

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“Elaboración de una propuesta de mejora del clima laboral en una empresa importadora de la ciudad de Quito”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:
Ing. Vargas Cisneros, Geovanna De Los Angeles

Docente Guía:
Mg. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

TACNA– PERÚ

2020

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	11
1.1. Título del Tema	11
1.2. Planteamiento del Problema	11
1.3. Objetivos de la Investigación.....	13
1.3.1. General	13
1.3.2. Específicos.....	13
1.4. Justificación.....	14
1.5. Metodología.....	15
1.5.1. Tipo de investigación	15
1.5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	16
1.6. Definiciones.....	17
1.7. Alcances y limitaciones	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Conceptualización de la variable.....	20
2.1.1. Clima laboral	20
2.1.2. Estudio del clima laboral	22
2.1.3. Elementos del clima laboral	24
2.1.4. Diagnóstico del clima laboral	29
2.1.5. Modelo de Likert.....	31
2.1.6. Capital humano en las empresas.....	33

2.2. Importancia de la variable	35
2.4. Análisis crítico	40
CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL	41
3.1. Reseña histórica.....	41
3.2. Filosofía organizacional.....	42
3.3. Diseño organizacional	43
3.4. Productos	47
3.5. Diagnóstico organizacional	48
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	52
4.1. Marco Metodológico	52
4.1.1. Tipo y Diseño de Estudio	52
4.1.2. Población	53
4.1.3. Muestra	53
4.1.4. Instrumento	54
4.2. Diagnostico.....	55
4.2.1. Análisis global	55
4.2.2. Análisis por categorías	58
4.2.3. Efectos en la empresa	64
4.3. Propuesta de mejora	66
4.3.1. Generalidades.....	66
4.3.2. Objetivo	67
4.3.3. Alcance	67
4.3.4. Responsables de la mejora.....	68
4.3.5. Estrategias de clima laboral	68
4.3.6. Presupuesto	81

4.4. Mecanismos de control	81
CAPÍTULO V. SUGERENCIAS	83
CONCLUSIONES.....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	91
ANEXOS.....	96
Anexo 1. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escenarios del clima laboral	30
Tabla 2. Categorías de ventas de productos de la empresa	47
Tabla 3. Matriz FODA de la empresa	50
Tabla 4. Estrategia para organización	69
Tabla 5. Perfil laboral recomendado para puesto de Jefe de Talento Humano	71
Tabla 6. Estrategia para filosofía organizacional	72
Tabla 7. Estrategia para comunicación	74
Tabla 8. Estrategia para liderazgo	75
Tabla 9. Estrategia de motivación	76
Tabla 10. Estrategia de capacitación.....	77
Tabla 11. Estrategia de medición de desempeño.....	78
Tabla 12. Estrategia de retroalimentación	79
Tabla 13. Estrategia para sistema de recompensas.....	79
Tabla 14. Presupuesto aproximado del proyecto	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Técnicas e instrumentos a utilizar	17
Figura 2. Avance de conceptos de clima organizacional en la década de los 60	23
Figura 3. Elementos de comportamiento organizacional	24
Figura 4. Factores del clima laboral.....	25
Figura 5. Razones por insatisfacción laboral en 2015	37
Figura 6. Organigrama estructural de la empresa	46
Figura 7. Resultados para sección de filosofía de trabajo	59
Figura 8. Resultados para sección de proceso de toma de decisiones.....	60
Figura 9. Resultados para sección de sistema de comunicaciones	61
Figura 10. Resultados para sección de relación interpersonal	62
Figura 11. Resultados para sección de sistema de recompensas y de sanciones...	63
Figura 12. Organigrama recomendado para la empresa	70
Figura 13. Estructura de plan estratégico recomendado	71

RESUMEN

La presente investigación representa una respuesta ante un problema recurrente en las empresas de la ciudad de Quito, haciendo énfasis en una empresa en específico que se dedica a la importación y la comercialización. Esta carece de elementos que configuren un clima laboral favorable para el crecimiento, evolución, productividad y apreciación de la empresa, desde el elemento más importante de toda organización que es su capital humano. En base a ello se plantea como objetivo Elaborar de una propuesta de mejora del clima laboral en una empresa de importadora de la ciudad de Quito.

Para ello se emplea una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva, tomando en consideración una muestra de 16 de los 30 trabajadores en total, para poder contar con experiencias de todas las áreas o departamentos, por lo que se usó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó una encuesta con según la metodología de Likert. Esta arrojó que la empresa se maneja en la actualidad con un sistema de administración de tipo 2, autoritario-benevolente. Lo que además se compaginó con otros elementos reconocidos a través de observación e información general de la empresa.

En base a ello que diseñó una propuesta de mejora que tiene como objetivo llevar a la empresa a un sistema de administración de tipo Consultivo, que se considera la más apropiada para el perfil de la empresa. Se obtuvo una propuesta factible, económica, con elementos manejables, siendo uno de los aspectos más relevante la necesidad de adjuntar un especialista en Talento Humano para la consecución de toda la propuesta. Por lo que se añadió una serie de recomendaciones de implantación, para hacer el proceso más eficiente y factible en el corto, mediano y largo plazo.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es un elemento de gran importancia para la productividad y la integración del equipo humano en las actividades de la empresa. Con regularidad se excluye al capital humano de la empresa, manteniendo identidades separadas, por la cual se genera un ambiente de pesadez y nulo compromiso entre trabajadores y la empresa. En la ciudad de Quito es una situación que ocurre con regularidad, casi sin importar el tamaño de la empresa, lo que afecta al sistema de producción ya que las empresas tienen poco espacio de crecimiento y evolución debido al mismo tratamiento que se aplica en los trabajadores.

El clima laboral es uno de los elementos de mayor estudio en la administración de empresas, debido a su potencial para generar mejores espacios de trabajo desde la percepción del trabajador, tanto individual como grupalmente. Siendo la propuesta de mejora uno de los ámbitos más abordados, ya que el clima laboral es un elemento que se desarrolla en cada empresa, no hay empresa idéntica a la otra ni estrategia que se aplique de igual forma entre empresas. Por lo que el estudio de caso es la mejor opción para generar estrategias adecuadas y que garanticen resultados óptimos.

Es por ello que se presenta en este informe un proyecto investigativo con enfoque en la propuesta de mejora, eligiendo a una empresa que se dedica a la importación y comercialización de material odontológico. Para lo cual se tiene un capítulo inicial de Antecedentes de estudio, donde se plantea el problema y objetivos, un segundo capítulo donde se aborda la teoría alrededor del problema y como se ha estudiado en diferentes contextos, siendo el clima laboral el núcleo central de este capítulo de Marco Teórico.

El tercer capítulo hace un detalle de la empresa a trabajar desde un Marco Referencial, explicando historia, productos que oferta, y el análisis FODA de la actualidad de la empresa. El cuarto capítulo se enfoca en los Resultados, conteniendo el diagnóstico del problema, el clima laboral, para lo cual se usa una encuesta con escala de Likert; y en base a ello se diseña una propuesta de mejora dividida en estrategias. El capítulo final, en quinto lugar, hace un recopilatorio de sugerencias de aplicación y futuros estudios. Seguido de conclusiones puntuales del estudio efectuado.