

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“Estudio de la influencia del clima laboral en la
productividad de los colaboradores en la empresa
Megaproductos en la ciudad de Guayaquil, año 2023”**

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

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Ing. Pisco Moreira, Ariana Belén
Ing. Cruz Yance, Dallan Michelle

Docente Guía:

Dr. Velarde Molina, Jehovanni Fabricio

TACNA – PERÚ

2022

Estudio de la influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores en la empresa Megaproductos en la ciudad de Guayaquil, año 2023

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

20 %
INTERNET SOURCES

2 %
PUBLICATIONS

12 %
STUDENT PAPERS

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

DEDICATORIA

A nuestros padres por el apoyo incondicional que siempre nos han brindado. A nuestros hermanos por lo que a pesar del corto proceso siempre han querido vernos salir adelante y quieren lo mejor de nosotras; es por ello que al ser las hermanas mayores en nuestras familias trazamos los logros más altos para que sigan nuestros pasos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
ÍNDICE.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	10
INTRODUCCIÓN	13
1. CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	16
o 1.1. Título.....	16
o 1.2. Planteamiento del problema	16
o 1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Pregunta general del problema.....	17
▪ 1.3.2. Preguntas específicas del problema.....	17
o 1.4. Hipótesis del problema	18
▪ 1.4.1. Hipótesis general.....	18
▪ 1.4.2. Hipótesis específicas	18
o 1.5. Objetivos	18
▪ 1.5.1. Objetivo general.....	18
▪ 1.5.2. Objetivos específicos.....	19
o 1.6. Justificación	19

o 1.7. Metodología	21
▪ 1.7.1. Tipo de investigación	21
▪ 1.7.2. Diseño de la investigación	22
▪ 1.7.3. Instrumentos	22
▪ 1.7.4. Población y muestra	23
o 1.8. Definiciones	23
o 1.9. Alcances y limitaciones	24
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
o 2.1. Conceptualización de clima laboral.....	26
o 2.2. Conceptualización de Productividad	31
o 2.3. Importancia del Clima Laboral y Productividad en las Organizaciones.....	37
o 2.4. Dimensiones	41
o 2.5. Análisis Comparativo de las dimensiones del clima laboral	44
o 2.6. Modelos de evaluación del clima laboral.....	48
o 2.7. Modelos de evaluación de la productividad	54
o 2.8. Análisis Crítico de los modelos	61
3. CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	64
o 3.1. Reseña Histórica.....	64
o 3.2. Filosofía organizacional	66
▪ 3.2.1. Visión.....	66
▪ 3.2.2. Misión	67

▪ 3.2.3. Valores	67
▪ 3.2.4. Políticas de calidad.....	68
o 3.3. Estructura organizacional.....	69
▪ 3.3.1. Organigrama.....	69
o 3.4. Productos.....	71
o 3.5. Diagnostico Organizacional	72
4. CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	75
o 4.1. Enfoque de estudio	75
o 4.2. Determinación de la muestra	79
o 4.3. Resultados	81
5. CAPÍTULO V: SUGERENCIAS.....	110
6. CONCLUSIONES	115
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS.....	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional	21
Tabla 2. Datos de muestra.....	23
Tabla 3. Conceptualización del Clima Organizacional	30
Tabla 4. Conceptualización de la Productividad	35
Tabla 5. Conceptualización de Satisfacción laboral.....	36
Tabla 6. Análisis Comparativo de las diferentes modelos.....	44
Tabla 7. Tipos de entrevista.....	54
Tabla 8. Análisis Comparativo de las diferentes modelos.....	63
Tabla 9. Descripción de productos	71
Tabla 10. Resultados pregunta 1	81
Tabla 11. Resultados pregunta 2	82
Tabla 12. Resultados pregunta 3.....	83
Tabla 13. Resultados pregunta 4.....	84
Tabla 14. Resultados pregunta 5.....	85
Tabla 15. Resultados pregunta 6.....	86
Tabla 16. Resultados pregunta 7.....	87
Tabla 17. Resultados pregunta 8.....	88
Tabla 18. Resultados pregunta 9.....	89
Tabla 19. Resultados pregunta 10.....	90
Tabla 20. Resultados pregunta 11	91
Tabla 21. Resultados pregunta 12.....	92
Tabla 22. Resultados pregunta 13.....	93
Tabla 23. Resultados pregunta 14.....	94
Tabla 24. Resultados pregunta 15.....	95
Tabla 25. Resultados pregunta 16.....	96

Tabla 26. Resultados pregunta 17	97
Tabla 27. Resultados pregunta 18	98
Tabla 28. Resultados pregunta 19	99
Tabla 29. Resultados pregunta 20	100
Tabla 30. Resultados pregunta 21	101
Tabla 31. Resultados pregunta 22	102
Tabla 32. Resultados pregunta 23	103
Tabla 33. Resultados pregunta 24	104
Tabla 34. Resultados pregunta 25	105
Tabla 35. Distribución de las preguntas según dimensiones	107
Tabla 36. Distribución de las preguntas según dimensiones	109

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Claves para desarrollar un buen clima laboral	29
FIGURA 2. Tipos de productividad teórica.....	31
FIGURA 3. Elementos de la productividad	34
FIGURA 4. Beneficios de la productividad.....	34
FIGURA 5. Efectos de la satisfacción laboral	41
FIGURA 6. Dimensiones del Clima Organizacional según autores	43
FIGURA 7. Modelo de FOCUS GROUP.....	53
FIGURA 8. Modelo de Retroalimentación 360.....	56
FIGURA 9. Organigrama	69
FIGURA 10. Matriz FODA.....	73
FIGURA 11. Estrategias para cumplimiento de objetivos empresariales.....	74
FIGURA 12. Investigación Mixta.....	75
FIGURA 13. Enfoque Cuantitativo	76
FIGURA 14. Métodos de investigación cualitativa	77
FIGURA 15. Proceso de la retroalimentación 360	78
FIGURA 16. Resultado gráfico pregunta 1	82
FIGURA 17. Resultado gráfico pregunta 2	83
FIGURA 18. Resultado gráfico pregunta 3	84
FIGURA 19. Resultado gráfico pregunta 4.....	85
FIGURA 20. Resultado gráfico pregunta 5.....	86
FIGURA 21. Resultado gráfico pregunta 6.....	87
FIGURA 22. Resultado gráfico pregunta 7.....	88
FIGURA 23. Resultado gráfico pregunta 8.....	89

RESUMEN EJECUTIVO

“El triunfo verdadero del hombre surge de las cenizas del error” (Neruda, s.f.). Muchos directivos de las empresas piensan que la motivación de los colaboradores no influye en la productividad y rentabilidad de las organizaciones. Es importante que en toda compañía se establezca un plan de acción para mejorar sus estándares de calidad en el clima laboral, esto permitirá tener unos empleados satisfechos.

La motivación es imprescindible para que los colaboradores se desarrollen con plenitud y sin problema; poder realizar este tipo de trabajo requiere un gran esfuerzo y dedicación. Es por eso, que el presente trabajo de investigación se enfoca en determinar la influencia del clima laboral de los colaboradores en la empresa Megaproductos; se decide tomar acciones debido que los resultados que se obtuvieron en la encuesta realizada en abril 2022 indica que más del 50% de los colaboradores se encuentra insatisfecho con el ambiente laboral que existe en la compañía tales como: (falta de organización, falta de reconocimiento del trabajo, escasez de incentivos económicos).

Se evidencia que en el top 10 del Great Place to Work en el año 2022 no existe ninguna corporación del sector ferretero; es por eso que se busca implementar diferentes prácticas para lograr la satisfacción de nuestros empleados, de esta manera poder incursionar en el ranking y así disminuir las falencias que se identificaron. (Información.Ecuador.com, 2022)

En los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se evidencia que un 37% de los colaboradores necesitan mejoras en el sueldo; un 29% tiene una sobrecarga de trabajo; un 21% identificó que la comunicación no es la idónea; y un 13% de los colaboradores requiere diferentes mejoras.

Los resultados que se obtuvieron fue carencia en la productividad laboral y esto refleja su influencia en la rotación constante de personal; la mayoría de las organizaciones buscaban retener a toda medida a sus colaboradores ofreciendo aumentos salariales, pero no siempre esta era la consecuencia de su renuncia, el principal objetivo era el entorno o clima laboral en el que se desarrollaban.

Podemos mencionar que no existe una constante dedicación a mejorar las condiciones del clima laboral que tienen los empleados; por lo cual, al no existir comunicación, colaboración, trabajo en equipo y un lugar que los inspire a mejorar esto genera que no exista una sinergia entre los objetivos que tiene la empresa Megaproductos y los que están buscando los colaboradores; y esto conlleva a que su productividad se vea afectada.

Este trabajo de investigación se enfocó en la mejora continua y satisfacción de todos los integrantes de la compañía con lo cual se establecerán puntos de mejora y lineamientos que se deberán seguir para poder ser una de las mejores empresas para trabajar y sobresaliendo con un clima laboral más eficaz.

A lo largo de este trabajo de investigación se plantearán los principales objetivos para mejorar el clima laboral y sus recomendaciones para aplicarlas inmediatamente en el lapso de un año; por lo tanto se realizará nuevamente un análisis para evidenciar si las mejoras se cumplieron de acuerdo a lo planificado.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en determinar la afectación del clima laboral en la productividad de cada uno de los colaboradores de la empresa Megaproductos; por lo que, se recopila información para poder tomar los correctivos correspondientes.

Esta tesis fue motivada a desarrollarla debido a los diferentes problemas que diariamente son expuestos en cada uno de los departamentos; es por eso, que nosotras al ser capital humano de una empresa pudimos evidenciar que esta problemática para el departamento de Recursos humanos no se la considera como prioridad dentro de sus funciones. Por tal motivo se toma la decisión de profundizar el tema para poder dar soluciones e implementarlas.

El presente trabajo se vuelve de vital importancia, porque en el momento de llegar a desempeñar cargos Gerenciales debemos tener en cuenta que uno de los recursos más significativos y motor de una compañía son el capital humano; y el objetivo principal es tener un personal motivado para lograr cumplir las metas asignadas. El objetivo principal de la administración de una empresa es poder lograr la optimización de cada uno de sus recursos disponibles y esto se logra mediante la utilización de manera eficaz de los mismos.

El clima laboral se puede volver un tema de estudio un poco limitante debido a la falta de seguridad que sienten los colaboradores al exponer las

diferentes falencias que existen en los departamentos y que sus observaciones puedan volverse un motivo de despido; también se evidencia la falta de herramientas, sistemas, aplicaciones para poder medir cómo puede llegar a afectar el clima laboral en la productividad del cargo que desempeñan los colaboradores.

Entre otras limitantes, se puede mencionar la falta de interés que existe en las organizaciones en invertir en el capital humano, y se prefiera realizar diferentes inversiones que suponen generar el crecimiento de intereses económicos olvidando su recurso más importante que es el capital humano, el cual puede llegar a generar mejor rentabilidad y así evitar los gastos que conllevan el ingreso de un personal nuevo como son las capacitaciones, tiempo de adaptación y recursos materiales.

En el capítulo 1, se identifica el problema del cual se va a desarrollar el presente trabajo de investigación; se evidencia que existen falencias en el ambiente laboral de la compañía Megaproductos el cual está afectando la productividad de sus colaboradores.

En el capítulo 2, se conceptualizan los puntos importantes en este trabajo de investigación que son Clima Laboral y productividad; además se presentan los diferentes factores que influyen en su entorno y los modelos de evaluación de cada uno de ellos.

En el capítulo 3, se presenta un resumen de la compañía, sus inicios, hacia donde se enfoca y lo que desea conseguir, además la estructura organizacional de la compañía, un catálogo de los productos que comercializa en sus diferentes líneas.

En el capítulo 4, se escogen métodos que permitan visualizar el nivel de insatisfacción laboral existente en la organización, además se realiza la tabulación de las encuestas en la que se recolectará la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación y así poder tomar los correctivos adecuados.

En el capítulo 5, se establecen las recomendaciones y sugerencias que se deben realizar de manera inmediata para poder conseguir el principal objetivo de este trabajo de investigación.