políticas para la introducción de toma de decisiones y, sobre todo, la responsabilidad y el nivel de importancia que los trabajadores tienen hacia la empresa.

Enfoque de Roobins (2002)

Este modelo enfatiza que las percepciones de los colaboradores sobre los factores externos e internos no son el resultado de su comportamiento, sino que dependen en gran medida de las relaciones, actividades, interacciones y series de experiencias que cada integrante de la organización tiene día a día.

Según la teoría del Value Profit Chain (2002); citado por Goncalves (2005). Los empleados motivados, leales y productivos transmiten valor a sus clientes, quienes lo demuestran convirtiéndose en compradores leales y actuando como embajadores de la empresa.

Enfoque de Heskett, Sasser y Schlesinger (2003)

Modelo de Heskett, Sasser & Schlesinger, (2003) Sugiere que las organizaciones necesitan centrarse en lo siguiente:

- Inspirar, por su ilusión, a otros empleados.
- Crear nuevas ideas para los productos y/o servicios.
- Sugerir ideas para mejorar la actual prestación de servicios.
- Procurar que los clientes estén muy satisfechos y que demuestren un comportamiento de "embajador de la organización".
- Atraer buenos clientes.
- Atraer, a través de sus recomendaciones, nuevos empleados buenos;
- Proporcionar producción y facturación.
- Transmitir conocimientos.
- Transmitir la cultura de la organización

Enfoque de Newman (1977)

Según Newman (1977) en Bustamante, Lapo, Tello y Núñez (2016) comentan que existen diez dimensiones mencionado a continuación:

1. Estilo de supervisión
2. Característica de la tarea
3. Relación desempeño- recompensa
4. Motivación laboral
5. Equipo y distribución de personas y materiales
6. Entrenamiento
7. Políticas sobre toma de decisiones
8. Espacio de trabajo

9. Presión para producir
10. Responsabilidad e importancia del trabajo

Enfoque de James y Jones (1979)

James y Jones (1979), en Medina (2017), definen el clima laboral como: “Representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación; percepciones.” De igual modo James y Jones (1979) en Medina (2017) determinan los siguientes enfoques: “a) Categoría: Característica de trabajo y rol; b) Categoría: Característica de liderazgo; c) Categoría: Característica del grupo de trabajo d) Categoría: Característica de la organización”.

Satisfacción laboral

Definición de Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral es un concepto muy amplio y contiene un sin número de definiciones al respecto y variables que se incluyen en ella.

Según Locke (1976) en Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis (2015) afirma que la satisfacción laboral es un concepto que puede definirse como un estado de conducta relacionado a las emociones que adquieren o desarrollan los colaboradores a través de la experiencia propia de y en su área de trabajo.

Parte de una satisfacción laboral son las condiciones y compensaciones, por ejemplo: un buen trato, un salario acorde al trabajo desempeñado, los incentivos, y las bonificaciones, lo que le hará realizar un buen trabajo a satisfacción del empleador.

Pérez y Rivera (2015) afirma que la satisfacción laboral es como se puede sentir la persona en su puesto de trabajo, y lo que puede reflejar cómo se siente la persona es por medio del salario, la supervisión, las oportunidades de crecer profesionalmente, las relaciones interpersonales.

Es decir, es satisfactorio para una empresa tener dentro de su personal un equipo idóneo, acorde a los conocimientos del trabajador, tratando de, por lo menos una vez al año, actualizar su experiencia brindándole cursos, talleres, capacitaciones y ubicándolos en puestos donde demuestre sus habilidades; su salario debe ser digno y acorde a sus funciones; se debe crear incentivos de tal manera que el trabajador se esfuerce y realice satisfactoriamente las tareas a él encomendadas; los retos también son la base de su desempeño laboral, como el saber trabajar en equipo, tomar decisiones acertadas, tener buena comunicación, estar comprometido, ser tolerancia, escuchar a los demás integrarse y definir resultados para el bien común en beneficio de todos .

Para Wright y Davis (2003) la satisfacción laboral son las interacciones entre los colaboradores y su ambiente de trabajo, debido a la socialización que representa en toda organización. Se busca una congruencia o grado de similitud entre lo que quiere el personal y lo que en realidad siente que está recibiendo.

Como principio para el bienestar de un trabajador y la empresa donde labora es la responsabilidad de todos ser flexibles y adaptarse a su entorno, ser empáticos, escuchar, aceptar críticas, ser colaboradores, tener sentido de compromiso, lo cual llevará a la empresa a:

- Incrementar su nivel de productividad
- Reportar trabajar en un ambiente tranquilo.
- Menos desertores en la empresa.
- Aumento de sus ganancias.

Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de las necesidades de Maslow (1930)

La pirámide de Maslow o Jerarquía de las necesidades humanas según su importancia, se refiere a las necesidades fisiológicas, las cuales nacen con las personas de acuerdo a la supervivencia individual, con el comportamiento de su entorno y que permiten tener muy en claro

nuestro vivir diario. Es así que todo proceso de nuestra vida es un conjunto mínimo de necesidades corporales, biológicas y metabólicas para poder continuar viviendo, de allí en adelante, viendo las siguientes etapas como seguridad física, empleo, salud, familia afecto, amistad, sexualidad, respeto, éxito, modalidad, resolución de problemas. Estas acciones conllevan a la plena satisfacción de un individuo lo cual optimiza mente en el vivir diario.

La tesis de Maslow es que los seres humanos comienzan a dirigirse hacia la autorrealización en cuanto quedan satisfechas sus necesidades básicas de comida, ropa y vivienda. Maslow contrapone la psicología de adaptación al medio ambiente que le parece estática, incompleta y sobrepasada con una psicología dinámica que entiende que el hombre sólo está sano cuando se autorrealiza creativamente. (Ramírez y Rodríguez, 2017, p. 47)

Figura 1

Jerarquía de las necesidades de Maslow



Nota: La figura muestra la jerarquía de las necesidades de Maslow. Fuente: Tomado de Münch (2011).

De acuerdo con Maslow, las necesidades que se encuentran dentro de la pirámide se clasifican en cinco grupos. Según González y Olivares (1999) en Calcina (2017):

Necesidades de seguridad: son la consecuencia de haber cumplido las anteriores.

Orientadas a la seguridad personal, a la estabilidad y la protección de la persona.

Necesidades de afiliación: son las necesidades de los individuos para establecer vínculos afectivos, de crear un entorno social.

Necesidades de reconocimiento: estas permiten fortalecer la autoestima. Es el reconocimiento hacia la propia persona, los logros particulares y el respeto hacia los demás. Si las cubrimos, nos sentiremos seguros de nosotros mismos y que tenemos un valor dentro de la sociedad.

Necesidades de autorrealización: son las necesidades internas de desarrollo espiritual, moral, buscar una misión u objetivo en la vida, hacer un voluntariado, etc.

Teoría bifactorial de federick herzberg (1959)

Federick Herzberg menciona que la psicología de la motivación es demasiado compleja, ya que existe una enorme desproporción entre conocimiento y contemplación, refiriéndose «ideas que han sido puestas a prueba en numerosas empresas y otras organizaciones».

Herzberg (1959) indica que el primer grupo que son los factores extrínsecos o higiénicos están asociados con la insatisfacción laboral y se refiere a condiciones en general o el sentido más amplio, como lo son el salario, políticas internas de la organización, relaciones interpersonales, la supervisión, entorno de trabajo y la administración.

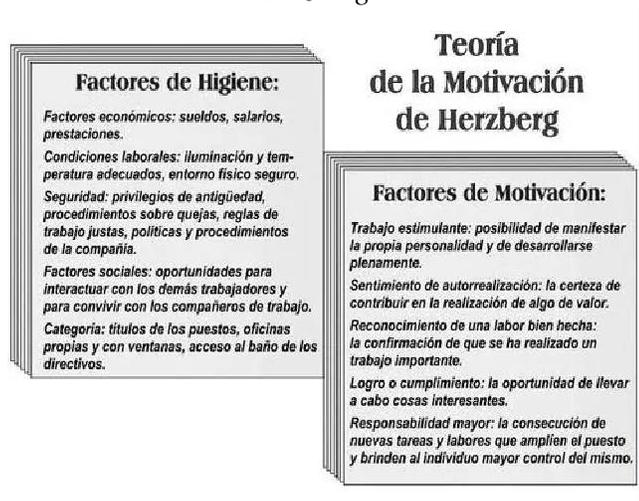
Es decir que los trabajadores de la organización se dirigen por los requisitos necesarios como son el entorno físico de las empresas para dar un resultado de insatisfacción laboral.

Según Bendodo y Giglio (2006) en Ibagón (2017) comenta que “Estos tienen que ver con otras condiciones del empleo que operan principalmente para crear motivación, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy encima de los niveles normales” (p. 4).

En la figura 2 se puede apreciar los tipos de factores motivacionales.

Figura 2

Factores de la motivación de Herzberg.



Nota: La figura muestra los factores de la motivación de Herzberg que son los factores de higiene y de motivación en el año 2015. Fuente: Tomado de Pérez (2015).

Teoría x y teoría y de McGregor (1960)

Douglas McGregor menciona en sus teorías que, en la administración del ámbito empresarial existen dos estilos directivos, el participativo y autoritario. El autor afirma que, para dirigir una empresa, existe la posibilidad que los administradores tome en cuenta dos posturas. La primera postura se basa en la creatividad y el poder de la imaginación y del pensamiento de la mayor parte de los trabajadores, esta postura se la denomina como la teoría y la segunda postura afirma que el hombre comúnmente observa el trabajo como un ingreso y obligación, además de que siempre tratará de huir de la ejecución de sus objetivos, esta postura se la denomina teoría X.

Motivación e incentivos

Esta teoría habla de cómo se “deduce que el aburrimiento y la repetición de muchas tareas disminuyen la motivación, mientras que los contactos sociales sirven para crear, estimular, incentivar y sostener la actividad en las organizaciones” (Huilcapi-Masacon, Castro-Lopez, & Jácome-Lara, 2017, p. 315). La motivación se puede definir como el motivo o la razón por la cual

las personas se inspiran a hacer algo. En cuanto a teorías de la motivación está una escrita por el autor Frederick Herzberg en la cual menciona que está dividida en dos factores: los higiénicos o de insatisfacción y los motivadores o satisfactorios. Estos últimos son los que están relacionados con los factores de promociones, aumento de sueldos, reconocimientos, etc. Y tienen un efecto positivo en la gente que puede motivarlos a continuar haciendo su trabajo o mejorando cada día, en algunos casos hasta disminuye el nivel de estrés porque sienten que las cosas van por buen camino.

Esto se mide por medio de encuestas anónimas para los empleados sobre los múltiples factores del estrés y condiciones laborales en la empresa. La utilización de las tabulaciones y parámetros estadísticos darán como resultados cuáles son los factores que más influyen en la inconformidad de los colaboradores en la empresa.

El espíritu empresarial es un concepto cada vez más importante en la investigación económica y las políticas públicas debido a su contribución indiscutible al crecimiento económico (Bruton et al., 2010). Sin embargo, la forma en que el gobierno promueve su desarrollo, especialmente en países como América Latina, parece equivocada porque los esfuerzos están más enfocados en dotar a los emprendedores de activos físicos y capital humano que en cambiar el entorno institucional en el que compiten.

Si la dotación de recursos es fundamental para el emprendedor que inició sus actividades, entonces, en términos de intereses comunes, es aún más crítico que sus esfuerzos estén verdaderamente orientados a actividades productivas y no a actividades no productivas (Lopez Acevedo, 2015).

Gran parte de la mejora que obtienen los seres humanos hace referencia a una motivación que puede ser algo más que un simple sueldo el cual están acostumbrado a recibir todos los meses;

cuando uno se esfuerza merece una recompensa y es ahí donde López nos indica en su investigación que una recompensa siempre hace que el colaborador se esfuerce más en sus labores cotidianas.

Según Luis (2016), existen incentivos monetarios, de agradecimiento, de reconocimiento laboral, entre otros; analizando estos detalles las empresas pueden elegir cual es el mejor método de incentivar a su personal y poder darle lo mejor que ellos requieran para que puedan ejercer sus funciones de una forma eficiente y eficaz y así tratar al cliente de la mejor manera posible y poder concretar mayores ganancias para la organización.

El único requerimiento es saber cómo incentivar al personal, porque hay diferentes formas de hacerlo y lo ideal es encontrar una que pueda ayudar a mejorar para sentir esa necesidad de hacer mejor las cosas que el resto, para ser diferente.

Factores determinantes para la satisfacción Laboral

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, (Robbins, 1998) considera que los principales factores que establece para los trabajadores la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Salario justo.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

Con respecto a los aspectos antes mencionado, se ampliará la información de la satisfacción laboral.

Reto del trabajo: Los colaboradores tienden a inclinarse por trabajos que les den la oportunidad de crecer como persona, en donde les den el tiempo de demostrar sus conocimientos, habilidades, el cual tenga la libertad de tomar decisiones y retroalimentación, de modo que el resultado dará una satisfacción laboral elevado.

Sistemas de recompensas justas: Se consideran dos tipos de recompensas que van de la mano con la satisfacción laboral, las cuales son la satisfacción extrínseca y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas, como antes mencionado es la motivación o los incentivos externa que los administradores otorgan a sus colaboradores al momento de realizar una tarea definida.

El Salario Emocional o incentivos no monetarios pueden satisfacer diferentes necesidades y expectativas profesionales como personales tendiendo a relacionar diferentes factores como la autoestima, reconocimiento, felicidad, seguridad y prestigio otorgado por la institución (Rodríguez Ortega de Peña, 2020).

Por otro lado, la motivación intrínseca, es cuando los trabajadores realizan trabajos por voluntad propia y a cambio reciben es la satisfacción personal a eso se refiere con el salario emocional.

Es preciso señalar que el sistema de recompensas debe ser considerado justo por el lado de los trabajadores para que se enorgullecen de ello.

Satisfacción con el salario: Los sueldos, incentivos y prestaciones son la bonificación que los trabajadores adquieren a cambio de su trabajo en la empresa.

El área de recursos humano mediante la compensación del trabajo honesto que llevan a cabo garantiza la satisfacción laboral de los colaboradores, esto también se lo conoce como el

paradigma de ganar-ganar, debido a que existe un beneficio mutuo entre los trabajadores y la organización.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: La motivación es un punto clave en una organización, ya que se da a reconocer los logros alcanzados. Además, la motivación dirigida hacia los trabajadores a un largo plazo, se trasmite una garantía de poder llegar a la meta soñada.

Sin embargo, dependerá de la empresa establecer y encontrar los medios para alcanzar aquella motivación, sin perjudicar o incomodar al resto de los trabajadores.

Lo novedoso es que, para motivar a los trabajadores, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos” (Atalaya, 1999).

Condiciones favorables de trabajo: La importancia de cuidar el entorno laboral es fundamental en una empresa, debido a que permite a los trabajadores tener un mejor control y organización en su área de trabajo. Un ambiente físico organizado correctamente permitirá un desempeño favorable para la empresa y para el empleado.

Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión: Desde luego, estar rodeado de colegas o superiores que valoren tu correcto esfuerzo, influye directamente en una mayor productividad.

Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo: La personalidad influye bastante en la trayectoria profesional, ya que existen casos en los cuales las emociones afectan a la toma de decisiones.

Estrés laboral

“Las definiciones de estrés giran en torno a la adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente y a un estado del organismo con síntomas físicos, psicológicos, etc.” (Osorio & Cárdenas-Niño, 2017, p. 82). Esto quiere decir que el estrés se produce en las personas cuando no son capaces de soportar o realizar tareas o actividades asignadas, en algunos casos surgen cuando situaciones de vida personal sobrepasan la capacidad de soporte de cada persona. Este estrés genera en las personas una clase de ansiedad debido a que, estas sienten la necesidad de que, a pesar de no ser capaces de cumplir lo asignado, lo tienen que hacer en un periodo dado. El estrés es un factor muy común dentro de las organizaciones debido a que en un puesto de trabajo siempre se exigirán funciones con un nivel de dificultad elevado y eso empieza a generar estrés dentro del ambiente laboral por lo que hay que cumplir protocolos, tiempos de entrega, etc.

Cuando existe un nivel de estrés muy elevado y constante en las condiciones laborales, el personal entra en riesgo de sufrir el “síndrome de burnout”. “El síndrome de quemarse por el trabajo es un proceso que ocurre entre los profesionales que ofrecen su atención a personas o cuyo objeto de trabajo son personas: trabajadores del sector salud, educación, hotelería, justicia, seguridad, servicios sociales, etc.” (Méndez-Venegas, 2019, p. 299). Esto significa que estos colaboradores sufren de un agotamiento emocional y físico y crea un bajo rendimiento en el trabajo, “El síndrome de estrés laboral ("Burnout") es un deterioro o agotamiento producido por la demanda excesiva a los recursos físicos y emocionales” (Méndez-Venegas, 2019, p. 300).

Jose Parra y Nancy Dávila (2018) mencionan que para la investigación en el caso de estudio buscan aportar con información completa, real y honesta de la situación actual del clima laboral que tiene la empresa estudiada por ellos, los cuales son los factores negativos que hace que los

colaboradores se sientan insatisfechos y eso cause una baja en el desempeño laboral. Al tener en cuenta todas las herramientas necesarias, la jerarquía de mayor rango, es decir los jefes tendrán una mejor visión de cómo tomar decisiones, estrategias y formar grupos de trabajo con el clima organizacional correcto para un bien común. En el ámbito social, utilizan la escala de Likert como base para despejar las dudas que tengan los colaboradores y así poder mejorar el desempeño. Las definiciones relacionadas son pymes, clima organizacional y satisfacción organizacional.

Marco Conceptual

Con respecto a la teoría mencionada anteriormente para la evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral, por consiguiente, se define el modelo de estudio para entender las variables de la hipótesis.

Clima Organizacional

Interpretando este concepto, Segredo (2013) menciona que "El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social".

Se menciona que el clima organizacional tiene como finalidad ser una herramienta fundamental en la toma de decisiones de los gerentes, el cual les permite proyectar una subida en la productividad, liderar y gestionar los cambios necesarios para una mejora continua en la organización, porque en ello radica la supervivencia de las empresas.

Por ello, para poder comprender el clima de una empresa es necesario entender el comportamiento de los usuarios, como está estructurada la organización y los procesos que se ejecutaran en la misma.

Existen varios estudios del clima organizacional y satisfacción laboral, los cuales son destacados a nivel mundial, por ejemplo: Lippitt, Lewin y White; Dessler, Hall, Likert, y Goncalves; Litwin y Stringer; Forehand y Gilmer; y Halpins y Crofts.

Satisfacción Laboral

No existe una definición exacta en el sobre la satisfacción laboral, a pesar de que siempre ha sido una de las variables más estudiadas en el campo del comportamiento organizacional. Shaun (1998: p.19), señala que "es el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización". De todos modos, dentro de los conceptos más vistos recientemente que se encuentra se recalca a continuación: Durham y Smith (1996), indican que la satisfacción laboral, "comprende las actitudes como reacciones afectivas "sentimientos" de los empleados hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral." Con respecto a ello, Turcotte (1998), afirma que "la satisfacción laboral puede asimilarse a una actitud que se consideraría como fase de ciertos comportamientos."

Teniendo en cuenta a la satisfacción del trabajador Davis y Newstrom (1991) plantea que ésta "es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales" (p. 432). En este concepto, los autores hablan sobre la esencia del trabajo y como se relacionan con las personas que forman parte del grupo de trabajo, la estructura organizacional, el ambiente organizacional, entre otros.

Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Tomando en cuenta a los empleados como tema central de esta investigación, se hizo una búsqueda con respecto a los referentes legales como la constitución de la República del Ecuador 2008, el Código de trabajo del 2012 y el reglamento interno de trabajo, ya que menciona los derechos, deberes y obligaciones de los colaboradores, debido a que son una pieza esencial para saber el clima organizacional de una empresa.

Según Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 33 menciona que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p. 19)

En la constitución de la República del Ecuador, establece como todas las personas tienen el derecho de trabajar en una organización bajo condiciones dignas y justas.

En este capítulo, se hace referencia al marco legal nacional con respecto al clima organizacional, ya que según existen varios elementos que afectan. Por ejemplo, la remuneración.

Según Código de Trabajo (2012) en el Art. 80. Se establece:

Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor, en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables. (p.16)

Según Constitución de la Republica del Ecuador (2008) en el Art. 328 mencionan sobre la remuneración justa del colaborador:

La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley. (p.151-152)

Con respecto al tema de pagos de horas extras, la mayoría de las instituciones y empleados no llevan un orden o un seguimiento del tiempo extra que se ha trabajado, por ende, no reciben una paga correcta, según el código de trabajo (2012) Art.47, 48,49 y 50 mencionan:

Art.47 De la jornada máxima. -

La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art 48. Jornada especial. -

Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor.

La jornada de trabajo para los adolescentes, no podrá exceder de seis horas diarias durante un período máximo de cinco días a la semana.

Art. 49 Jornada nocturna. -

La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

Art. 50 Límite de jornada y descanso forzosos. -

Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarios.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores

Capítulo II: Presentación de la empresa

Compañía de Gabarra Perlacomp S.A.

Según el Servicios de Rentas Internas la empresa COMPAÑIA DE GABARRA LA PERLA PERLACOMP S.A con el número de RUC 0993082538001 es una compañía fundada el 22 de febrero de año 2018, la cual se dedica al transporte marítimo y de cabotaje de forma regular y no regular, puede inclusive ser de manera turística y de seguridad según su necesidad (SRI, 2022), esta compañía se dedica al tema de la seguridad de gabarras que transportan materia prima de alto costo, como el camarón, el atún, el arroz y diferentes flores que son transportadas vía marítimas, Perlacomp se encarga de salvaguardar los productos desde un punto A hasta el punto B que sería el destino y donde ellos terminan sus labores de custodia, la compañía lleva cuatro años en el mercado de transporte fluvial pero dos años en lo que son seguridad de productos. El representante legal de la compañía es el Sr. José Francisco Parra Ríos, el cual incursionó en este nuevo producto que es la inseguridad debido a la pandemia la cual cortó toda clase de logística turística a la cual se dedicaba en sus inicios.

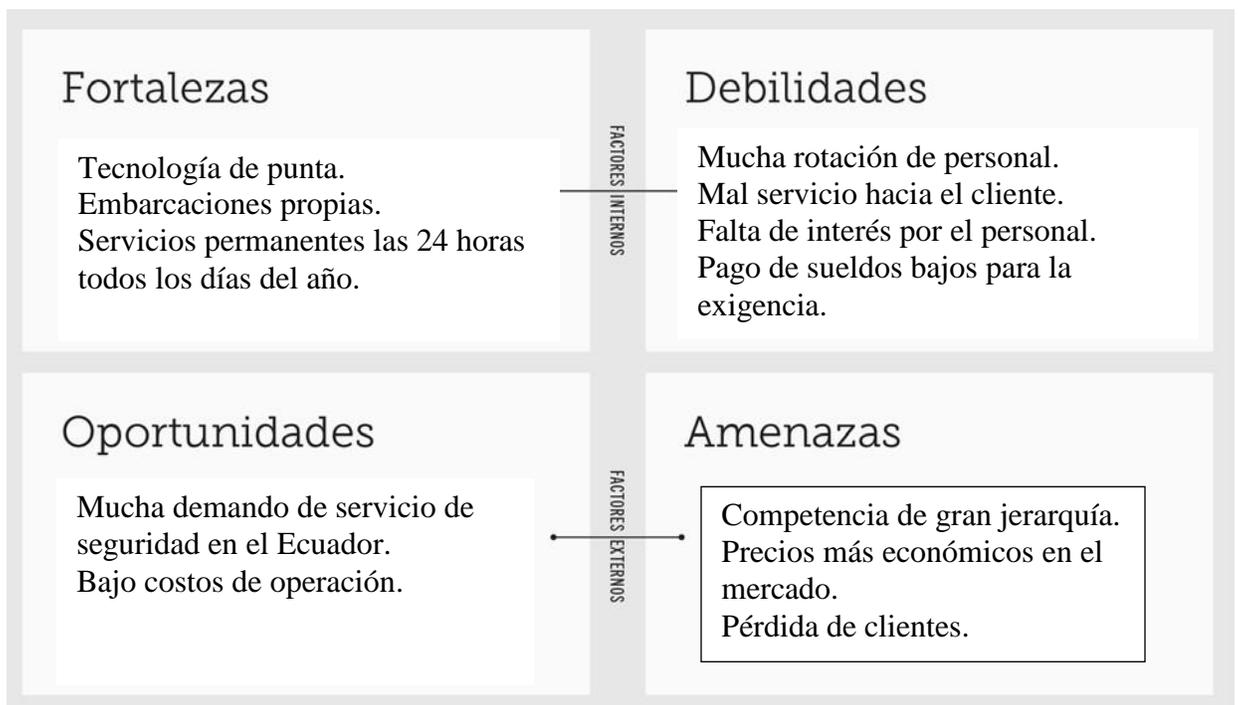
La oficina matriz está ubicada en la Cdla. Bellavista MZ. 22 solar 12, desde esta oficina se regulariza y se contratan todo tipo de resguardo que necesiten los clientes, en esta oficina siempre hay una persona las 24 horas del día debido a esta necesidad es que Perlacomp tiene que una nomina media amplia, la cual la denomina como mediana empresa “PYME”. Esta firma cuenta con dos departamento bien diferenciados los cuales son el departamento administrativo el cual se encuentra en la oficina, en esta área se puede encontrar dos personas encargadas de la contabilidad, una persona de recursos humanos y un tramitador o vendedor, en el otro departamento el cual se denomina departamento Operativo, se puede encontrar seis capitanes de

embarcaciones pequeñas, medianas y grandes, también, cinco marineros que acompañan a los capitanes y el mismo número de personas siendo los maquinistas. Cada embarcación lleva consigo tres personas las cuales están atentas a cualquier situación media extraña que se pueda presentar en el transcurso del viaje.

Actualmente, Perlacomp ha perdido gran participación en el mercado y esto quiere decir mucha rentabilidad si lo analizamos en números contables, esto indica que existe un gran problema dentro de la compañía debido a esto se realizó el siguiente análisis de FODA.

Figura 3

Análisis FODA de la empresa PERLACOMP S.A.



Fuente: Elaborado por autores.

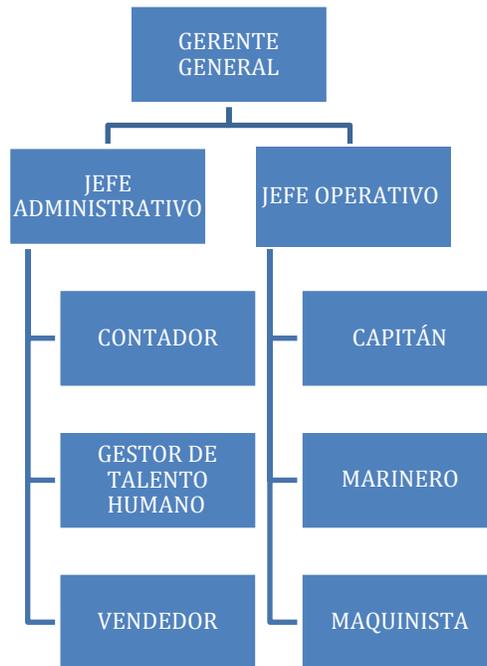
Los principales clientes de Perlacomp son las fábricas de camarones y de atún, por ende, sus clientes son cinco productores fuertes en dicho mercado como, por ejemplo, Atún Isabel, Santa Priscila, Naturisa, Atún Real y Empagran. Estos clientes le generan el 80% de las

ganancias que tiene la empresa, la cuales son manejadas por el gerente de la compañía y por afinidad hacia él, estos productores siguen trabajando de manera continua con Perlacomp, sin embargo, en un principio de la firma la compañía contaba con alrededor de 85 clientes, en la actualidad solo cuentan con 25 clientes, de los cuales 10 no compran el servicio de manera constante y se ve reflejado en la utilidad de la compañía en el año 2021.

La compañía ha involucrado un personal de talento el cual ha implementado un organigrama que es como se tienen la jerarquización dentro de la empresa, la empresa cuenta con un gerente general a la cabeza de todo el organigrama y la distribución de dos áreas en la compañía los cuales son el departamento administrativo y el operativo.

Figura 4

Organigrama de la empresa Perlacomp actualizado al 2021.



Fuente: Datos importantes del departamento de talento humano de la empresa Perlacomp.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

Esta investigación presenta los tipos de métodos de investigación, variables de investigación, fuentes de recopilación de información, herramientas de recopilación de información, población y muestras, y herramientas de análisis de información.

Método de Investigación

El método de esta investigación es deductivo, el cual varios autores lo definen de esta manera:

Según Gómez (2004) el método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia. La forma suprema del método deductivo es el método axiomático.

Es decir, pertenecen de una o más teorías, en donde serán adaptadas a la situación que se presente en esta investigación.

Del mismo modo, la investigación se desarrolló de forma mixta, tomando en cuenta el método cualitativo y cuantitativo.

Se utilizará el enfoque cualitativo debido a que en las encuestas la investigación se evaluarán las opiniones y valores de las personas relacionadas con el puesto de trabajo Pyme de la compañía fluvial Perlacomp. Según Arteaga (2020) menciona que los métodos cuantitativos: "Se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes. La investigación cuantitativa se

centra en recopilar y generalizar datos numéricos entre grupos o explicar un fenómeno en particular”.

Este tipo de método cualitativo se utiliza para analizar la información obtenida de una encuesta realizada a una pyme fluvial PerlaComp, además, a través del proceso de recolección de información se pueden observar los verdaderos valores o actitudes de los colaboradores, otra peculiaridad de este planteamiento, lo menciona a Hernández et al. (2010, p.9) en Torres (2016) donde comenta que: “En métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados(...), la recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos)” (p.4).

El enfoque cuantitativo se lo estableció en la investigación, ya que con ello se podrá recolectar y analizar los datos adquiridos por parte del personal de trabajo de la compañía de transporte fluvial PerlaComp S.A.

Sin más preámbulos, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que:

El enfoque cuantitativo está basado obras como las de Auguste Comte y Émile Durkheim. La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su

investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones. (p.4)

Es fundamental tener en cuenta ambos enfoques en el desarrollo de la tesis, sin embargo, es fundamental recordar que el proceso no suele desarrollarse de manera línea, así que es necesario revisar continuamente para saber lo que se ha realizado y hacer correcciones en caso de requerirlo para así poder continuar con el proceso.

Tipo de Investigación

Para llevar a cabo el presente proyecto se implementará el uso de los siguientes tipos de investigación.

Investigación Descriptiva

Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Pág. 51)

El tipo descriptivo se lo utilizara para el estudio de los resultados recopilados al final de las encuestas realizada por los trabajadores para saber el grado de satisfacción y el clima organizacional que presenta la empresa fluvial.

Investigación Correlacional

De acuerdo con Hernández, et al (2003) “La investigación Correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba.” (pág.121)

Variables de Investigación

- **Variables Independientes**

Clima Organizacional

- **Variable Dependiente**

Satisfacción laboral (Condiciones de trabajo)

Definición de Variables

Variable Independiente

Según García y Zapata (2008) “El clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.”

El clima organizacional es la variable independiente de la investigación, ya que se examina en qué estado se encuentra el ambiente de trabajo, tomando en cuenta todas las áreas de la empresa de transporte fluvial Perlacomp SA.

Variable Dependiente

Al respecto, Durham y Smith (1996), indican que “La satisfacción laboral, comprende las actitudes como reacciones afectivas “sentimientos” de los empleados hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral.” Sobre este aspecto, Turcotte (1998), afirma que “La satisfacción laboral puede asimilarse a una actitud que se consideraría como fase de ciertos comportamientos”

Por otro lado, la variable dependiente es la satisfacción laboral, ya que se busca comprender las diferentes razones que generan satisfacción o insatisfacción en la organización.

Fuentes de Recopilación de información

Fuentes Primarias

Son los colaboradores de la empresa fluvial Perlacomp S.A., que son un total de 20 personas.

Para lograr reconocer cuales son los elementos que causa el clima organizacional en la empresa y establecer como alcanzar las necesidades en los empleados obteniendo una mejor satisfacción laboral, basada en el cuestionario que se realizó al personal de la empresa fluvial Perlacomp S.A.

Fuentes Secundarias

Se utilizo documentos de la empresa, tesis relacionadas con el tema, artículos científicos y consultas a internet.

Dentro de la investigación se destacan varios autores, por ejemplo: Sabino (1986); García y Zapata (2008); Turcotte (1998); Durham y Smith (1996), Shaun (1998: p.19); Davis y Newstrom (1991); Según Luis (2016), Quispe, Padilla y Telot (2017)

Además, se buscó información en la Constitución de la República del Ecuador y Código del trabajo para el marco legal, también se añadió datos sobre la superintendencia de compañías para las pymes.

Herramientas de Recopilación de Información

Los procedimientos técnicos utilizados en la tesis van enfocados al uso de las diferentes herramientas de investigación y fueron divididas en tres partes. El primer alzamiento de información va referente a la revisión anticipada que se dio hacia la empresa y fue por medio de una entrevista individual con el gerente general de la compañía Perlacomp S.A. para obtener una visión panorámica de cómo estaba funcionando el clima organizacional de la empresa. En la cual llegamos a la conclusión de que al equipo de trabajo no se sentían cómodos en su área laboral. A pesar de que se les otorga estabilidad económica, no se consideran parte de la empresa como tal, dicho de otra manera, los trabajadores de la empresa están laborando solo por necesidad de tener un sueldo fijo sin tener en mente la posibilidad de crecer como persona y profesionalmente. No tienen claros sus objetivos, realizan sus labores sin interés, por ende, los resultados que obtendrá la empresa serán negativos por falta de viajes fluviales.

El segundo instrumento de medición denominado cuestionario fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carillo, este instrumento está hecho con tecnología Likert con todo el personal de Perlacomp S.A., de igual modo nos sirve para medir 3 factores con 40 preguntas (anexo 1), por otro lado, el (anexo 2) está enfocado a la satisfacción laboral y se realizó una encuesta que estudia 2 actores y 41 preguntas.

De acuerdo con lo antes mencionado en la (tabla 1), el clima organizacional hace uso de cinco opciones de acuerdo con la opinión de cada trabajador, desde uno que significa totalmente en desacuerdo hasta el cinco que significa muy de acuerdo, como muestran en la tabla 1.

TABLA 1*Escala de Likert Clima Organizacional*

Puntaje	Escala de Likert CO
1	Nunca
2	Muy pocas veces
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota: La tabla 1 muestra la escala de Likert del clima organizacional, la cual se implementará para medir el grado en que está el trabajador. Fuente: Likert (1932).

TABLA 2*Escala de Likert Satisfacción Laboral*

Puntaje	Escala de Likert SL
1-TD	Totalmente en desacuerdo
2-D	En desacuerdo
3-NS	No estoy seguro
4-DA	De acuerdo
5-MA	Muy de acuerdo

Nota: La tabla 1 muestra la escala de Likert de la satisfacción laboral, la cual se implementará para medir el grado de las actitudes del trabajador. Fuente: Likert (1932).

Población y Muestra

La población para esta investigación está conformada por 20 trabajadores de una pyme de transporte fluvial, localizada en la ciudad de Guayaquil.

Según Tamayo y Tamayo, (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación." (P.114)

La población para el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral por Palma (1999) son los 20 trabajadores de la compañía fluvial. Para esta investigación no se requirió realizar una fórmula de muestra, debido a que se tiene el conocimiento de su población total.

Proporción por Área de Población

Por consiguiente, se realizó una fórmula para conocer la distribución que tiene cada área en la compañía fluvial, además nos indica el total de cada departamento por área y su porcentaje.

El porcentaje que se muestra en la tabla 3 es la representación que tiene cada área dentro de la pyme de transporte fluvial. Se lo demuestra de la siguiente forma:

$$P\% = \frac{N_i}{N}$$

Es decir, para sacar la proporción por área se necesita obtener N que es la población total, Ni que es la subdivisión población total por área.

La forma en que se obtuvo un % exacto de la población fue mediante las planillas del personal asegurado en el IEISS, con la finalidad de poder obtener una visión total y exacta de la cantidad de trabajadores a encuestar.

Tal como se menciona en la tabla 3.

TABLA 3*Proporción de la población*

DETALLE	TRABAJADORES	%
Dpto. Administrativo	4	4%
Contabilidad	2	2%
Recursos Humanos	1	1%
Tramitador	1	1%
Dpto. Operativo	16	96%
Capitán	6	84%
Marinero	5	6%
Maquinista	5	6%
TOTAL: N	20	100%

Nota: La tabla muestra la proporción de los trabajadores que elaboran en la compañía fluvial La Perla en el año 2022. Fuente: Autores

El dpto. Administrativo tiene una población de 4% del total del personal, de las cuales está conformado por tres subdivisiones, que son: departamento Contable con 2%, departamento de Recursos Humanos 1% y departamento Logística 1%, además está el dpto. operativo que tiene un total de 96%, que incluye tres oficinas adicionales que son: departamento de Capitán con 84%, el departamento de Marinería 6% y el maquinista con 6%.

Se puede apreciar en la tabla 3 que la mayor cantidad de empleados está en el Departamento de Operaciones.

Operacionalización de Variables

TABLA 4 Variable independiente: *Clima organizacional*

Vi	Dimensión	Indicadores	Medidores	Escalas	Instrumentos
Clima organizacional	Realización personal	-Percepción del comportamiento del jefe -Productividad -Motivaciones -Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	1.Nunca 2.Muy pocas veces 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Cuestionario del co para el personal de perlacomp s.a.
	Involucramiento laboral	-Compromiso con el trabajo -Aptitudes y actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	1.Nunca 2.Muy pocas veces 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Cuestionario del co para el personal de perlacomp s.a.
	Supervisión	-Normas -Seguimiento -Evaluación -Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	1.Nunca 2.Muy pocas veces 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Cuestionario del co para el personal de perlacomp s.a.
	Comunicación	-Comunicación con los jefes y compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	1.Nunca 2.Muy pocas veces 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Cuestionario del co para el personal de perlacomp s.a.
	Condiciones laborales	-Compañerismo -Conflictos interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	1.Nunca 2.Muy pocas veces 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Cuestionario del co para el personal de perlacomp s.a.

NOTA: Datos tomados bajo la metodología de la psicóloga María Palma.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

VD	Indicadores	Medidores	Escalas	Instrumentos
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • TOTALMENTE EN DESACUERDO • ES DESACUERDO • NO ESTOY SEGURO • DE ACUERDO • MUY DE ACUERDO 	Cuestionario de factores motivacionales y de higiene.
	Beneficios Laborales y/o remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • TOTALMENTE EN DESACUERDO • ES DESACUERDO • NO ESTOY SEGURO • DE ACUERDO • MUY DE ACUERDO 	Cuestionario de factores motivacionales y de higiene.
	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • TOTALMENTE EN DESACUERDO • ES DESACUERDO • NO ESTOY SEGURO • DE ACUERDO • MUY DE ACUERDO 	Cuestionario de factores motivacionales y de higiene.
	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • TOTALMENTE EN DESACUERDO • ES DESACUERDO • NO ESTOY SEGURO • DE ACUERDO • MUY DE ACUERDO 	Cuestionario de factores motivacionales y de higiene.
	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media • Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • TOTALMENTE EN DESACUERDO • ES DESACUERDO • NO ESTOY SEGURO • DE ACUERDO • MUY DE ACUERDO 	Cuestionario de factores motivacionales y de higiene.

NOTA: Datos tomados bajo la metodología de la psicóloga Maria Palma.

TABLA 5

Variable dependiente: Satisfacción laboral

VD	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALAS	INSTRUMENTOS
SATISFACCIÓN LABORAL	Desempeño de Tareas	• BAJA	1. TOTALMENTE EN	CUESTIONARIO
		• MEDIA	DESACUERDO	DE FACTORES
		• ALTA	2. ES DESACUERDO	MOTIVACIONALES
			3. NO ESTOY SEGURO	Y DE HIGIENE
			4. DE ACUERDO	
	5. MUY DE ACUERDO			
	Relación con la Autoridad	• BAJA	1. TOTALMENTE EN	CUESTIONARIO
		• MEDIA	DESACUERDO	DE FACTORES
		• ALTA	2. ES DESACUERDO	MOTIVACIONALES
			3. NO ESTOY SEGURO	Y DE HIGIENE
4. DE ACUERDO				
5. MUY DE ACUERDO				

NOTA: Datos tomados bajo la metodología de la psicóloga Maria Palma.

Es importante realizar una operacionalización de las variables dentro de la investigación, ya que nos obliga a conocer el significado conceptual, con el fin de orientarnos a ejecutar todas las actividades y así medir las variables.

Según (Carrasco Díaz 2015) la operacionalización de las variables es un concepto metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico, es decir, las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas,

aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítems; pero si son concretas solamente se dividen en indicadores, índices e ítems. (p.226)

Recolección de Información

La recolección de la información se observa en la siguiente matriz, de igual manera se especifica detalladamente la información primaria y secundaria:

TABLA 6

Recolección de Información

Técnicas de investigación		Instrumentos de recolección de información	
I.	Información Secundaria	1.1	Libro de administración de Recursos Humano
•	Lectura científica	1.2	Tesis relacionadas con clima organizacional y satisfacción
		1.3	Constitución de la República del Ecuador, Código del trabajo y Super intendencia de compañías.
		1.4	Consultas de internet con respecto al recursos humanos.
II.	Información Primaria	2.1.1	Formulario de encuesta con el método de Likert
•	Encuesta		

Nota: Datos tomados durante el proceso de la tesis sobre la compañía fluvial La Perla (2022).

Procesamiento y Análisis de Información

El proceso de la información obtenida de las encuestas fueron los siguientes:

- Verificación, análisis y codificación de la información. - esto quiere decir que una vez que se haya recolectado y analizado todos los resultados que arrojaron las encuestas, se prosigue a codificar y conocer las necesidades de los trabajadores.
- Tabulación de los resultados. – en esta parte se enfoca en ordenar la información y de esa manera detectar si el resultado fue lo esperado, además de que se realizara una breve explicación con gráficos.
- Interpretación de los resultados. -los resultados que se tendrán en la tesis se continuara a explicarlas detalladamente de acuerdo a las necesidades de los trabajadores para poder realizar el plan de mejora de la compañía y obtener una mayor productividad.

Capítulo IV: Análisis de resultados de la investigación

Caracterización del personal de la empresa de transporte fluvial PERLACOMP S.A.

En la compañía en donde se realizó el estudio se comenzó a determinar y separar por características socio demográficas, según el departamento o puesto de trabajo, sexo, edad y el tiempo de trayectoria que tiene cada individuo dentro de la compañía de transporte fluvial. Para tener más conocimiento de los individuos se desarrolló la tabla 10, la cual se manifestarán las clasificaciones con su respectivo porcentaje.

TABLA 7*Características sociodemográficas del personal de Perlacomp S.A.*

	Sociodemográfico	Frecuencia	Porcentaje	
Género	Femenino	4	9%	
	Masculino	16	91%	
	Total	20	100%	
Edad	20 - 30 años	3	3%	
	31 - 40 años	8	77%	
	41 - 50 años	6	17%	
	51 años a más	3	1%	
	Total	20	100%	
ÁREA	Dpto. Administrativo	4	6%	
	Contabilidad	2	4%	
	Recursos Humano	1	1%	
	Dpto. Operativo	16	96%	
	Capitán	6	84%	
	Marinero	5	6%	
	Maquinista	5	6%	
	Total	20	100%	
	Tiempo de	1 - 4 años	12	63%
		5-8 años	5	22%
9 años a más		3	16%	
Total		20	100%	

NOTA: Encuesta aplicada al personal de la compañía fluvial La Perla. (2022)

Se detalla en la tabla 10, las características sociodemográficas del personal de la empresa de transporte fluvial y terrestre Perlacomp S.A., se encuentran datos sobre el género, área, edad, y el tiempo de servicio que tienen con la empresa.

Según el indicador de género, se puede observar en la tabla 7 que de la totalidad del personal el 9% es de género femenino y el 91% es del género masculino. El indicador de edad es muy disperso y no se puede tener algo muy concreto pero el que más predomina en la empresa de transporte fluvial, se encuentra entre los 31 y 40 años con un 77% del total del personal, a su vez le sigue con un 17% las edades entre 41 y 50 años, un 3% edades entre 41 y 50 años, también entre más de 51 años.

En el indicador por área o departamento, la empresa tiene más personal en el departamento operacional con un 94% del total del personal, siendo el departamento que debe ser más atendido por la cantidad de personal que requiere. Por lo consiguiente, un 6% del personal se encuentra en el departamento administrativo, con un 4% bien marcado en la aérea contable.

Con respecto al tiempo de servicio la mayoría de su personal tiene de 1 a 4 años trabajando en la empresa, ya que representa el 63%, con un 22% se encuentra 5 a 8 años de servicio y un 16% entre 1 a 4 años de servicio.

Aspectos del Clima Organizacional en PerlaComp S.A.

Se detallarán las dimensiones dadas anteriormente en la tabla 6, la cual obtendremos diferentes opiniones por parte del personal encuestado de una pyme de transporte fluvial ha desarrollado en su área de trabajo, los cuales se encuentran separados por cinco diferentes factores del modelo de encuestas elaborado por la psicóloga Sonia Palma también denominado CO-SPC.

Factor: Realización Personal**TABLA 8***Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC*

Realización Personal	Nunca	Muy pocas	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	total
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	3	15	1	1	0	20
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	7	7	4	2	0	20
3. Se participa y definir los objetivos y las acciones para lograrlo	12	4	2	2	0	20
4. Se valora los altos niveles de desempeño	16	1	1	2	0	20
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	0	16	4	0	0	20
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	16	1	1	2	0	20
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	18	0	2	0	0	20
8. La empresa promueve el desarrollo personal	2	12	6	0	0	20
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	8	10	1	1	0	20
10. Se reconocen los logros en el trabajo	11	8	1	0	0	20

NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

TABLA 9*Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor I)*

Realización Personal	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	total
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	9	100	9	8	0	126
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	45	14	24	16	0	99
3. Se participa y definir los objetivos y las acciones para lograrlo	39	22	24	16	10	111
4. Se valora los altos niveles de desempeño	47	24	9	8	0	88
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	12	68	12	28	35	155
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	48	22	15	0	0	85
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	50	24	6	0	0	80
8. La empresa promueve el desarrollo personal	12	68	30	24	10	144
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	26	44	30	24	0	124
10. Se reconocen los logros en el trabajo	17	76	15	16	0	124

Nota: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

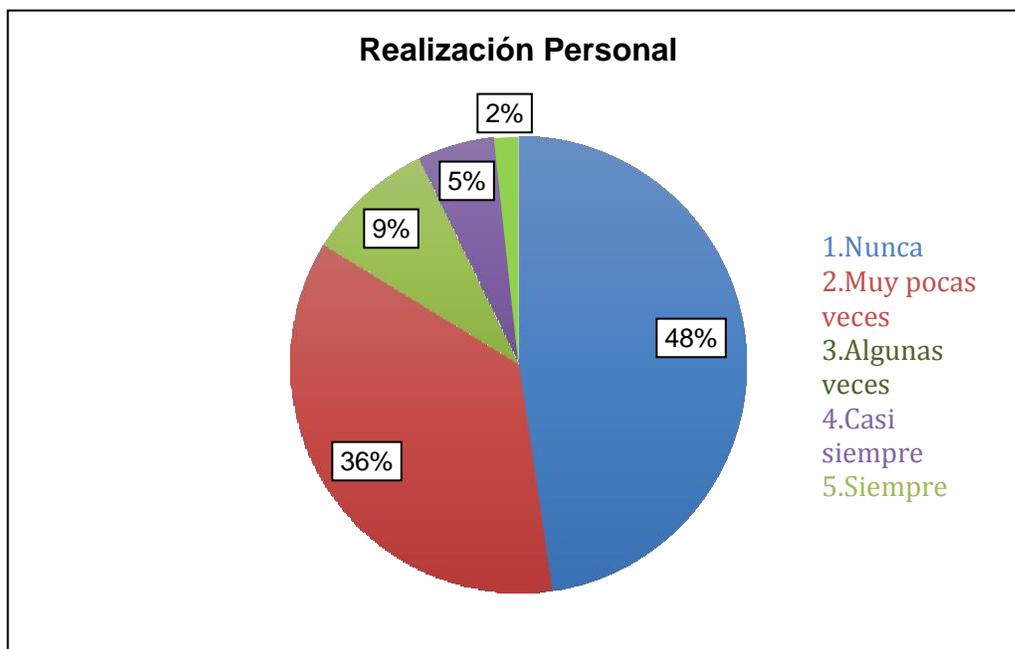
TABLA 10 Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor I)

Resultado General	
Total, de puntuación	1136
Puntaje por factor I	18
Categoría	Desfavorable

NOTA: Nota: Resultados del modelo de escala aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

Figura 5

Factor I CO-SPC: Realización Personal



NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

En la figura 3, se puede observar que el 48% concuerdan que el clima laboral que se vive en la organización es muy desfavorable, continuando con un 36% que da a conocer que el clima organizacional es desfavorable, adicional, el 9% concuerda que da como resultado medio, por lo contrario, un 5% que tiene una percepción de que el ambiente es favorable y por último el 2% que falta sostiene que se vive un ambiente muy favorable. Con respecto a la tabla 10, el puntaje por factor el cual es 18 y teniendo como base la escala de CO - SPC se concluye que el clima laboral en el factor de realización personal es desfavorable.

Como se determina en la tabla 9, la gran parte de los trabajadores perciben cierto nivel de desinterés por parte de sus superiores inmediatos debido a que no son reconocidos sus logros, éxitos y altos grados de desempeño, es decir no son reconocidas las metas alcanzadas y propuestas por la organización. Además, no sienten que tengan un rol importante para la organización pues no tienen ningún plan de capacitación, ni mucho menos cursos que les permitan desarrollar un buen ambiente de trabajo.

Teniendo en consideración el puntaje de las encuestas realizadas, los colaboradores no aspiran subir o escalar, pero aún a desarrollarse dentro de la organización debido al ambiente que existe actualmente, este no permite que el personal tenga un sentido de superación, ni existe una participación para subir de cargo.

Factor: Involucramiento Laboral

TABLA 11

Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor II)

Involucramiento Laboral	Nunca	Muy pocas	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	total
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización	15	5	0	0	0	20
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	15	5	0	0	0	20
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	5	7	0	8	0	20
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización	12	0	6	2	0	20
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	0	12	5	3	0	20
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	0	0	15	3	2	20
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	0	14	6	0	0	20
18. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	0	5	15	0	0	20
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	4	2	14	0	0	20
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	14	5	0	0	20

NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

TABLA 12*Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor II)*

Involucramiento Laboral	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	total
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización	53	10	18	0	0	81
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	57	10	6	0	0	73
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	31	50	0	32	0	113
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización	58	0	18	0	0	76
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	0	112	15	12	0	139
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	0	0	153	52	0	205
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	0	116	18	0	0	134
18. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	0	10	177	0	0	187
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	4	20	150	0	0	174
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	37	28	15	32	0	112

NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022).

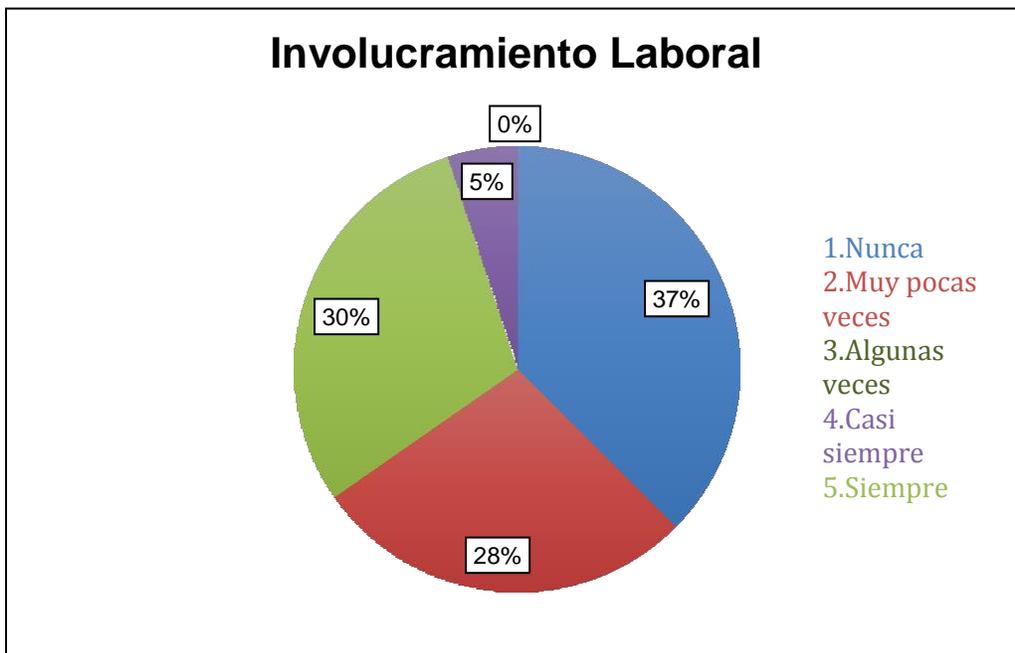
TABLA 13

Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor II)

Resultado General	
Total, de puntuación	1122
Puntaje por factor	20
Categoría	Muy Desfavorable

NOTA: Nota: Resultados del modelo de escala aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

Figura 6 *Factor II CO-SPC: Involucramiento Laboral*



NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

En la figura 4 se observa que el mayor porcentaje (37%) de los empleados concuerdan que el clima organizacional es muy desfavorable, continuando con un 28% que nos muestra que el ambiente laboral de la compañía es desfavorable, existe un 30% que coincide con un rango medio,

mientras que el 5% tiene una arista de que el clima es favorable y para ningún trabajador de la firma el ambiente es muy favorable. Con respecto a la tabla 13 en la cual se refleja un puntaje por factor de 20 puntos, basándose en la escala de CO - SPC se determina que el clima organizacional en el factor de involucramiento laboral es muy desfavorable.

En lo que se analiza la tabla 11, se puede notar que los colaboradores no se sienten parte de la empresa por lo que el éxito o declive de esta, no les causa ningún tipo de emoción ni preocupación. Tienen una percepción de que la organización seleccionada para la laboral el último factor por la cual la han elegido por otros factores más no por el clima que tiene la dicha, no perciben ningún orgullo por pertenecer a la misma. Adicional, no existe una estructura definida y mención de la misión, visión y valores por parte de la empresa.

Factor: Supervisión

TABLA 14

Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor III)

Supervisión	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	total
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	9	5	4	2	0	20
22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	10	3	3	4	0	20
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	9	6	2	2	1	20
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	13	5	2	0	0	20
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	4	8	6	1	1	20
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	9	5	4	2	0	20
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	2	8	6	3	1	20
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	10	6	2	1	1	20
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	15	5	0	0	0	20
30. Existen un trato justo en la institución	4	8	7	1	0	20

Fuente: Encuesta aplicada al personal de PERLACOMP S.A., Enero (2022). Elaboración: Autores

TABLA 15

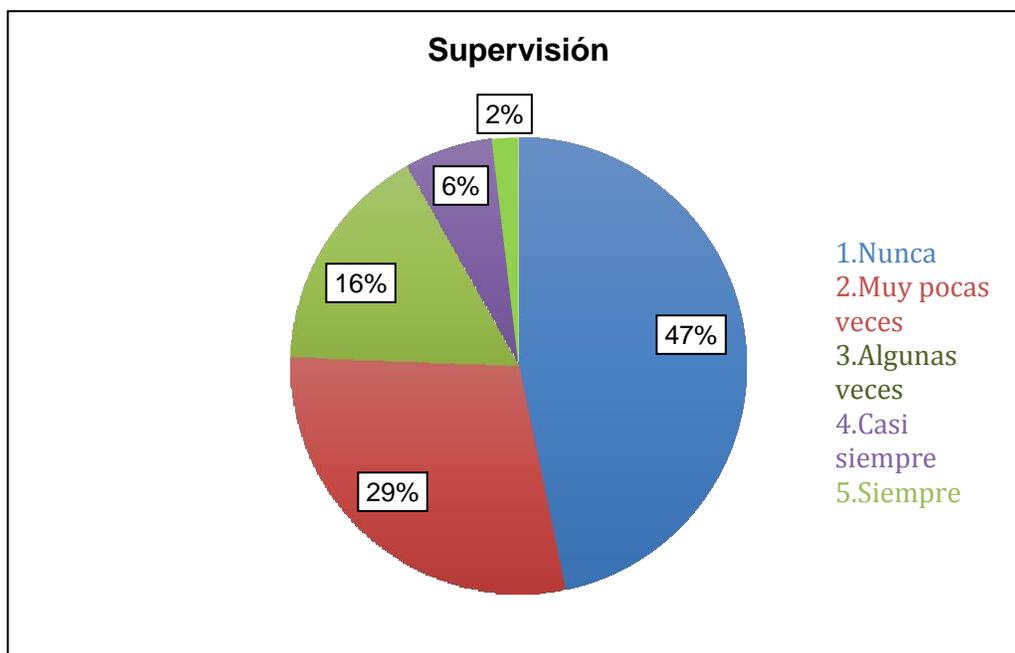
Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor III)

Resultado General	
Total de puntuación	1201
Puntaje por factor	19
Categoría	Media

Nota: Resultados del modelo de escala aplicada al personal de PerlaComp S.A. Enero (2022)

Figura 7

Factor III CO-SPC: Supervisión



Nota: Encuesta aplicada al personal de PerlaComp S.A. Enero (2022)

En la figura 7 los resultados arrojan que el 47% de los colaboradores consideran que el clima organizacional nunca es el correcto, el 29% muy pocas veces clima organización es el

adecuado, el 16% manifiesta que es algunas veces, el 6% se considera casi siempre el clima organizacional es favorable mientras que el porcentaje restantes es decir el 2% siempre es favorable.

Tomando en cuenta la tabla 17 se puede determinar el puntaje con base al factor de supervisión y basándose en la escala de CO-SPC se concluye que el ambiente laboral dentro de la organización el factor de supervisión es desfavorable.

En la tabla 15 se puede observar que las preguntas elaboradas a los trabajadores tienen el fin de identificar los valores del gerente al instante en el que se relaciona o se dirige a sus trabajadores, según el estudio elaborado se puntualiza que el liderazgo en la organización no es la opción más segura, ya que no hay detalles exactos formulados que establezcan las directrices correctas, además de que no tienen los objetivos establecidos, por lo que ocasiona que el trabajador colabore por cualquier otro factor excepto por el cumplimiento del objetivo corporativo.

Por último, basado en el resultado obtenido, el trabajador promedio de PerlaComp S.A. se siente sin motivación y con falta de capacitación por parte de la organización para superar los desafíos que se presenten en la misma. Tomando en consideración el clima como un Sistema I Autoritario explotador, se mencionan las características que se sugieren con respecto al método Likert sobre el clima organizacional.

Aspectos de la Satisfacción Laboral en PerlaComp S.A.

A lo consiguiente, se dan a conocer las diferentes actitudes que los colaboradores encuestados de una pyme de transporte fluvial en PerlaComp S.A. han percibido desde su puesto de trabajo, los cuales están divididos por dos factores del modelo de encuesta de la psicóloga María Palma también denominado SL-SPC.

Factor: Condiciones Físicas y/o Materiales

TABLA 16

Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor I)

Condiciones Físicas y/o Materiales	TD	D	NS	DA	MA	Total
	2	2	0	0	16	20
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	2	0	0	4	14	20
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	0	0	2	11	7	20
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	0	4	2	12	2	20
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	0	2	9	3	4	20

NOTA: Encuesta aplicada al personal de PerlaComp S.A. Enero (2022)

TABLA 17

Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor I)

Condiciones Físicas y/o Materiales	TD	D	NS	DA	MA	TOTAL
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	20	8	36	62	15	141
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	10	16	36	52	20	134
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	20	4	27	22	39	112
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	25	4	36	44	24	133
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	15	12	27	28	35	117

NOTA: Encuesta aplicada al personal de PerlaComp S.A. Enero (2022)

TABLA 18

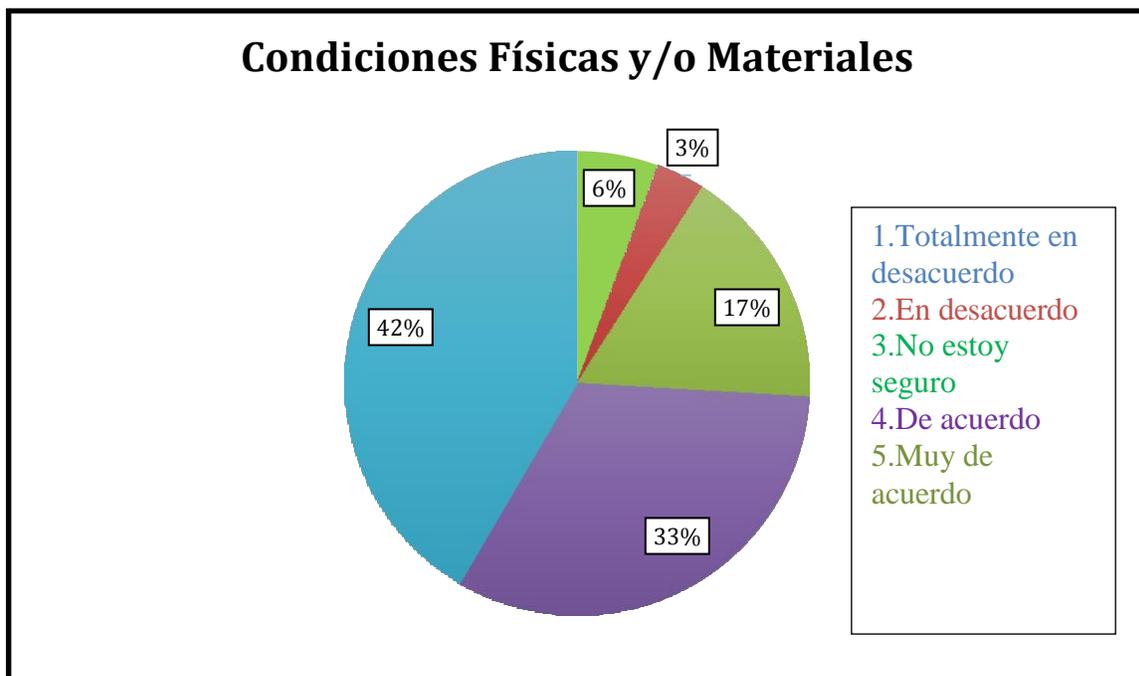
Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor I)

Resultado General	
Total de ponderación	637
Puntaje por factor	50
Categoría	Alta Insatisfacción

NOTA: Nota: Resultados del modelo de escala aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

Figura 8

Factor I SL-SPC: Condiciones Físicas y/o



NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

En la Figura 5, se observó que el 42% de los empleados entrevistados reportaron un alto grado de insatisfacción con su trabajo, seguido del 32% de los empleados entrevistados que reportaron solo insatisfacción normal, el 17% de los encuestados se mostró satisfecho en general, el 6% se mostró satisfecho, y el 3% estaba satisfecho.

Como se puede observar en la Tabla 27, según la escala SL-SPC, este factor tiene una puntuación global de 10, lo que indica que este factor conduce generalmente a altos niveles de insatisfacción. Revisando la información obtenida sobre las actitudes de los encuestados hacia el empleo, según se observa en los factores de condición física y/o material de la Tabla 25, no se encontró una distribución física del empleo dentro de la empresa buen ambiente de trabajo el cual facilite la realización de las labores por cada departamento, dando a entender que el ambiente donde se realizan las funciones no es confortable para el personal. Por otro lado, el personal refleja que no tiene las comodidades para un buen desempeño de sus labores.

Factor: Beneficios laborales y remuneraciones

TABLA 19

Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor II)

Beneficios Laborales y Remuneraciones	TA	A	I	D	TD	Total
6. Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	0	0	11	5	4	20
7. Me siento mal con lo que gano.	0	0	0	8	12	20
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	1	4	0	11	4	20
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	0	0	4	11	5	20

NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

TABLA 20 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor II)

Beneficios Laborales y Remuneraciones	TA	A	I	D	TD	Total
6. Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	10	12	33	60	18	133
7. Me siento mal con lo que gano.	15	4	33	58	20	130
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	5	16	21	22	41	105
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	10	16	30	22	37	115

NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

TABLA 21

Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor II)

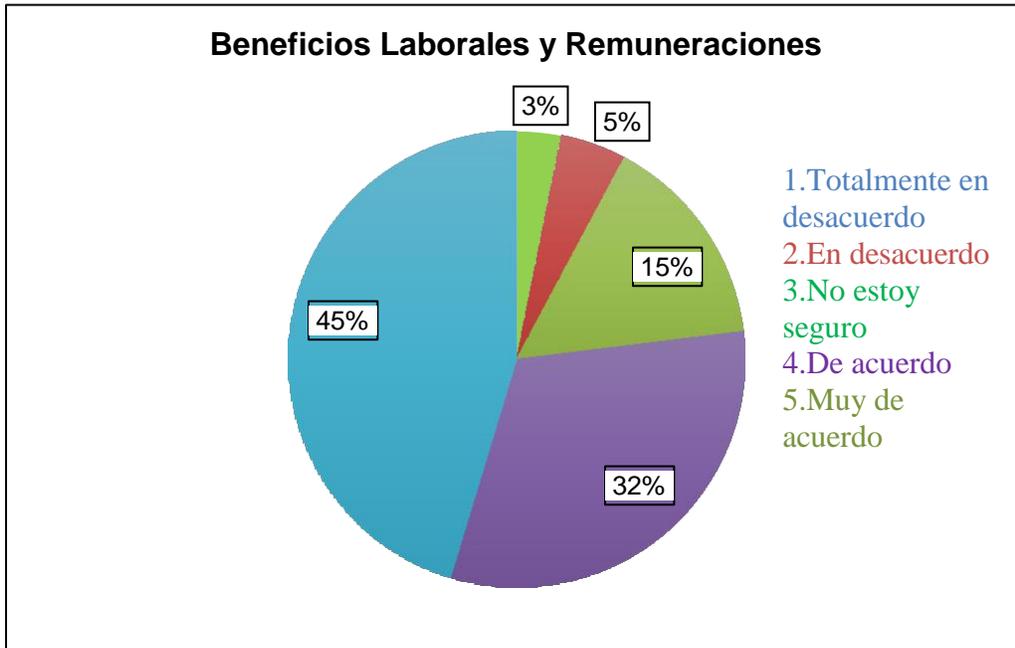
Resultado General	
Total de ponderación	363
Puntaje por factor	50
Categoría	Insatisfacción

Nota: Resultados del modelo de escala aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

Figura 9

Factor II SL-SPC: Beneficios Laborales y Remuneraciones

NOTA: Encuesta aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)



Nota: Resultados del modelo de escala aplicada al personal de Perlacomp S.A. Enero (2022)

En la Figura 6, según la actitud de las personas hacia los beneficios laborales y la compensación por el factor 2, se observó que el 45% de los encuestados reportaron una satisfacción laboral en total desacuerdo, seguido del 32% de los encuestados solo reportaron en desacuerdo con la satisfacción labora, el 15% de los encuestados comentaron no estar seguro, el 5% estaban satisfechos en general, y el 3% estaba satisfecho. Según la Tabla 30 y la escala SL-SPC, la puntuación global de este factor es de 8, lo que indica que en general este factor provoca algún grado de insatisfacción.

Como se puede observar en la Tabla 19, los empleados reportan salarios muy bajos en comparación con el trabajo que realizan, lo que obviamente conduce a su insatisfacción, lo cual debería ser un punto que la empresa necesita mejorar, especialmente si quiere tener un mejor desempeño de los empleados, y además, ante la disconformidad con el salario devengado en función de su función laboral, los empleados encuestados no creían que el salario anterior cubriera sus expectativas económicas.

Capítulo IV: Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perlacomp S.A.

Gracias a los datos obtenidos durante el proceso de encuestas que se realizó a los colaboradores de la compañía de transporte fluvial y seguridad “Perlacomp S.A.” que se localiza dentro de la ciudad Guayaquil, ayudaron a conocer cómo actualmente se vive y se percibe el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de la compañía.

Se revisaron varios factores determinantes del cuestionario para el clima organizacional y para la satisfacción laboral de la Psi. Maria Palma Escobar, donde se puede determinar la percepción que obtiene el colaborador basándose en el clima organizacional que se da a conocer dentro de la empresa y así mismo que tan felices y satisfechos laboralmente se encuentran.

Según los resultados encontrados y presentados se puede reconocer que existen falencias y falta de interés por parte de gerencia en todos los métodos de ambos cuestionarios, debido a que ninguno de los colaboradores tiene un ambiente laboral grato y tampoco una satisfacción laboral alta, considerando y visualizando una preocupante situación y obteniendo una calificación muy baja en cuanto al estado de felicidad por parte de los empleados.

Es debido a ello, que se plantean las siguientes propuestas que se han desarrollado en base a lo que necesitan o esperan los trabajadores de Perlacomp S.A.

Propuestas de mejora para el clima organizacional

Con respecto al punto clave que es la "Realización personal" se da la propuesta de que la compañía realice un plan de capacitaciones y charlas motivacionales al personal en las cuales el gerente, los supervisores y el empleador participen como un solo equipo con el objetivo de que el personal se sienta parte y orgullosos de la empresa en la cual laboran para que pueda trabajar por el desarrollo de la empresa y sea una obligación el trabajar para la empresa. Adicional, realizar un plan de beneficios importantes de los cuales le generen un costo producción a la empresa, con la finalidad de que el personal tenga una motivación y así pueda sentirse feliz por los logros de la organización.

En lo que compete a las capacitaciones, la firma tendrá que invertir para el desarrollo del personal y así, este pueda tener una instrucción adecuada al momento de realizar sus funciones y sientan que en realidad el cumplimiento correcto de sus labores es de suma importancia para la organización.

De acuerdo con el segundo punto clave a mejorar "Involucramiento laboral, la empresa tiene que considerar realizar reuniones cada semana con todo el personal o por aéreas de trabajo donde se expongan los temas de mayor relevancia en relación a la empresa, en donde los colaboradores sean capaces de ser partícipes y así poder contribuir con sus aportaciones y sus recomendaciones frente a algún inconveniente que tenga la compañía desde una arista muy diferente a la que cuenta el gerente en el alto rango; teniendo como finalidad que el trabajador se sienta involucrado, comprometido e importante con la misma ,ya que, su acotación está siendo considerado para una posible resolución del problema al cual nos enfrentamos y así dando aportes que ofrezcan una mejora a la misma.

Adicional, en las reuniones planteadas, el jefe debe de hacer referencia a la identidad y los valores propios de la compañía, para que el personal aporte con su esfuerzo tanto como para el desarrollo de la organización y el desarrollo de los colaboradores. Además, debe de dar a conocer la misión, la visión y los valores a través de placas informativas colocados en puntos clave para que pueda ser visualizada por los empleados, esta idea tiene como finalidad que sus colaboradores tengan conocimiento hacia donde deben llevar sus esfuerzos para la organización y aportar a la misma.

En referencia al punto tres que Perlacomp S.A. debe de mejorar "Supervisión". La empresa deberá de innovar y realizar una capacitación hacia los mandos altos dentro del organigrama en la que traten temas de liderazgo y comportamiento organizacional para que puedan llevar a cabo una campaña para incentivar a los empleados, así también poder dar solución a las necesidades que surgen en el camino por parte de los individuos y ser un líder más no un jefe, para así tener un trato amable y afectivo, el cual el empleado sienta una buena vibra y poder estar orgulloso o preocupado por la empresa en la cual se encuentra laborando. Adicional deberá de dar a conocer sus objetivos de manera paulatinamente por medio de charlas dictadas por el empleador para que el personal conozca el motivo de sus esfuerzos y hacia donde desean llegar en conjunto de la compañía.

En honor al factor cuatro que corresponde a "Comunicación" la organización deberá de fomentar una comunicación interna asertiva, superando todas las barreras que puedan obstruir la comunicación dentro de la organización, utilizando la retroalimentación para evitar los malos entendidos y que el empleado se sienta en un organigrama circular con los supervisores o jefes no los escuchan al mencionar ciertas ideas de mejoras en la empresa, considerando la información que pueda fluir adecuadamente y de manera eficaz. Según Gonzalez Alonso (2021) La comunicación vertical y horizontal es lo más recomendable con el tipo de todo canal como red de

comunicación organizacional. Es decir que la confianza que uno debe de tener en uno mismo para así poder conocer mis propias habilidades y lo que puedo dar entre todos los miembros del equipo de trabajo y consiguiendo así que se pueda tener acceso a los datos necesarios y poder cumplir con el trabajo que los jefes desean del individuo.

Analizando el último punto clave que se denomina como “Condiciones laborales”. Los trabajadores sienten que la empresa no cuenta con una estructura de compensación que satisfaga las necesidades económicas y no les brinda las herramientas que necesitan para realizar adecuadamente sus tareas, por lo que las empresas deben implementar programas de incentivos en los que se consideren temas que los trabajadores reflexionen sobre sus intereses para proporcionar elementos de energía, dirección y perseverancia. En este programa se puede empezar discutiendo punto por punto las decisiones a tomar, y así mismo, pueden aportar ideas innovadoras. Compensar de otra manera lo que la empresa no puede permitirse económicamente.

Propuestas de mejora para la satisfacción laboral

Dependiendo de uno de los factores "estado físico y/o material", los empleadores deben invertir en la reconstrucción de un lugar de trabajo en el que se sientan cómodos en el desarrollo de sus actividades. Para los logísticos, este es el caso de la habitación, donde descansan, y el lugar debe ser cálido y confortable para el empleado, lo que resulta en un alto nivel de satisfacción interior.

En cuanto al factor dos, de “beneficios y compensaciones laborales”, todo presupuesto de la empresa tiene la idea de aumentar la remuneración de los empleados, no aumentarla directamente, sino implementar planes de remuneración y beneficios que reflejen los cambios que

existen en el puesto. título y espacio de trabajo para mantener la positividad salarial de los empleados. Los objetivos se pueden lograr completando tareas.

Es decir, si un empleado alcanza los objetivos que le han sido asignados, puede delegar el valor acordado. De esta forma, tendrán incentivos económicos para que la realización de la tarea se realice con la motivación correspondiente, y los colaboradores queden satisfechos con el trabajo y las metas alcanzadas.

Según el punto de la “Política Administrativa”, los empleadores deben elaborar políticas de horarios para que puedan administrar mejor sus recursos humanos y así reducir la carga de trabajo. Además, con esta política podrá coordinar horarios para que sus trabajadores puedan tener descansos para que los trabajadores descongestionen y puedan realizar mejor sus actividades porque no se sienten mejor satisfechos con el exceso de trabajo.

En cuanto al análisis de “relaciones humanas”, los empleados de PerlaComp S.A. tienen un nivel moderado de compañerismo. Por lo tanto, puede ser reforzado por la estructura de grupo adecuada, que define el comportamiento de los miembros y afecta el desempeño del grupo. Esta estructura consta de roles, normas, aceptación, sistemas de estatus, tamaño del grupo, cohesión y liderazgo.

Los roles están relacionados con los patrones de comportamiento esperados de los individuos del equipo, es decir, para resaltar lo que tiene más conocimiento, las normas son estándares impuestos por todos, medidos por el producto del trabajo. La aceptación es la forma en que el equipo se adapta a la tarea esperada. El sistema de estatus es prestigio o la posición dentro del grupo, por lo general está dado por la edad, experiencia, capacidad y educación, es importante que este estatus sea congruente, es decir que un supervisor ganara menos que sus subordinados.

El tamaño del grupo está relacionado con la tarea esperada de las capacidades de las personas en el grupo, porque cuanto más pequeño sea el grupo, mejor y más rápido trabajará. La cohesión grupal está relacionada con la satisfacción porque funciona cuando los grupos están alineados, cooperan y aceptan.

Por otro lado, dependiendo de la estructura del equipo, es mejor tener un proceso de comunicación, toma de decisiones y manejo de conflictos, así como reconocimiento interno, ejemplo puede ser “Best Partner”. Como resultado, los empleados están satisfechos de que cuanto más trabajen para apoyar a sus colegas, más reconocimiento recibirán al final del período.

En relación al punto cinco que hace mención al “Desarrollo personal”. Este punto es clave, ya que, todo personal que se encuentra dentro de una organización tiene el sentido de mejora constante o de superación, por ende, se debe de realizar menciones especiales a los empleados que tengan un mejor desenvolvimiento durante cierto periodo de tiempo para que ellos se esmeren en cumplir a cabalidad sus actividades y dar un extra en cada actividad que realizan, por ejemplo: “el empleado del mes” al cual se le puede colocar una fotografía del ganador en una placa con la mención al empleado del mes y por añadidura debe de otorgarse algún premio que podría ser monetario o puede dar con una hora menos de trabajo por una semana, adicional se realizaría un “plan carrera” en la que se le indique al personal que pueden llegar a ascender de cargo con mayor jerarquía cuando la vacante se dé acabo, dependiendo de su rendimiento, así mismo la empresa deberá de dejar de contratar supervisores externos y podrá ahorrarse en ese detalle mucho dinero y permitir que sus colaboradores actuales logren desempeñar ese cargo y con mayor conocimiento del mismo y mejor relaciones personales entre ellos al darse cuenta que con esfuerzo pueden llegar a subir de puesto a uno mejor al cual se encuentran en el presente.

Mediante la propuesta de mejora seis que hace noción al “Desempeño de tareas”. El gerente deberá de colocar afiches o murales con frases motivacionales dentro de cada departamento de trabajo en los que, se de a notar cuán importante son los trabajadores en la firma, con esto punto seis se logra que el aérea de trabajo sea la adecuada, se encuentre limpia y exista un recordatorio visual hacia el empleado y se aliente todos los días para cumplir sus funciones motivado y realizarlas de manera eficiente y eficaz, el objetivo de esta técnica , es que, los colaboradores se sientan un pilar fundamental en la organización. Adicional se lo realiza de mejor forma en conjunto de las técnicas antes desarrolladas en los otros factores anteriormente mencionados, englobando estos puntos se espera fortalecer la necesidad del estima y carisma, de las cuales nos mencionando en la jerarquía de las necesidades de Maslow.

En lo que respecta al punto siete que se lo denominará “Incentivos para el trabajador”, Según la Real Academia de la lengua española (RAE) la palabra incentivo significa “Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos”, por lo cual es una base muy sólida para mantener al colaborador feliz y estable en su puesto de trabajo y que este pueda desenvolverse de mejor forma en cada actividad que realiza, teniendo en consideración que si se encuentra feliz con lo que hace el consumidor va a sentir esa buena energía y así logrará poder cerrar más ventas e incrementar el rendimiento de la firma, esto llevará a una mejora de ganancia para ambas partes e incrementando de manera potencial la utilidad de la compañía.

Se requiere potenciar la comunicación con el superior en el organigrama, es decir que es obligatorio romper todo tipo de barreras en las cuales los empleados no se sientan insatisfechos o no se sientan alegres, porque hay que considerar que no todos los empleados se incentivan de forma económica, tal vez, algunos requieran una especie de comisión pero puede darse que otros

requieran una cena donde sea homenajeado o inclusive puede ser que a otros les llame más la atención la extensión de su contrato para así ya conocer que posee una estabilidad de mayor duración dentro de la organización. Así mismo fortalecer la empatía, es decir que tanto el jefe como el empleado deben entender, ponerse en el lugar del otro y lograr entender su punto de vista, ya que ambos están en la empresa con el mismo objetivo (Muñoz, 2001).

Otro aspecto es poner la distancia justa, ya que, se puede dar ocasiones en donde se exagere en alejarse y desentenderse del personal, por ende, nos cree una interferencia entre saber que necesita mi empleado y qué es lo que le estoy ofreciendo, por eso debe ser totalmente lo contrario con una medida poca eficaz, es decir que exista una relación de amistad con la noción del respeto sin perder autoridad.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

¿Cuál es la importancia que tiene la implementación de un Plan de Mejora para las condiciones laborales, en el mejoramiento de los procesos productivos de la compañía PERLACOMP SA de la ciudad de Guayaquil, durante el último trimestre del año que transcurre y el primer trimestre del 2022?

El presente trabajo permitió realizar un análisis sobre el clima organizacional y las condiciones laborales en la empresa Perlacomp S.A de la ciudad de Guayaquil durante el año 2021 a fin de determinar el plan de mejora para elevar los niveles de satisfacción del cliente interno y externo, por lo cual se concluye.

En el levantamiento y procesamiento de la información a través de técnicas cualitativas mediante la aplicación de la entrevista a los gerentes y técnicas cuantitativas mediante una encuesta basada en 20 preguntas divididas en 2 factores y en el modelo de satisfacción laboral basada en 9 preguntas divididas en 2 factores (realización personal e involucramiento laboral), que permitieron analizar las variables sujetas a estudio mediante la aplicación del modelo de medición de la Psi. María Palma, adicional se realizó el análisis de la base de teorías científicas y triangulación de los resultados.

Se determinó que la empresa Perlacomp S.A. presenta nodos críticos en relación al clima organización, lo que incide en el nivel de producción eficiente y eficaz, gestión de procesos, baja rentabilidad, pérdida de participación del mercado, incumplimientos de los objetivos estratégicos instituciones propuestas por la Gerencia General.

Se identificó problemas de comunicación asertiva entre los mandos de alta gerencia y funcionarios de la empresa, lo que genera ineficiencia en la ejecución de tareas asignadas a los funcionarios de cada área, esto provoca niveles de desmotivación en el personal lo que afecta al rendimiento, ejecución y cumplimiento de funciones tareas.

El tipo de clima organizacional en la empresa Perlacomp S.A., es desfavorable y de acuerdo a la teoría de Likert se encuentra en el sistema uno, el cual indica que es autoritario y explotador con el personal, es decir se percibe atmosfera de temor, ocasionalmente existen recompensas y las necesidades del personal se encuentran en las fisiológicas, seguridad y social.

El tipo de satisfacción laboral que presenta el personal en la pyme de seguridad de Perlacomp S. A., es alta insatisfacción y de acuerdo con la teoría de Frederick Herzberg se ubica a cada factor en extrínseco e intrínseco, donde el personal refleja categorías de alta insatisfacción

e insatisfacción y por ende no cubre las necesidades del factor intrínseco como extrínseco representada por las necesidades fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización.

Para probar la hipótesis se utiliza la regresión simple, donde se obtiene el valor crítico de F, que representa el límite a considerar en la hipótesis, menor a 0.05, y el valor de F es mayor al límite dado, es decir 91, 47, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptan las hipótesis alternativas, demostrando que el clima sí afecta la satisfacción de las PYMES de Seguridad Perlacomp.

Esta relación se explica mejor por el coeficiente de correlación, con un 77% de relación directa entre las variables, es decir, si aumenta el clima organizacional, también aumenta la satisfacción laboral. El coeficiente de determinación muestra que la variable clima organizacional representa el 59% de la variable satisfacción laboral, por lo que existen más variables que afectan o influyen en la satisfacción, y que el clima no es el único proxy.

El plan mejora en las variables de clima organizacional y satisfacción laboral se basa en los cambios que se deben hacer en relación a la selección del capital humano adecuado para tener mejor desempeño y competitividad en el mercado. En el clima organizacional se indican mejoras que permita tener una comunicación sin restricciones, y sobre todo la retroalimentación. En la satisfacción laboral se indican mejoras para tener un lugar ideal de trabajo y comodidad, programa de compensación y beneficios y placas motivacionales.

Recomendaciones

Recomendaciones Generales:

Recomendaciones para ampliar la base teórica científica a través de artículos reconocidos internacionalmente que permitan sustentar el desarrollo conceptual y teórico del trabajo de investigación.

Se recomienda validar el instrumento de recolección de datos previo a la aplicación del mismo con el fin de corregir, depurar, rectificar el cuestionario para la fácil comprensión del encuestado lo que permita disminuir el sesgo de error en la investigación y que los datos obtenidos sean más fiables, confiables y veraces.

En el aspecto organización se recomienda:

Se ejecute un Monitoreo semestral en función de los objetivos institucionales planteados a través de evaluación de desempeño de las tareas y funciones asignadas a cada uno de los funcionarios de cada departamento de la institución, realizar reuniones semanales con el personal para establecer estrategias de trabajo y los objetivos a alcanzar en las tareas, promover las capacitaciones y un programa de obtención de ideas innovadoras y tomar decisiones específicas en conjunto, lo que permita la retroalimentación de la gestión a fin de ratificar o rectificar procesos y tareas asignadas para el cumplimiento de los programas y planes de la empresa, generando una atmósfera laboral favorable para los empleados y directivos, lo que se revertirá en una gestión eficiente.

Generar programas de capacitación continua al personal de la organización indistintamente del nivel jerárquico considerando temas de liderazgo, motivación y comportamiento organizacional para que puedan transmitir lo aprendido con los colaboradores y poder brindarles un clima organizacional muy favorable y una alta satisfacción laboral, lo que contribuirá para la

gestión eficiente de sus funcionarios de la empresa y responder a las exigencias del cliente y los cambios vertiginoso del mercado.

Socializar manual de convivencia y código de ética institucional a fin de que los empleados interioricen la visión, misión, política y valores de la organización con el fin de motivar el involucramiento con la empresa.

Fortalecer las relaciones laborales a través de integraciones dentro y fuera de la organización en la que se estrechen lazos amistosos entre el personal general indistintamente la estructura jerárquica que posea en la organización, con el fin de que no existan barreras en la relación jefes y personal en general, dando como resultado una comunicación efectiva, clara y fluida.

Promover un programa de evaluación de clima organizacional y satisfacción laboral anual, con el fin de tener resultados periódicos con las recomendaciones antes planteadas y poder dar nuevas directrices para mejorar las dos variables.

Referencia

- A. Carrión. (18 de jun de 2017). Evaluación del clima laboral en una organización. Obtenido de <https://sites.google.com/site/monografiacomputacion/home/indice/justificacion>
- Amado, J. R., V. L., & Reyes, J. T. (2017). Características y condiciones laborales de los trabajadores de los servicios intensivos en conocimiento (SIC) en Argentina y México. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/45-caracteristicas_y_condiciones_laborales_de_los_trabajadores_de_los_sic_en_argentina_y_mexico_2011-2016.pdf
- Arteaga, G. (1 de octubre de 2020). testsiteforme. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Gonzalez Alonso, M. D. (13 de septiembre de 2021). U Central. Obtenido de Dirección de Bienestar Estudiantil: <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-assertiva#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20assertiva%2C%20una%20habilidad%20fundamental%20para%20el%20convivir,-Este%20tipo%20de&text=Seg%C3%BAn%20el%20Diccionario%20de%20la%20otra%20como%20las%20prop>
- Hiba, J. C. (3 de enero de 2012). Fundación Social Aplicada al trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_14.pdf
- Huilcapi-Masacon, M., Castro-Lopez, G., & Jácome-Lara, G. (2017, marzo). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Ciencias Administrativas*, 3(2), 311-333. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.311-333>
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (2016). Condiciones de trabajo y salud. Retrieved junio 22, 2021, from Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>

Kristensen, T. S., Hannerz, H., Hagh, A., & V. B. (31 de junio de 2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. Obtenido de The Copenhagen

Lopez Acevedo, L. (MAYO de 2015). REPOSITORIO DE UNIVERSIDAD DE CHILE.

Lopez, P. (13 de septiembre de 2011). La educacion emprendedora como elemento de progreso social. Madrid, España: Org de empresas.

MADRID: Real Academia Española.

Marta, M. (2004). el concepto de emprendimiento y su relacion con la educacion, el empleo y el desarrollo local. instituto nacional de tecnologia agropecuaria, 18-24.

Martins, N. (3 de Septiembre de 2018). Oberlo. Obtenido de <https://www.oberlo.es/blog/definicion-y-significado-emprendimiento>

McClelland, D. C. (1961). The achieving society. New York: Princeton, N.J., Van Nostrand. Mello. (2011). Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5957/1/07-ES->

Méndez-Venegas, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de "burnout". INP, 25(5), 299-302. Osorio, J. E., & Cárdenas-Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. Diversitas, 13(1), 81-90. doi: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Montes, E. M. (1997). Studylib.es. Recuperado el 3 de Enero de 2019, de <https://studylib.es/doc/4669625/la-creaci%C3%B3n-de-empresas-en-andaluc%C3%ADa->

Monzón, E. (1 de Marzo de 2013). Pempresaintecap. Obtenido de <https://pempresaintecap.files.wordpress.com/2013/03/1-bases--motivaciones-y-obstaculos.conceptuales.pdf>

Muñoz, M. (2001). En REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (págs. 91-92). Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144213>

Pedraza, O.P.(2015). Obtenido de [http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5957/1/07-ES- Vasquez.pdf](http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5957/1/07-ES-Vasquez.pdf)

Pérez, J., & Gardey, A. (2013). Definicion. Obtenido de <https://definicion.de/emprendimiento/>

Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment: https://www.researchgate.net/publication/7346426_The_Copenhagen_Psychosocial_Questionnaire_-

QuestionPro . (2021 de Diciembre de 2021). Question Pro . Obtenido de webcache: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GieFwpW6ccVasquez.pdf>

[1] Intrínseco: Es cuando al trabajador le nace realizar su actividad asignada, por el simple hecho que le apasiona hacerlo.

Extrínseco: No dependen del trabajador, ya que es una motivación de manera externa, con estímulos negativos o positivos.

[2] Cultura Organizacional: Son esas normativas y principios que administra la empresa; es la manera como los empleados y sus jefes se relacionan en la empresa.

[3] Incentivos: Es cuando ofrecemos comisiones, bonos y día libre tras acabar un rango de quince a veinticinco viajes.

Anexos

Anexo 1: Encuesta Clima Organizacional



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera de Administración de Empresas



El objetivo del cuestionario es proporcionar a cada trabajador de la empresa una oportunidad para expresar sus opiniones o puntos de vista sobre algunas condiciones en que se desarrolla su trabajo, los jefes, los compañeros, etc., con el fin de conocer la realidad, y proponer programas futuros de mejora.

Para responder, tenga presente los siguientes puntos:

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición. Tiene cinco opciones para responder. Lea con mucha atención cada. No hay respuestas buenas ni malas.

Género: Masculino: _____ Femenino () _____ Área o Dpto.: _____
Edad: _____ Tiempo de servicio: _____

	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Realización Personal	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	1	2	3	4	5
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	1	2	3	4	5
3. Se participa e definir los objetivos y las acciones para lograrlo	1	2	3	4	5
4. Se valora los altos niveles de desempeño	1	2	3	4	5
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	1	2	3	4	5
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	1	2	3	4	5
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	1	2	3	4	5
8. La empresa promueve el desarrollo personal	1	2	3	4	5
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	1	2	3	4	5
10. Se reconocen los logros en el trabajo	1	2	3	4	5
Involucramiento Laboral	1	2	3	4	5
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización	1	2	3	4	5
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	1	2	3	4	5
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	1	2	3	4	5

14. Los trabajadores están comprometidos con la organización	1	2	3	4	5
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	1	2	3	4	5
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	1	2	3	4	5
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	1	2	3	4	5
18. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	1	2	3	4	5
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	1	2	3	4	5
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	2	3	4	5

Anexo 2: Encuesta Satisfacción Laboral

	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Carrera de Administración de Empresas	
---	--	---

El objetivo de la siguiente encuesta es: conocer los distintos aspectos del lugar de trabajo que generan satisfacción o insatisfacción

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a la actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con una (X) en la que considera expresa mejor su punto de vista.

Total de Acuerdo = TA
De Acuerdo = A
Indeciso = I
En Desacuerdo = D
Total Desacuerdo = TD

Género: Masculino () Femenino () Área o Dpto.: _____
 Edad: _____ Tiempo de servicio: _____

Preguntas por Factores	TD	D	NS	DA	MA
Condiciones Físicas y/o Materiales					
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	5	4	3	2	1
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	5	4	3	2	1
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	5	4	3	2	1

Beneficios Laborales y/o Remuneraciones	5	4	3	2	1
6. Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
7. Me siento mal con lo que gano.	5	4	3	2	1
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	5	4	3	2	1
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1

Anexo 3: Entrevista a Gerente General de PerlaComp SA



- 1. ¿Cómo cree que se encuentra la empresa?**
- 2. ¿Cómo usted percibe actualmente el clima organizacional en su empresa?**
- 3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra sus trabajadores de acuerdo a sus directrices?**
- 4. ¿Cree que tiene una buena comunicación con sus empleados?**
- 5. ¿Qué tan preparado se siente usted para tratar temas que afecten el clima organizacional y satisfacción laboral?**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Parra Ríos, María Belén**, con C.C: # **0940421571**; **Riera Rizzo, Jordy Jhosue**, con C.C: # **0927116079** autores del trabajo de titulación: **Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía Perlacomp S.A.**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de marzo del 2022.

f. _____

Nombre: **Parra Ríos María Belén**

C.C: **0940421571**

f. _____

Nombre: **Riera Rizzo Jordy Jhosue**

C.C: **0927116079**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de un Plan de mejora de las condiciones laborales en la compañía PerlaComp S.A.		
AUTOR(ES)	Parra Ríos María Belén; Riera Rizzo Jordy Jhosue		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Dra. Yvette Yarlequé de Blümel, MBA., MSc.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 de marzo del 2022.	No. DE PÁGINAS:	89
ÁREAS TEMÁTICAS:	Talento humano, condiciones laborales, Ambiente laboral, seguridad del colaborador.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, satisfacción laboral, organización, pyme, incentivo, estrés laboral.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal: Proponer un Plan de mejora para las condiciones laborales en la compañía de transporte fluvial PerlaComp S.A. 2022, ya que existen trabajadores inconformes con el clima organizacional y el grado de conformidad no es el adecuado causando una baja en la satisfacción laboral, el cual es imposible trabajar, por ello proporcionaremos al gerente un plan para mejorar la productividad de la empresa. Desde un principio, se plantea diferentes puntos de vista teóricos, conceptuales y legales con respecto a las variables independientes y dependiente (clima organizacional y satisfacción laboral), debido a que son fundamentales en la comprensión del clima y satisfacción. Para la ejecución de este caso se tomó la decisión de como muestra total de la población, formado por 20 trabajadores a quienes se realizó un cuestionario estructurado, basado en las variables dependiente e independiente, además se realizó la encuesta tomando en cuenta la escala de Likert, para determinar el clima organizacional, por medio de 3 dimensiones con 3 indicadores y para medir la satisfacción laboral, corresponde a 2 dimensiones con 9 indicadores.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-978124512; +593-9-87117793	E-mail: maria.parra07@cu.ucsg.edu.ec ; jordy.riera@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Arévalo AVECILLAS, Danny Xavier		
	Teléfono: +593-991048220		
	E-mail: danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			