



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS-PERSONAL**

**MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES A  
TRAVÉS DE UN ESTUDIO DE CLIMA LABORAL EN LA  
EMPRESA DESINTECSA S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE  
QUITO 2018-2019**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de  
Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos - Personal**

**Autor: Jonathan Andrés Vásconez Sarzosa**

**Tutor: Doctora Gladys Vanegas**

## ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 28 de mayo del 2019

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **VASCONEZ SARZOSA JONATHAN ANDRES**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue: **MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES A TRAVÉS DE UN ESTUDIO DE CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DESINTECSA S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2018-2019**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



**ING. VANEGAS DIGNA**  
**Tutor de Proyectos**



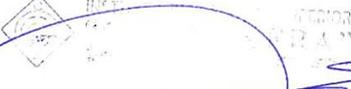
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
CONSEJO DE CARRERA



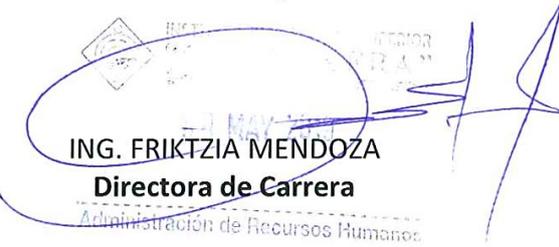
**PSIC. FABIÁN JARA**  
**Delegado Unidad de Titulación**



**ING. ALOMOTO TANIA**  
**Lector de Proyectos**



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
CONSEJO DE CARRERA

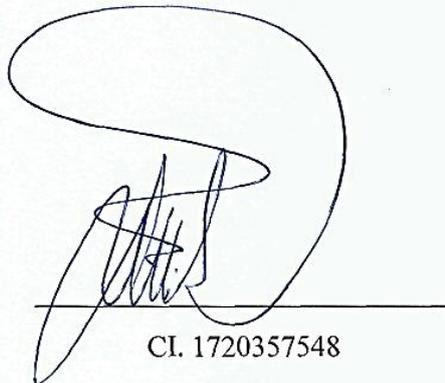


**ING. FRIKTZIA MENDOZA**  
**Directora de Carrera**

Administración de Recursos Humanos

## CESIÓN DE DERECHO

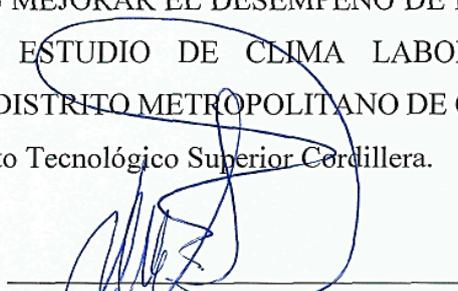
Yo, Vásconez Sarzosa Jonathan Andrés alumno de la Escuela de Administración de Recursos Humanos – Personal, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



CI. 1720357548

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Vásconez Sarzosa Jonathan Andrés portador de la cedula de ciudadanía signada con el No. 1720357548 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En los casos de las obras creadas en los centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar el uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se trate de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES A TRAVÉS DE UN ESTUDIO DE CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DESINTECSA S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2018 - 2019 con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

**FIRMA****NOMBRE****CEDULA**  
\_\_\_\_\_  
Vásconez Sarzosa Jonathan Andrés  
CC 172035754-8

## AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidando de mí, fortaleciendo mi corazón, iluminando mi mente y por haber puesto en mí camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el tiempo invertido en la elaboración de este proyecto. A mi familia por su apoyo incondicional en todo momento, por la alegría y la fortaleza que me dan y ha sido necesaria para seguir adelante.

A todos los colaboradores de la empresa DESINTECSA S.A. durante el tiempo de trabajo junto a ellos haciéndome ver lo mas importante es luchar a pesar de cualquier problema y que no existen limites para lograr metas propuestas

Jonathan Andrés Vásconez Sarzosa

## **DEDICATORIA**

A Dios como mi principal guía y a las personas que me han alentado a seguir a delante  
Mi Padre Nelson Vásconez, Mi Madre Diana Sarzosa, Mis Hermanas Genesis y Pamela  
Vásconez, en especial a las dos mujeres mas importantes de mi vida Adriana Flores e  
Itzel Vásconez Flores que son mi mayor motor que me empujan a superarme y ser  
mejor día a día.

A mi tutora de tesis quien con su profesionalismo y exigencia ha impartido  
conocimiento y lineamientos para la culminación de mi proyecto

## ÍNDICE GENERAL

<b>CESIÓN DE DERECHO</b> .....	<b>iii</b>
<b>LICENCIA DE USO NO COMERCIAL</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xviii</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>xix</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>1. ANTECEDENTES</b> .....	<b>1</b>
<b>1.01 Contexto</b> .....	<b>1</b>
1.01.01 Macro .....	<b>1</b>
1.01.02 Meso.....	<b>2</b>
1.01.03 Micro.....	<b>4</b>
<b>1.02 Justificación</b> .....	<b>5</b>
<b>1.03 Análisis de la Matriz “T”</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>10</b>
<b>2. INVOLUCRADOS</b> .....	<b>10</b>
<b>2.01 Mapeo de Involucrado</b> .....	<b>10</b>
<b>2.02 Matriz de análisis de involucrados</b> .....	<b>11</b>
<b>2.03 Análisis de la matriz de involucrados</b> .....	<b>12</b>

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>13</b>
<b>3. ARBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....</b>	<b>13</b>
<b>3.01 Árbol de problemas .....</b>	<b>13</b>
<b>3.02 Análisis del Arbol de Problemas.....</b>	<b>14</b>
<b>3.03 Árbol de Objetivos .....</b>	<b>15</b>
<b>3.04 Análisis del Arbol de Objetivos .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>17</b>
<b>4. Matriz de Alternativas.....</b>	<b>17</b>
<b>4.01 Análisis Matriz de alternativas .....</b>	<b>17</b>
<b>4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos .....</b>	<b>19</b>
<b>4.03 Matriz de análisis de impacto de los objetivos .....</b>	<b>20</b>
<b>4.04 Diagrama de estrategias .....</b>	<b>23</b>
4.04.01 Análisis Diagrama de Estrategias: .....	24
<b>4.05 MATRIZ DE MARCO LÓGICO .....</b>	<b>25</b>
4.05.01 Análisis de Marco Lógico.....	26
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>29</b>
<b>5. PROPUESTA .....</b>	<b>29</b>
<b>5.01 Antecedentes.....</b>	<b>29</b>
5.01.01 Justificación .....	31
5.01.02 Marco Teórico.....	33
5.02.03 Gestión Administrativa .....	34
5.01.04 Concepto de Gestión.....	34
5.01.04 01 Organización.....	35
5.01.04.02 Planeación.....	35
5.01.04.03 Dirección.....	36
5.01.04.04 Control .....	37

5.01.05 La importancia del clima laboral en una empresa .....	37
5.01.06 Clima Laboral .....	39
5.01.07 Estrategias para obtener un buen Clima Laboral .....	40
5.01.07.01 Un ambiente de apoyo .....	41
5.01.07.02 Flexibilidad en el lugar de trabajo .....	41
5.01.07.03 Reconocer los logros de los trabajadores.....	42
5.01.07.04 Dar autonomía a los colaboradores.....	42
5.01.07.05 Crear programas de aprendizaje y desarrollo .....	42
5.01.07.06 Programar actividades fuera del trabajo .....	43
5.01.08 Objetivo General.....	43
5.01.09 Población y Muestra .....	43
5.01.09.01 Población .....	44
5.01.09.02 Muestra .....	44
5.01.09.03 Listado de personal de la Empresa .....	44
<b>5.02 Metodología .....</b>	<b>45</b>
5.02.01 Metodología Cuantitativa .....	45
5.02.02 Metodología del aprendizaje.....	45
5.02.03 Tipo de Investigación.....	46
5.02.04 Investigación Descriptiva .....	46
5.02.05 Investigación Aplicada .....	46
5.02.06 Encuestas de Clima Laboral .....	47
5.02.07 Recolección de Información .....	48
5.03 Propuesta.....	48
5.03.01 Modelo de encuesta .....	48
5.03.02 Análisis de la encuesta .....	51
Políticas que rigen en la empresa.....	60

Análisis FODA .....	61
Esquema de la propuesta.....	64
<b>RESULTADOS DE LA ENCUESTAS APLICADAS .....</b>	<b>85</b>
INTERACCIÓN SOCIAL.....	85
COMUNICACIÓN .....	90
CONDICIONES DE TRABAJO .....	98
PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	104
RECONOCIMIENTO, SATISFACCIÓN Y PERTENENCIA.....	108
LIDERAZGO.....	125
ORIENTACIÓN AL CLIENTE ( EXTERNO E INTERNO).....	151
ORGANIZACIÓN .....	155
<b>Capítulo VI.....</b>	<b>164</b>
<b>6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>164</b>
6.01 Recursos.....	164
6.01.01 Recursos humanos .....	164
6.01.02 Recursos audiovisuales .....	164
6.01.03 Recursos materiales .....	165
Presupuesto .....	165
Cronograma .....	166
<b>Capítulo VII.....</b>	<b>167</b>
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>167</b>
7.01 Conclusiones.....	167
<b>7.02 Recomendaciones .....</b>	<b>168</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>169</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>171</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1</b> <i>Matriz "T"</i> .....	6
<b>Tabla N° 2</b> Matriz de Análisis de Involucrados.....	11
<b>Tabla N° 3</b> <b>Matriz de Alternativas</b> .....	17
<b>Tabla N° 4</b> Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos .....	19
<b>Tabla N° 5</b> Matriz de Marco Lógico.....	25
<b>Tabla N° 6</b> Listado de personal de la Empresa .....	44
<b>Tabla N° 7</b> Pregunta N°1 Que es encuesta de clima laboral?.....	51
<b>Tabla N° 8</b> Pregunta N°2 Aceptaria participar en una encuesta? .....	52
<b>Tabla N° 9</b> Pregunta N°3 La empresa busca alternativas de mejora? .....	53
<b>Tabla N° 10</b> Pregunta N°4 Se han realizado con anterioridad encuestas de clima? .....	54
<b>Tabla N° 11</b> Pregunta N°5 Como calificaría el clima laboral?.....	55
<b>Tabla N° 12</b> Pregunta N°6 Que tipo de emociones experimenta al oír clima laboral?..	56
<b>Tabla N° 13</b> Estructura Organizacional .....	60
<b>Tabla N° 14</b> Análisis FODA .....	61
<b>Tabla N° 15</b> Pregunta N°1.....	85
<b>Tabla N° 16.</b> Pregunta N°2 .....	86
<b>Tabla N° 17</b> Pregunta N°3 .....	87
<b>Tabla N° 18</b> Pregunta N°4 .....	88
<b>Tabla N° 19</b> Pregunta N°5 .....	90
<b>Tabla N° 20</b> Pregunta N°6.....	91
<b>Tabla N° 21</b> Pregunta N°7.....	92
<b>Tabla N° 22</b> Pregunta N°8.....	93
<b>Tabla N° 23</b> Pregunta N°9.....	94
<b>Tabla N° 24</b> Pregunta N°10.....	95
<b>Tabla N° 25</b> Pregunta N°11.....	96
<b>Tabla N° 26</b> Pregunta N°12.....	98
<b>Tabla N° 27</b> Pregunta N°13.....	99
<b>Tabla N° 28</b> Pregunta N°14.....	100
<b>Tabla N° 29</b> Pregunta N°15.....	101
<b>Tabla N° 30</b> Pregunta N°16.....	102
<b>Tabla N° 31</b> Pregunta N°17.....	104

<b>Tabla Nª 32</b> Pregunta N°18.....	105
<b>Tabla Nª 33</b> Pregunta N°19.....	106
<b>Tabla Nª 34</b> Pregunta N°20.....	108
<b>Tabla Nª 35</b> Pregunta N°21.....	109
<b>Tabla Nª 36</b> Pregunta N°22.....	110
<b>Tabla Nª 37</b> Pregunta N°23.....	111
<b>Tabla Nª 38</b> Pregunta N°24.....	112
<b>Tabla Nª 39</b> Pregunta N°25.....	113
<b>Tabla Nª 40</b> Pregunta N°26.....	115
<b>Tabla Nª 41</b> Pregunta N°27.....	116
<b>Tabla Nª 42</b> Pregunta N°28.....	117
<b>Tabla Nª 43</b> Pregunta N°29.....	118
<b>Tabla Nª 44</b> Pregunta N°30.....	119
<b>Tabla Nª 45</b> Pregunta N°31.....	120
<b>Tabla Nª 46</b> Pregunta N°32.....	121
<b>Tabla Nª 47</b> Pregunta N°33.....	122
<b>Tabla Nª 48</b> Pregunta N°34.....	123
<b>Tabla Nª 49</b> Pregunta N°35.....	125
<b>Tabla Nª 50</b> Pregunta N°36.....	126
<b>Tabla Nª 51</b> Pregunta N°37.....	127
<b>Tabla Nª 52</b> Pregunta N°38.....	128
<b>Tabla Nª 53</b> Pregunta N°39.....	129
<b>Tabla Nª 54</b> Pregunta N°40.....	130
<b>Tabla Nª 55</b> Pregunta N°41.....	131
<b>Tabla Nª 56</b> Pregunta N°42.....	132
<b>Tabla Nª 57</b> Pregunta N°43.....	133
<b>Tabla Nª 58</b> Pregunta N°44.....	134
<b>Tabla Nª 59</b> Pregunta N°45.....	135
<b>Tabla Nª 60</b> Pregunta N°46.....	136
<b>Tabla Nª 61</b> Pregunta N°47.....	137
<b>Tabla Nª 62</b> Pregunta N°48.....	138
<b>Tabla Nª 63</b> Pregunta N°49.....	139

<b>Tabla Nª 64</b> Pregunta N°50.....	140
<b>Tabla Nª 65</b> Pregunta N°51.....	141
<b>Tabla Nª 66</b> Pregunta N°52.....	143
<b>Tabla Nª 67</b> Pregunta N°53.....	144
<b>Tabla Nª 68</b> Pregunta N°54.....	145
<b>Tabla Nª 69</b> Pregunta N°55.....	146
<b>Tabla Nª 70</b> Pregunta N°56.....	147
<b>Tabla Nª 71</b> Pregunta N°57.....	148
<b>Tabla Nª 72</b> Pregunta N°58.....	149
<b>Tabla Nª 73</b> Pregunta N°59.....	151
<b>Tabla Nª 74</b> Pregunta N°60.....	152
<b>Tabla Nª 75</b> Pregunta N°61.....	153
<b>Tabla Nª 76</b> Pregunta N°62.....	155
<b>Tabla Nª 77</b> Pregunta N°63.....	156
<b>Tabla Nª 78</b> Pregunta N°64.....	157
<b>Tabla Nª 79</b> Pregunta N°65.....	158
<b>Tabla Nª 80</b> Pregunta N°66.....	159
<b>Tabla Nª 81</b> Pregunta N°67.....	160
<b>Tabla Nª 82</b> Pregunta N°68.....	161
<b>Tabla Nª 83</b> Pregunta N°69.....	162
<b>Tabla N° 84</b> Presupuesto.....	165
<b>Tabla N° 85</b> Cronograma.....	166

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1 Mapeo de involucrados</b> .....	10
<b>Figura N° 2 Árbol de problemas</b> .....	13
<b>Figura N° 3 Árbol de objetivos</b> .....	15
<b>Figura N° 4 Análisis de los Impacto de los Objetivos</b> .....	20
<b>Figura N° 5 Análisis del Impacto de los Objetivos</b> .....	21
<b>Figura N° 6 Diagrama de estrategias</b> .....	23
<b>Figura N° 7 Mejoramiento del Desempeño</b> .....	35
<b>Figura N° 8 Pregunta 1</b> .....	51
<b>Figura N° 9 Pregunta 2</b> .....	52
<b>Figura N° 10 Pregunta 3</b> .....	53
<b>Figura N° 11 Pregunta 4</b> .....	54
<b>Figura N° 12 Pregunta 5</b> .....	55
<b>Figura N° 13 Pregunta 6</b> .....	56
<b>Figura N° 14 Pregunta 1</b> .....	85
<b>Figura N° 15 Pregunta 2</b> .....	86
<b>Figura N° 16 Pregunta 3</b> .....	87
<b>Figura N° 17 Pregunta 4</b> .....	88
<b>Figura N° 18 Pregunta 5</b> .....	90
<b>Figura N° 19 Pregunta 6</b> .....	91
<b>Figura N° 20 Pregunta 7</b> .....	92
<b>Figura N° 21 Pregunta 8</b> .....	93
<b>Figura N° 22 Pregunta 9</b> .....	94
<b>Figura N° 23 Pregunta 10</b> .....	95
<b>Figura N° 24 Pregunta 11</b> .....	96
<b>Figura N° 25 Pregunta 12</b> .....	98
<b>Figura N° 26 Pregunta 13</b> .....	99
<b>Figura N° 27 Pregunta 14</b> .....	100
<b>Figura N° 28 Pregunta 15</b> .....	101
<b>Figura N° 29 Pregunta 16</b> .....	102
<b>Figura N° 30 Pregunta 17</b> .....	104

<b>Figura N° 31 Pregunta 18.....</b>	<b>105</b>
<b>Figura N° 32 Pregunta 19.....</b>	<b>106</b>
<b>Figura N° 33 Pregunta 20.....</b>	<b>108</b>
<b>Figura N° 34 Pregunta 21.....</b>	<b>109</b>
<b>Figura N° 35 Pregunta 22.....</b>	<b>110</b>
<b>Figura N° 36 Pregunta 23.....</b>	<b>111</b>
<b>Figura N° 37 Pregunta 24.....</b>	<b>112</b>
<b>Figura N° 38 Pregunta 25.....</b>	<b>113</b>
<b>Figura N° 39 Pregunta 26.....</b>	<b>115</b>
<b>Figura N° 40 Pregunta 27.....</b>	<b>116</b>
<b>Figura N° 41 Pregunta 28.....</b>	<b>117</b>
<b>Figura N° 42 Pregunta 29.....</b>	<b>118</b>
<b>Figura N° 43 Pregunta 30.....</b>	<b>119</b>
<b>Figura N° 44 Pregunta 31.....</b>	<b>120</b>
<b>Figura N° 45 Pregunta 33.....</b>	<b>121</b>
<b>Figura N° 46 Pregunta 33.....</b>	<b>122</b>
<b>Figura N° 47 Pregunta 34.....</b>	<b>123</b>
<b>Figura N° 48 Pregunta 35.....</b>	<b>125</b>
<b>Figura N° 49 Pregunta 37.....</b>	<b>126</b>
<b>Figura N° 50 Pregunta 37.....</b>	<b>127</b>
<b>Figura N° 51 Pregunta 38.....</b>	<b>128</b>
<b>Figura N° 52 Pregunta 39.....</b>	<b>129</b>
<b>Figura N° 53 Pregunta 40.....</b>	<b>130</b>
<b>Figura N° 54 Pregunta 41.....</b>	<b>131</b>
<b>Figura N° 55 Pregunta 56.....</b>	<b>132</b>
<b>Figura N° 56 Pregunta 57.....</b>	<b>133</b>
<b>Figura N° 57 Pregunta 44.....</b>	<b>134</b>
<b>Figura N° 58 Pregunta 45.....</b>	<b>135</b>
<b>Figura N° 59 Pregunta 46.....</b>	<b>136</b>
<b>Figura N° 60 Pregunta 47.....</b>	<b>137</b>
<b>Figura N° 61 Pregunta 48.....</b>	<b>138</b>
<b>Figura N° 62 Pregunta 49.....</b>	<b>139</b>

<b>Figura N° 63 Pregunta 47</b> .....	140
<b>Figura N° 64 Pregunta 51</b> .....	141
<b>Figura N° 65 Pregunta 52</b> .....	143
<b>Figura N° 66 Pregunta 53</b> .....	144
<b>Figura N° 67 Pregunta 54</b> .....	145
<b>Figura N° 68 Pregunta 55</b> .....	146
<b>Figura N° 69 Pregunta 56</b> .....	147
<b>Figura N° 70 Pregunta 57</b> .....	148
<b>Figura N° 71 Pregunta 59</b> .....	149
<b>Figura N° 72 Pregunta 59</b> .....	151
<b>Figura N° 73 Pregunta 60</b> .....	152
<b>Figura N° 74 Pregunta 61</b> .....	153
<b>Figura N° 75 Pregunta 62</b> .....	155
<b>Figura N° 76 Pregunta 63</b> .....	156
<b>Figura N° 77 Pregunta 64</b> .....	157
<b>Figura N° 78 Pregunta 65</b> .....	158
<b>Figura N° 79 Pregunta 66</b> .....	159
<b>Figura N° 80 Pregunta 68</b> .....	160
<b>Figura N° 81 Pregunta 68</b> .....	161
<b>Figura N° 82 Pregunta 69</b> .....	162

## **RESUMEN**

El clima laboral se relaciona con el manejo social de los directivos basados en el liderazgo empresarial y enfocándose siempre el comportamiento de los trabajadores.

Se parte desde el análisis Macro donde se da a conocer el inicio y evolución del clima laboral en la empresa, de la misma manera, el desarrollo de técnicas de la mejora del mismo, en las múltiples industrias.

En el micro estudio se determina la situación inicial y actual de la Empresa Desintecsa S.A, con el fin de identificar la problemática y plantear la propuesta de mejora en cuanto al clima laboral para el beneficio de los trabajadores a través de instrumentos adecuados de medición con técnicas de evaluación.

Es importante identificar a los principales actores involucrados para analizar la problemática desde todas sus aristas y la relación que existe entre cada uno de ellos, con el objeto de definir el interés y propuesta de mejora.

Toda vez que se haya identificado toda la problemática se plantea el árbol de problemas mediante el cual se identifica el problema central, siendo en este estudio la escasa cooperación entre los trabajadores, para lo cual se determinó los conflictos existentes a través de las causas y efectos identificados.

Como parte del análisis es indispensable determinar los objetivos del estudio para visibilizar el impacto y el cumplimiento de la propuesta que se desarrolla con todos elementos identificados.

Es así que se propone la estructura de propuesta de mejora del clima laboral de para los trabajadores de la empresa partiendo de la filosofía empresarial de “Si cuidas a tus colaboradores, ellos cuidaran de tu empresa”. Cabe recalcar que con un excelente clima laboral para los trabajadores permite que la empresa sea más productiva y que se posicione en el mercado empresarial.

## ABSTRACT

The work climate is related to the social management of managers based on business leadership and always focusing on the behavior of workers.

It starts from the Macro analysis where the start and evolution of the work environment in the company is known, in the same way, the development of improvement techniques in the same, in the multiple industries.

In the micro-study, the initial and current situation of the Desintecsa SA Company is determined, in order to identify the problem and propose the improvement proposal regarding the working environment for the benefit of the workers through appropriate measuring instruments with techniques of evaluation.

It is important to identify the main actors involved to analyze the problem from all its edges and the relationship that exists between each of them, in order to define the interest and improvement proposal.

Once all the problems have been identified, the problem tree is created through which the central problem is identified, being in this study the scarce cooperation among the workers, for which the existing conflicts were determined through the causes and effects identified.

As part of the analysis it is essential to determine the objectives of the study to make visible the impact and compliance of the proposal that is developed with all identified elements.

This is how the proposed structure for improving the working environment for the company's workers is proposed, based on the business philosophy of "If you take care of your employees, they will take care of your company". It should be noted that with an excellent working environment for workers allows the company to be more productive and position in the business mark.

## INTRODUCCION

La idea nace de parte de la Gerencia General junto con la Dirección de Recursos Humanos, en iniciar el plan de estudio sobre el clima mejoramiento del clima laboral para los trabajadores por sus virtudes con el fin de mejorar las relaciones intrapersonales para lograr la satisfacción del personal, en consecuencia el aumento de los volúmenes de la producción.

Es así, como a través de la formulación de este plan de estudio de clima laboral para el personal de DESINTECSA S.A. se busca motivar y proporcionar la iniciativa de los servidores de la empresa hacia la realización de acciones que conduzcan a una mayor calidad en la prestación de servicios, estimulando comportamientos que se ajusten al bienestar individual y colectivo.

## **CAPÍTULO I**

### **1. ANTECEDENTES**

#### **1.01 Contexto**

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno. (Pyme, 2018).

##### **1.01.01 Macro**

Great Place to Work empezó con un descubrimiento inesperado. En 1981, un editor de Nueva York le pidió a dos periodistas de negocio (Robert Levering y Milton Moskowitz) que escribieran un libro titulado *The 100 Best Companies to Work for in America* (Las 100 Mejores Empresas para Trabajar en Estados Unidos). Aceptaron, aunque se mostraron escépticos de encontrar 100 empresas que reunieran los requisitos para aparecer en el libro. Empezaron una travesía que los llevaría a más de 25 años de investigación, de reconocimiento y de construcción de excelentes lugares de trabajo, que continúa hasta hoy.

Lo que descubrieron fue una sorpresa: la clave para crear un excelente lugar de trabajo no es un conjunto de beneficios, programas o prácticas que se deben dar a los

colaboradores, sino la construcción de relaciones de calidad caracterizadas por la confianza, el orgullo y el compañerismo. Es así como las relaciones basadas en la confianza dejan de ser un factor secundario y se convierten en la clave para mejorar los resultados de negocio

Hoy, Great Place to Work Institute se encuentra aliado a muchas de las organizaciones más innovadoras y exitosas en el mundo para crear, estudiar y reconocer a los excelentes lugares de trabajo. Anualmente, Great Place to Work trabaja con más de 5.500 organizaciones que representan a más de 10 millones de colaboradores. Gracias a esto, reforzamos continuamente nuestras competencias únicas, como la capacidad de realizar análisis comparativos de cultura laboral para múltiples industrias y como nuestra base de datos de mejores prácticas. Nuestros (Work, 2019)

Great Place To Work, es pionera en dar el apoyo necesario o la certificación a las empresas como las más óptimas para laborar, gracias a todos los conocimientos que tiene debido al conocimiento que tiene sobre como incentivar, o como mejorar el clima laborar de los trabajadores, solventa conflictos internos que se genera entre colaboradores de la empresa

### **1.01.02 Meso**

Las empresas ecuatorianas también están interesadas en realizar mediciones de clima laboral, meta que puede ser alcanzada a través del análisis de la metodología del estudio del clima laboral, pues la “metodología sirve a pesar de estar afectada por eventos recientes. Una ola de despidos o el pago de utilidades inciden, pero tienen un efecto que no dura más allá de tres meses” (Pastor, 2013). Aun así, este especialista

insiste en que se debe realizar la medición del clima laboral, a pesar de la situación económica, política y social que atraviesa el país y la empresa; no se especifica un momento ideal para realizar este tipo de medición.

Por su parte, el autor que se citara a continuación menciona: “que no más del 10% de las empresas ecuatorianas aplican acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral. "Para lograrlo bastaría elevar los sueldos o entregar bonos a los empleados, pero eso no ayuda en el mediano o largo plazo" (Troya, 2013), gerente de la consultora Human Plus. Troya dice que la clave es generar modelos de liderazgo, ofrecer a los colaboradores un balance entre la vida familiar y la profesional, generar la sensación de aprecio, facilitar los procesos de desarrollo, entre otros. Estas acciones son propias de empresas que están evolucionando y que reconocen el valor de la gestión de personal, pero que desafortunadamente todavía son minoría en Ecuador. Como los demás analistas, Troya indica que es necesario un plan de la empresa y que el departamento de RR.HH. evolucione en sus funciones.

El análisis realizado sirve para determinar el nivel satisfacción laboral de los trabajadores, encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados para la recolección de los medidores del clima laboral. Uno de los factores que dificulta el desarrollo de este estudio son los conflictos internos y externo que se generan en las actividades diarias; las cuales, afectan en la obtención del resultado final, al momento de evaluar el comportamiento, toma de decisiones y las acciones propuestas.

“Revisión de planes para tomar las medidas correctivas relacionadas con los proyectos puestos en práctica, corregir comportamientos de los jefes y directivos en general.” (Líderes, 2013)

### **1.01.03 Micro**

Desintecsa S.A. empresa orientada a las actividades de capacitación, asesoría y consultoría empresarial en ramas de Administración del Talento Humano, Seguridad e Higiene Industrial, Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Marketing, Finanzas y Ventas.

Desintecsa S.A. fue creada en el año 2014 aperturando sus puertas al público el 27 de Marzo, con el fin de brindar el apoyo necesario que necesitan las empresas para cubrir sus necesidades empresariales a corto, mediano y largo plazo.

Desde entonces Desintecsa S.A. se insertó en el mercado empresarial colaborando con el Distrito Metropolitano de Quito concursando y obteniendo el convenio como Entidad Colaboradora del Ilustre Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, que a la vez se dedica a emitir certificados de conformidad una vez verificado el cumplimiento de normas administrativas y reglas técnicas en el procedimiento de habilitación de suelo y de edificaciones previo a que los organismos municipales competentes emitan las licencias metropolitanas urbanísticas correspondientes.

No se han desarrollado dentro de la empresa encuestas para medir el clima laboral, por lo tanto, no se conocen estadísticas claras sobre la satisfacción de los trabajadores en la empresa.

El propósito de realizar este proyecto con es observar resultados positivos y evidenciar los cambios que se están proponiendo en esta propuesta de mejora del clima laboral de los colaboradores de Desintecsa S.A.

Con este estudio tratamos de evidenciar cambios que los trabajadores tienen a diario, poder solucionar los conflictos que se ocasionan dentro del ámbito laboral, enseñarles que los problemas del hogar no se deben mezclar con los temas de trabajo.

Solucionando todos estos inconvenientes buscamos mejor todos los puntos establecidos en esta propuesta.

## **1.02 Justificación**

El problema radica en no disponer de un instrumento de medición técnico para evaluar el clima laboral; ello influye en la gestión de talento humano puesto que la ausencia de indicadores no permite definir estrategias para lograr mayor motivación y empoderamiento en los colaboradores de la empresa; además se dificulta mejorar el rendimiento y productividad de los trabajadores y la satisfacción del consumidor final

El objetivo de este proyecto es implementar un estudio para medir el clima laboral en la organización, a fin de facilitar una buena relación entre ellos dentro y fuera de su entorno.

Uno de los grandes errores de las organizaciones, es el no pensar en el bienestar de los trabajadores, el bienestar que no necesariamente esté enfocado aspectos

dinerarios como las remuneraciones económicas es por ello que, todas las empresas a nivel nacional e internacional, grandes o pequeñas, tienen que trabajar mucho en este aspecto, puesto que para que una organización funcione de una manera correcta tanto en el campo administrativo y de producción es necesario tener un buen clima organizacional. Los trabajadores son el eje principal para el éxito de una organización, por lo tanto, es importante que ellos disfruten al realizar su trabajo desarrollen sentido de pertenencia y no sea por aspectos meramente económicos que si bien es una parte primordial no es esencial.

Para lograr este propósito antes mencionado es necesario realizar actividades para motivar al colaborador, actividades donde se pueda conocer su cultura, su forma de expresarse, su forma de interrelacionarse con los demás y sobretodo su lado humano.

**Tabla N° 1**

*Matriz "T"*

<b>SITUACIÓN EMPEORADA</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>				<b>SITUACIÓN MEJORADA</b>
Suspensión de convenios y proyectos que afectarían los ingresos de la empresa.	Escala cooperación que genera conflictos laborales, afectando las relaciones interpersonales en la empresa Desintecsa S.A.				Alineamiento de la gestión humana a la cultura organizacional en un clima laboral satisfactorio.
<b>FUERZAS IMPULSADORAS</b>	I	PC	I	PC	<b>FUERZAS BLOQUEADORAS</b>
Informar los beneficios del clima laboral	1	4	5	1	Desinterés de los empleados para conocer sobre clima laboral

Seleccionar los indicadores que se van a medir en la encuesta.	1	4	5	3	Escaza claridad en la definición de los indicadores
Predisponer por parte de la empresa y de los empleados para crear métodos que contribuyan al desempeño laboral	2	5	4	1	Despreocupación total al momento por parte de quienes conforman la empresa con relación al clima laboral de la empresa
Indagar la percepción que tienen los colaboradores sobre las condiciones laborales.	1	5	5	2	Escaza de sinceridad por parte de los empleados al momento facilitar la información.
Crear espacios que permitan integración entre los colaboradores	2	5	5	2	Inasistencia a las actividades de integración.

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Jonathan Vásquez

### 1.03 Análisis de la Matriz “T”

En la Matriz T se determina una situación actual que Escaza cooperación que genera conflictos laborales y afecta a las relaciones interpersonales en la empresa Desintecsa S.A., ocasionando así una situación empeorada como la suspensión de convenios y proyectos, las que a su vez, afectarían los ingresos de la empresa; por tanto, se plantea una situación mejorada con el objeto de buscar el alineamiento de la gestión humana a la cultura organizacional en un clima laboral satisfactorio.

Se determina tanto fuerzas impulsadoras como fuerzas bloqueadoras, las mismas que son valoradas de 1 a 5 siendo 1 bajo y 5 alto.

La primera fuerza impulsadora está relacionada con brindar información sobre los beneficios del clima laboral, cuya intensidad actual es 1 buscando un potencial de cambio de 4; no podemos descuidar la influencia de la fuerza bloqueadora que menciona el desinterés de los empleados para conocer sobre clima laboral que si bien tiene una intensidad alta es decir 5 queremos a través del proyecto disminuir a 1 bajo.

La segunda fuerza impulsadora se relaciona con la selección de los indicadores que se van a medir en la encuesta con un parámetro de 1; no podemos dejar de lado la fuerza bloqueadora que es la escasa claridad en la definición de los indicadores obteniendo un puntaje de 5 siendo alto, aunque la alternativa es lograr un potencial de cambio de 3, homologado a un nivel medio.

La tercera fuerza impulsadora hace referencia a crear métodos que contribuyan al desempeño laboral obteniendo un promedio de 2; la fuerza bloqueadora refleja la despreocupación de quienes conforman la empresa con relación al clima laboral de la misma con una intensidad de 4 y un potencial de cambio de 1.

La cuarta fuerza impulsadora menciona la posibilidad de indagar sobre la percepción que tienen los colaboradores relacionado con las condiciones laborales, el parámetro con el cual se calificó es de 1 que significa bajo con un potencial de cambio de 5. La fuerza bloqueadora manifiesta la escasa sinceridad por parte de los empleados al momento de facilitar la información, que si bien se valora actualmente con 5 se desea alcanzar un nivel de 2 que significa medio bajo.

La última fuerza impulsadora se enfoca en crear espacios, que permitan integración entre los colaboradores, cuya intensidad está valorada en 2, buscando un potencial de cambio de 5. La fuerza bloqueadora contempla la inasistencia a las actividades de integración obteniendo una intensidad de 5 que es alta buscamos un potencial de cambio de 2 es decir medio bajo.

## CAPÍTULO II

### 2. INVOLUCRADOS

#### 2.01 Mapeo de Involucrado

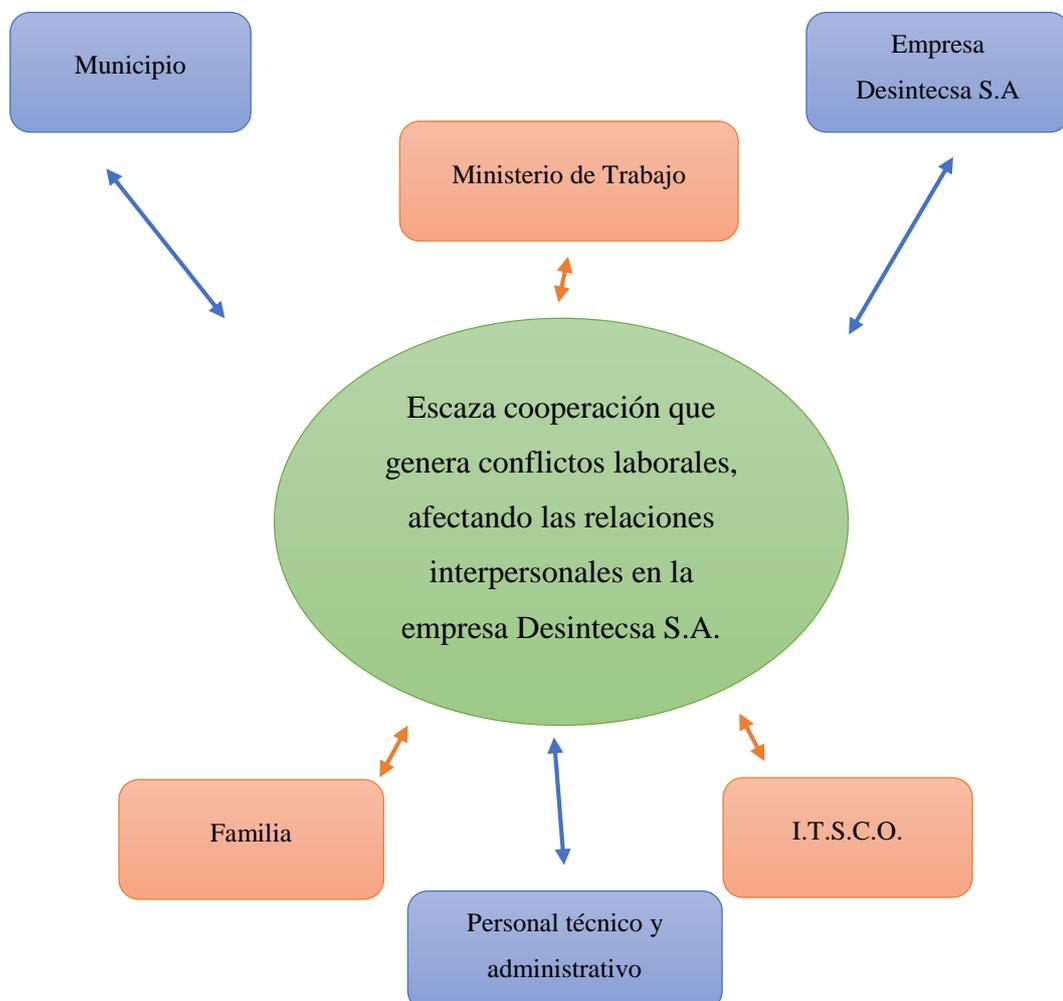


Figura N° 1 Mapeo de involucrados  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: Jonathan Vásquez

## 2.02 Matriz de análisis de involucrados

**Tabla N° 2**

*Matriz de Análisis de Involucrados*

<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>	<b>INTERES SOBRE EL PROBLEMA</b>	<b>PROBLEMAS PERCIBIDOS</b>	<b>RECURSOS, MANDATOS, CAPACIDADES</b>	<b>INTERES SOBRE EL PROYECTO</b>	<b>CONFLICTOS POTENCIALES</b>
<b>Municipio</b>	Existan procedimientos claros y se cumplan las políticas	Clima laboral insatisfactorio	-Optimizar los procesos administrativos a través de auditorías.	Mejoramiento del clima laboral	Sobornos hacia el ente de control.
<b>Empresa Desintecsa S.A.</b>	Implementación de un estudio de clima laboral	Clima laboral inadecuado.	Aplicar las BPM (Buenas Prácticas de Mejora), a través normas de control Código de trabajo capítulo 4 Art. 42 Obligaciones del empleador.	Mejoramiento del desempeño, por parte de los trabajadores y un clima laboral adecuado para todos	Rotación de personal con el fin de mejorar las relaciones interpersonales
<b>Ministerio de Trabajo</b>	Mantener el control de las leyes, estatutos y resoluciones	Rechazo de los nuevos cambios reglamentos institucionales	Regidos por el Código de Trabajo y la Ley de Seguridad Social	Reportes técnicos sobre los trabajadores por parte de la empresa	Implementación de las normas, de las entidades gubernamentales
<b>Trabajadores</b>	Mejoramiento del clima laboral	Desinterés de los directivos de la empresa en mejorar el clima laboral	Cumplir con el Código de Ética según la profesión y el cargo que desempeñan en la empresa Código del Trabajo capítulo 4 Art. 46 Prohibiciones al trabajador	Apoyo de los directivos para mejorar el clima laboral.	Falta de talleres, seminarios, capacitaciones por áreas que subsanen cualquier vacío en el área de trabajo
<b>Familia</b>	Estabilidad laboral en un ambiente satisfactorio	Desmotivación.	La Constitución en cuanto a las garantías laborales	Diseñar estrategias motivacionales	Desinterés en la parte laboral por parte de los familiares

**Fuente: Investigación propia**

**Elaborado por: Jonathan Vásquez**

### **2.03 Análisis de la matriz de involucrados**

En la matriz de análisis de involucrados se han definido tres actores importantes:

El primer actor involucrado es el Municipio, cuyo interés es que existan procedimientos claros y que se cumplan con las políticas para que no afecten la gestión de los proyectos; sin embargo, se percibe como problema un clima laboral insatisfactorio que se busca mejorar a través de la optimización de los procesos administrativos y la aplicación de auditorías. El interés sobre el proyecto radica en mejorar el clima laboral considerando como conflicto potencial los sobornos que pueden darse al ente de control

Como segundo actor tenemos la empresa Desintecsa S.A; interesada en implementar un estudio de clima laboral, el problema principal radica en la presencia de conflictos y escasa cooperación por parte de los colaboradores es muy importante aplicar las BPM a través de normas de control. El interés principal es mejorar el desempeño por parte de los trabajadores, lograr que el clima laboral sea satisfactorio; puede existir la influencia de un conflicto potencial que es la rotación de personal.

Como tercer actor involucrado tenemos a los trabajadores de la empresa, el interés sobre el problema está en el mejoramiento del clima laboral ante la problemática de desinterés de los directivos de la empresa en mejorar el mismo el escaso compromiso para cumplir con el código de ética según la profesión y el cargo que desempeñen en la empresa; siendo su interés lograr el apoyo de los directivos para mejorar el clima laboral, considerando los conflictos potenciales como falta de talleres, seminarios, capacitaciones por áreas para que subsanen cualquier vacío en el área de trabajo

## CAPÍTULO III

### 3. ARBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS

#### 3.01 Árbol de problemas

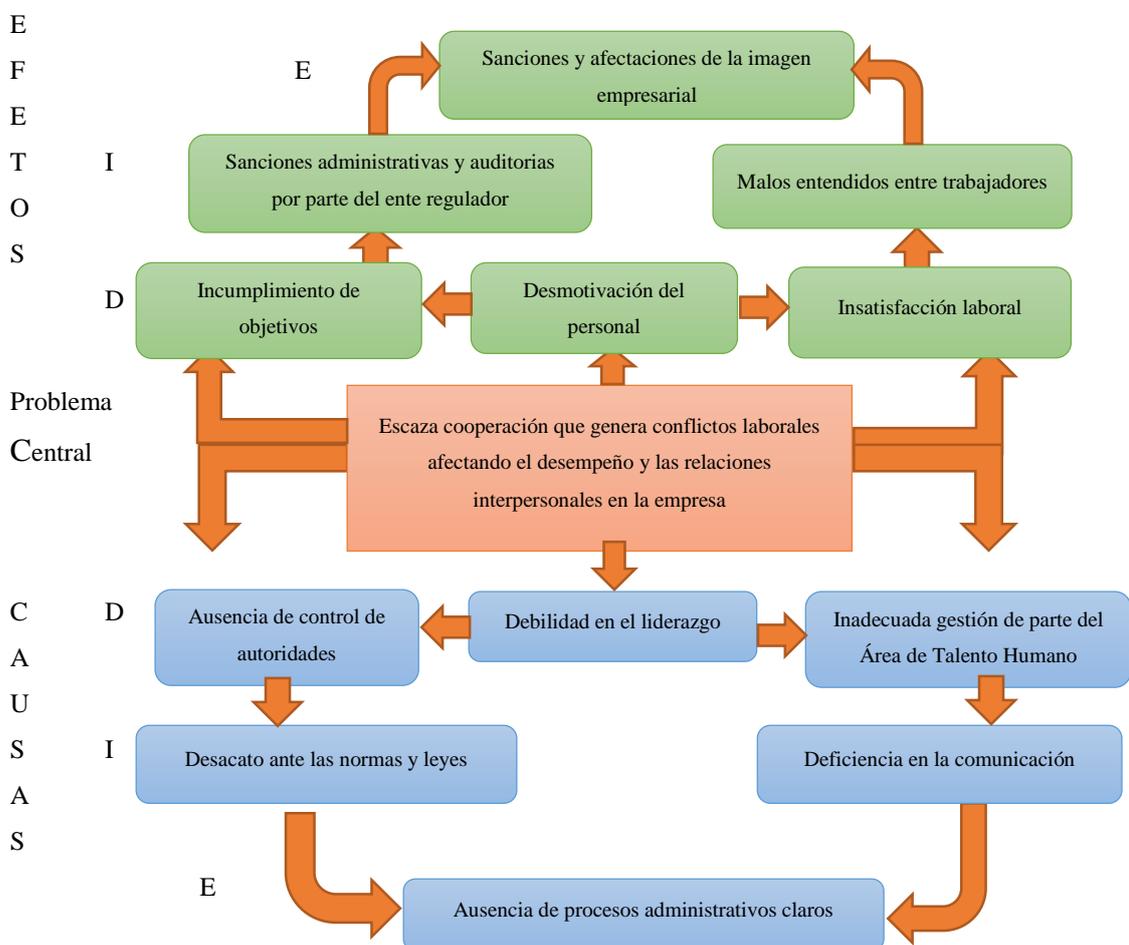


Figura N° 2 Árbol de problemas

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

### **3.02 Análisis del Arbol de Problemas**

En el árbol de problemas se define la relación causa efecto, partiendo desde el problema central que es la escasa cooperación que genera conflictos laborales afectando el desempeño y las relaciones interpersonales en la empresa.

Se han definido tres causas directas la primera es la ausencia de control de autoridades que causa incumplimiento de objetivos, la segunda debilidad en el liderazgo que genera desmotivación del personal y la última la inadecuada gestión del área de talento humano que genera la insatisfacción laboral es decir que el personal se encuentra resistente a adoptar nuevas actitudes que con lleva a la agilización de los proyectos

Con respecto a las causas indirectas tenemos el desacato de leyes y normas establecidas que han generado sanciones administrativas y auditorias por parte del ente regulador y a su vez deficiencia en la comunicación cuya consecuencia son los malos entendidos entre trabajadores.

Finalmente, con respecto a la causa estructural se ha definido como la ausencia de procesos administrativos claros lo cual genera sanciones y afectación a la imagen empresarial.

### 3.03 Árbol de Objetivos

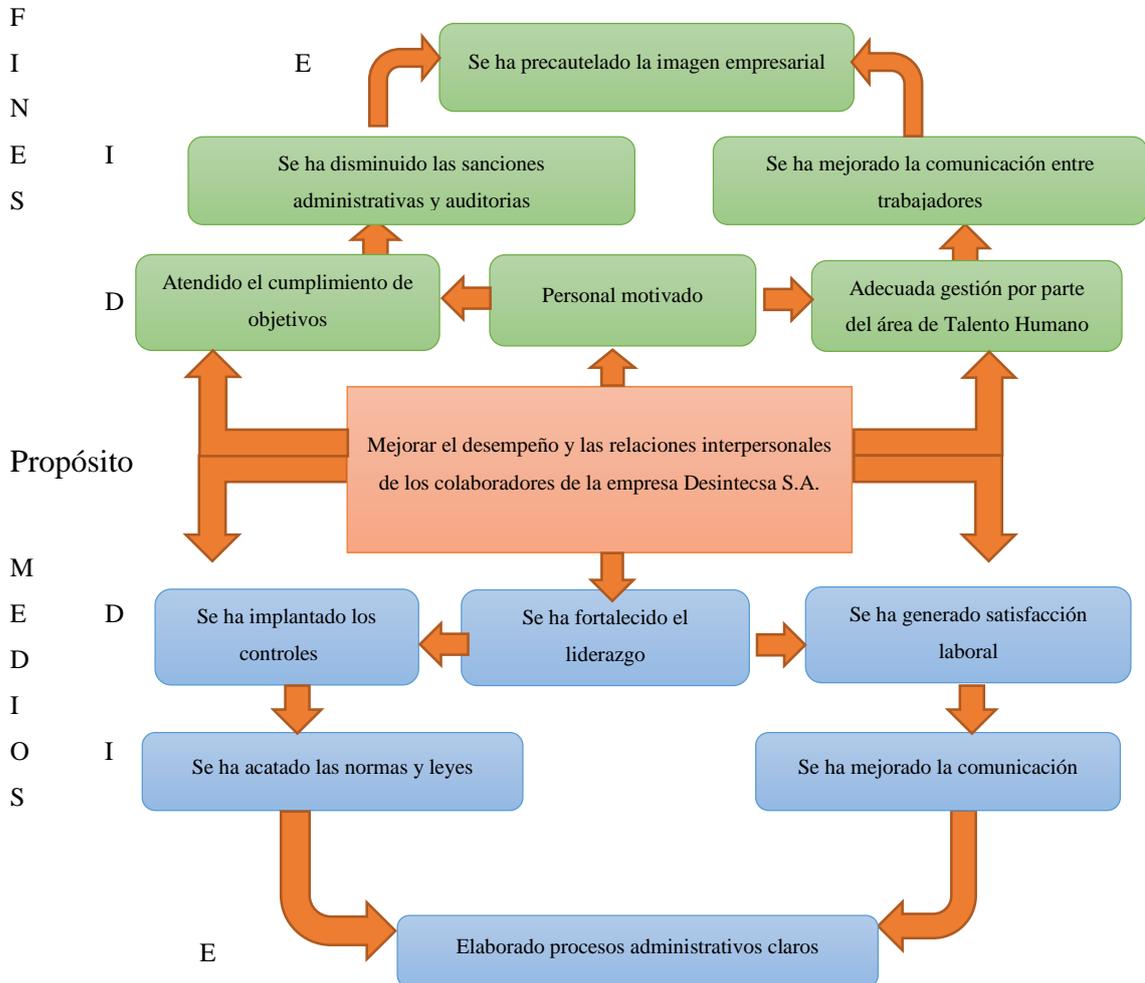


Figura N° 3 Árbol de objetivos

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásconez

### 3.04 Análisis del Arbol de Objetivos

En el análisis del árbol de objetivos el problema central se transforma en el propósito u objetivo general del proyecto que en este caso es mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Desintecsa S.A.

Los medios directos con relación al propósito se han definido de la siguiente manera el primero implantado el control de las autoridades, el segundo se ha fortalecido el liderazgo y a su vez se ha generado satisfacción laboral con los trabajadores de la empresa, cuya finalidad es el cumplimiento de los objetivos, como a su vez se ha motivado al personal y con la adecuada gestión por parte del área de talento humano generando los recursos necesarios para su gestión.

Con respecto a nuestros medios indirectos los mismos hacen referencia al acatamiento de las normas y leyes que influyen para mejorar la comunicación sostenible que se debe tener en la empresa. Los fines indirectos establecen la omisión de las sanciones y auditorias por parte del ente regulador y a su vez mejor malos los entendidos entre trabajadores prevaleciendo sus valores para aprovechar al máximo sus fortalezas.

Se analizó por ultimo medios estructurales con lo cual se ha elaborado procesos administrativos claros acorde a las necesidades de todos los trabajadores lo que con lleva al mejoramiento de la imagen empresarial.

## CAPÍTULO IV

### 4. Matriz de Alternativas

Tabla N° 3  
Matriz de Alternativas

Objetivo	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales	5	5	4	4	4	22	Medio alto
Motivar al personal	5	5	4	4	4	21	Medio
Formar y desarrollar líderes dentro de la organización	5	5	4	4	4	22	Medio alto
Generar el cumplimiento de objetivos	5	5	4	3	4	21	Medio
Incentivar el cambio de conducta y rendimiento satisfactorio	5	5	4	4	4	22	Medio alto

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

#### 4.01 Análisis Matriz de alternativas

En la matriz de análisis de alternativas se ha establecido 5 objetivos que le agregan valor al proyecto, el primer objetivo determina mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales cuyo impacto sobre el propósito y factibilidad técnica tienen una valoración de “5”, mientras que la factibilidad financiera, social y política alcanzan

un puntaje de “4”, lo cual al totalizarse suma 22 que corresponde a la categoría media alta.

El siguiente objetivo es motivar al personal cuyo impacto sobre el propósito y su factibilidad técnica es de “5”, mientras que su factibilidad financiera y política alcanzan un puntaje de “4”, finalmente la factibilidad social obtiene un puntaje de “3”. Lo cual al totalizarse da una suma de 21 cuya categorización es de Media.

El tercer objetivo se ha enfocado en formar líderes en la empresa donde se observa que el impacto sobre el propósito y la factibilidad social tienen un puntaje alto de “5”. Con respecto a la factibilidad financiera, social y política el nivel del indicador es satisfactorio por lo que se ha otorgado un puntaje de “4”, obteniendo un puntaje de 22, mismo que se enmarca en la categoría media alta.

Generar el cumplimiento de los objetivos es también una meta importante de la organización para consolidar la negociación de los proyectos por ello impacto sobre el propósito y factibilidad técnica tiene una valoración de “5” lo cual se cataloga como alto. A su vez la factibilidad financiera y política están valorada con “4”, sin tener un gran impacto en factibilidad social se le otorgo una valoración de “3”. El promedio general es 21 que se enmarca en la categoría media.

El último objetivo busca conductas adecuadas y rendimiento satisfactorio por parte de los colaboradores lo cual es relevante para mantener un clima laboral adecuado, de esta manera se puede inculcar el sentido de colaboración entre las diferentes áreas al efectuar el análisis se ha otorgado un puntaje de “5” cuyo impacto

sobre el propósito y factibilidad técnica, sin dejar de lado su factibilidad financiera, social y política obteniendo un puntaje importante de “4” es por ello que la sumatoria nos da 22, que está en la categoría media alta.

#### 4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla N° 4

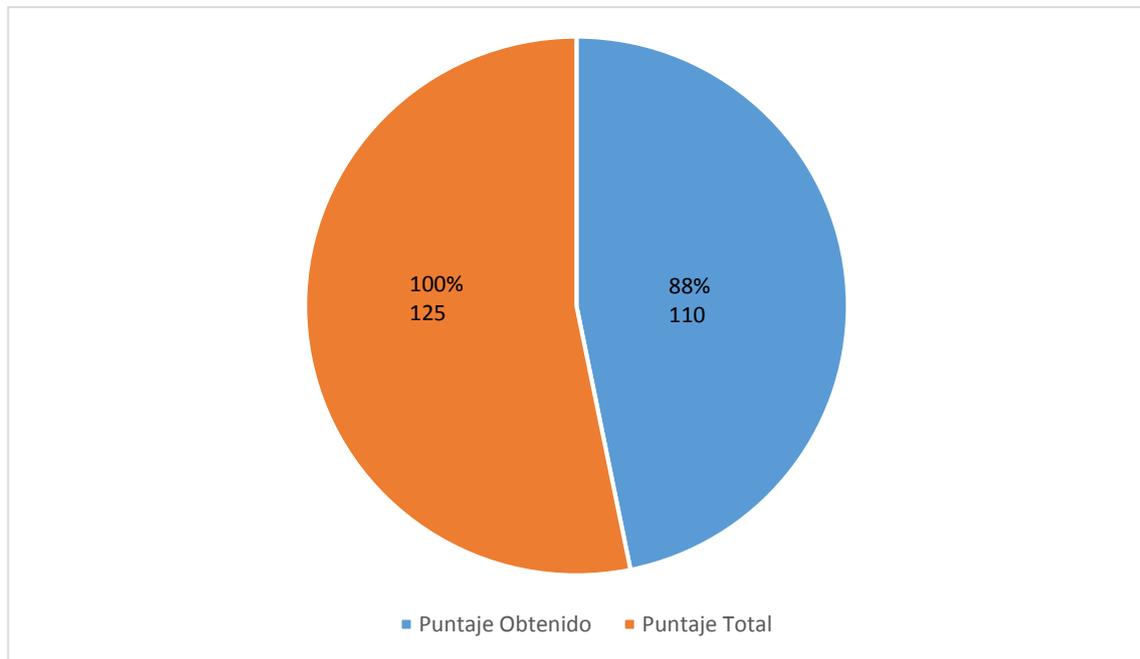
Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos

Objetivos	Factibilidad a lograrse	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
<b>OBJETIVOS</b>	La intensión y los objetivos de los directivos es aumentar el número de proyectos (5)	Se involucra tanto hombres como mujeres en los procesos de mejora (5)	Los trabajadores al realizar sus actividades bajo las instrucciones adecuadas minimizan los riesgos de afectación en el ambiente (3)	Estándares de cumplimiento de los objetivos (5)	A través de procesos de seguimiento continuo (4)	22	Alta
	Existe la posibilidad de asignar un presupuesto para crear un plan de incentivos monetarios y no monetario (5)	Tanto hombres como mujeres deben tener un ambiente ideal de trabajo para el adecuado desarrollo de sus capacidades (5)	El impacto ambiental es irrelevante (1)	Se desarrolla sus competencias y el compromiso con la organización (5)	Se realizarán estudios constantes para evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores (4)	20	Alta
	Se apalanca el éxito de los proyectos y el cumplimiento de los objetivos en menor tiempo (5)	Mejorar las relaciones entre todos con equidad de genero (5)	Un liderazgo eficiente permitirá cumplir con los procesos enmarcados en el cuidado del medio ambiente (5)	Se cumple con lo planificado logrando resultados favorables para la empresa y por ende mayor utilidad (5)	Se dará el debido seguimiento, para una correcta dirección de las actividades (4)	24	Alta
	Existe el compromiso de todos los colaboradores y el interés de mantener los contratos y ampliar la demanda de los usuarios (5)	En la distribución de actividades se considerará de manera equitativa la carga laboral entre mujeres y hombres. (5)	La generación de un mejor desempeño contribuye en el ámbito laboral (4)	Trabajadores satisfechos después de cumplir con las actividades encomendadas (4)	Se definirán indicadores con coloratrevés de un cuadro de mando integral (5)	23	Alta
	Interés por parte de la dirección de recursos humanos para implementar talleres de sensibilización (5)	Se involucrará hombres y mujeres en la participación para los talleres (5)	Impacto ambiental irrelevante (1)	Minimizar la rotación del personal (5)	Dar seguimiento a los resultados mediante indicadores de desempeño de personal (5)	21	Alta
<b>Escaza cooperación que genera conflictos laborales, afectando las relaciones interpersonales en la empresa Desintecsa S.A.</b>	25	25	14	24	22	110	

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásconez

#### 4.03 Matriz de análisis de impacto de los objetivos



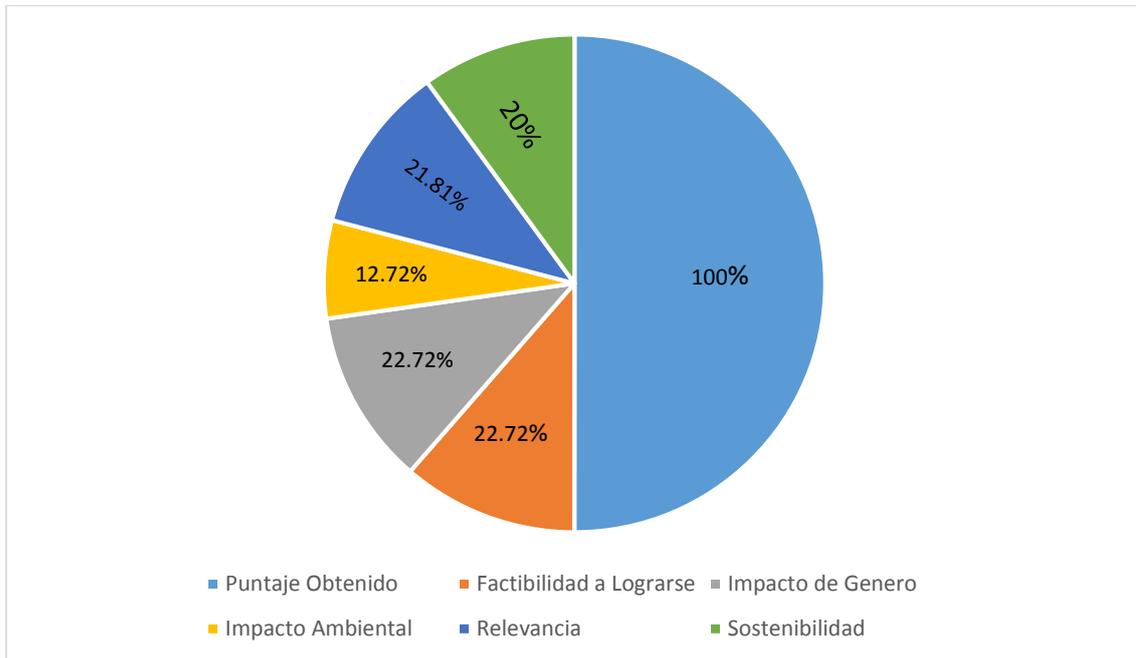
**Figura N° 4** Análisis de los Impacto de los Objetivos

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

#### Análisis

Al efectuar la revisión de cada uno de los objetivos de acuerdo a los parámetros establecidos se puede concretar qué; Se ha obtenido una valoración de 110 equivalente al 88%, lo cual denota o refleja una gran factibilidad de logro de cada uno de los objetivos planteados en el proyecto en contra posición con el total de 125 que sería el total ideal si hubiésemos obtenido una calificación perfecta, lo cual no es idóneo dado que la empresa tiene características particulares que no amerita ser calificadas con la valoración más alta que es 5.



**Figura N° 5 Análisis del Impacto de los Objetivos**  
**Fuente: Desintecsa S.A.**  
**Elaborado por: Jonathan Vásquez**

### Análisis

Una vez que se revisó de forma global cada uno de los objetivos planteados en este estudio se puede detallar cada parámetro en la tabla e indicar el porcentaje que tuvo sobre el puntaje total.

El primer parámetro es la factibilidad a lograrse, que obtuvo un resultado bastante satisfactorio de 25 puntos que corresponde al 22.72%, lo cual refleja el éxito que puede llegar a obtener el proyecto.

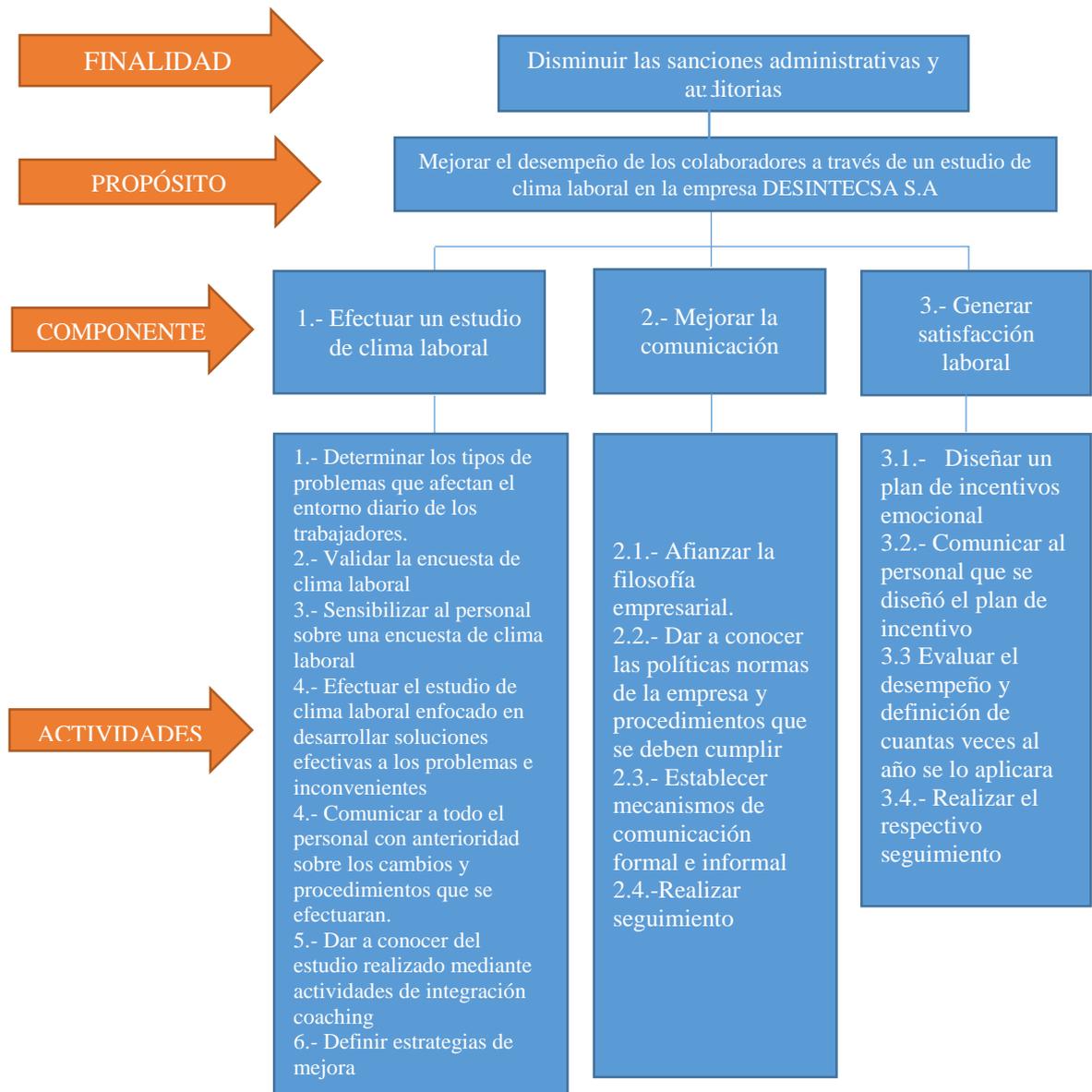
En el impacto de género se puede analizar que el proyecto valora la participación de todos, tanto hombres como mujeres, lo cual en los resultados demuestra un total de 25, mismo que se enmarca en 22.72%.

En el impacto ambiental se obtiene un porcentaje, muy bajo de 12.72% se puede establecer que este proyecto con relación al tema ambiental, su importancia es mínima, sin embargo, se tratará de inculcar más prácticas sobre el reciclaje.

En el cuarto la relevancia obtiene un porcentaje del 21.81%, siendo bastante aceptable, demostrando que cada uno de estos objetivos tienen su importancia para garantizar el éxito del proyecto.

El ultimo parámetro hace referencia a la sostenibilidad con un puntaje de 22, que representa un porcentaje de 20%, que favorece la permanencia del proyecto a través de procesos de mejoramiento continuo, seguimiento y la aplicación de normativas que regulen la gestión administrativa.

#### 4.04 Diagrama de estrategias



**Figura N° 6 Diagrama de estrategias**

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásconez.

#### **4.04.01 Análisis Diagrama de Estrategias:**

En el diagrama de estrategias se establece la finalidad del proyecto disminuir las sanciones administrativas y auditorias, lo cual va de la mano del propósito que va enfocado en mejorar el desempeño de los colaboradores a través de un estudio de clima laboral en la empresa Desintecsa S.A.

Se han establecido tres componentes denominados también objetivos específicos:

- Efectuar un estudio de clima laboral, a través de las siguientes actividades:
  - ✓ Determinar los tipos de problemas que afectan el entorno diario de los trabajadores.
  - ✓ Validar la encuesta de clima laboral
  - ✓ Sensibilizar al personal sobre una encuesta de clima laboral
  - ✓ Efectuar el estudio de clima laboral enfocado en desarrollar soluciones efectivas a los problemas e inconvenientes
  - ✓ Comunicar a todo el personal con anterioridad sobre los cambios y procedimientos que se efectuaran.
  - ✓ Dar a conocer del estudio realizado mediante actividades de integración coaching
  
- Mejorar la comunicación mediante:
  - ✓ Afianzar la filosofía empresarial.

- ✓ Dar a conocer las políticas normas de la empresa y procedimientos que se deben cumplir
  - ✓ Establecer mecanismos de comunicación formal e informal
  - ✓ Realizar seguimiento
- General satisfacción laboral a través de las siguientes acciones:
    - ✓ Diseñar un plan de incentivos emocional
    - ✓ Comunicar al personal que se diseñó el plan de incentivo
    - ✓ Evaluar el desempeño y definición de cuantas veces al año se lo aplicara
    - ✓ Realizar el respectivo seguimiento

#### 4.05 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

**Tabla N° 5**

*Matriz de Marco Lógico*

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS VERIFICACIÓN	DE	SUPUESTOS
Disminuir las sanciones administrativas y auditorias	Al ejecutar los estudios de clima laboral nos enfocamos en mejorar el rendimiento de los trabajadores. Dando una perspectiva más allá de lo convencional arrojando los resultados esperados	Encuestas realizadas a los colaboradores de la Empresa Desintecsa S.A.		Falta de sinceridad
PROPOSITO	INDICADORES	MEDIOS VERIFICACIÓN	DE	SUPUESTOS
Mejorar el desempeño de los colaboradores a través de un estudio de clima laboral en la empresa DESINTECSA S.A	Desempeño laboral / Estrategias de mejorar del clima laboral	Documentos de evaluación de desempeño laboral		Desmotivación laboral
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS VERIFICACIÓN	DE	SUPUESTO
1.- Efectuar un estudio de clima laboral	Desarrollo de instrumentos de medición con un 80% de veracidad en base a los parámetros que se pretende estudiar- clima laboral	Encuestas de medición aplicados al R.H. / T.H		Acuerdo/desacuerdo por parte del personal para la aplicación de encuestas
2.- Mejorar la comunicación	Desarrollar y aplicar estrategias que permita a la empresa mejorar la comunicación laboral en un 80%	Pre- diseño de las estrategias de comunicación laboral.		Acceso para la obtención de información y ejecución de estrategias.
3.- Generar satisfacción laboral	Hasta el 31 de diciembre del presente año al menos el 90% de los empleados (usuarios y/o funcionarios) capacitados, en relación con sus funciones y responsabilidades	Certificados de capacitación y lista de participantes		El personal tiene poca disposición a participar en los programas
ACTIVIDADES	RECURSOS – PRESUPUESTOS	MEDIOS VERIFICACION	DE	SUPUESTO

1.1.- Determinar los tipos de problemas que afectan el entorno diario de los trabajadores	Contar con el 100% de acogida y asistencia en el focus groups por parte del personal de T.H./ \$10.00	Listado de asistencia del personal administrativo y operativo	Interés por parte del personal a estudiar.
1.2.- Validar la encuesta de clima laboral	Gestionar permisos en departamentos administrativos para realizar las encuestas / \$30.00	Informe de aprobación de T.T.H.H.	Proceso estancado-no aprobación para ejecución del proceso
1.3.- Sensibilizar al personal sobre una encuesta de clima laboral	Utilización de redes telefónicas (WhatsApp) –información sobre el buen clima laboral y beneficios/ \$25.00	Listado de participantes e Imágenes y capturas de charlas del grupo	Carencia de tiempo
1.4.- Efectuar el estudio de clima laboral enfocado en desarrollar soluciones efectivas a los problemas e inconvenientes	Diseño de plan estratégico clima laboral al 100% en base a los resultados y diagnóstico/ \$40.00	Descripción y presentación del plan estratégico del clima laboral	Organización inadecuada
1.5.- Dar a conocer del estudio realizado mediante actividades de integración coaching	Utilización de salas de conferencia para actividades de coaching /\$50.00	Encuestas y fotos	Deficiente en el trabajo en equipo
1.6.- Definir estrategias de mejora	Comunicar Plan estratégico al área de TT.HH. / \$20.00	Ejecución del plan estratégico del buen clima laboral	Obtención de resultados
2.1- Afianzar la filosofía empresarial	Obtener el 100% de colaboración del personal para realizar el Team Building	Resultado de informe emitido por el departamento de TT.HH.	Personal utiliza los recursos desarrollados para consultar y solventar sus inquietudes
2.2.- Dar a conocer las políticas normas de la empresa y procedimientos que se deben cumplir	Enviar memorándum a correos electrónicos a todo personal	listado y respuestas de los correos electrónicos emitidos.	Personal utiliza los recursos desarrollados para consultar y solventar sus inquietudes
2.3.- Establecer mecanismos de comunicación formal e informal	Aplicar estrategia de comunicación informal y formal al TT.HH.	Informes técnicos y administrativos de las estrategia de comunicación informa y formal.	La distorsión de la información
2.4.- Realizar seguimiento	Presentación de informes al 90% donde se evidencia los resultados obtenidos	Entrega de informes sobre resultado del proceso realizado	Organización inadecuada
3.1- Diseñar un plan de incentivos emocional	Plan de incentivo económico y no económico según desempeño laboral.	Evaluación de desempeño laboral	No aprobación de plan por parte del área financiera
3.2.- Comunicar al personal que se diseñó el plan de incentivo	Realizar reuniones en la sala de conferencia	Listado de personal que asistió y colaboro en comunicado	Escasa información sobre nuevo tema.
3.3.- Evaluar el desempeño y definición de cuantas veces al año se lo aplicara	Evaluar el desempeño laboral del personal tanto administrativo como operativo/ dar seguimiento al plan del clima laboral semestralmente.	Informe del departamento de talento humano sobre resultados de evaluación.	Resultados desfavorables
3.4.- Realizar el respectivo seguimiento	Evaluar al personal semestralmente	Documento final y entrega física de resultados	Aceptación de los directivos para la aplicación del plan proceso semestralmente
<b>TOTAL</b>	<b>\$175.00</b>		

**Fuente: Desintecsa S.A.**

**Elaborado por: Jonathan Vásquez**

#### 4.05.01 Análisis de Marco Lógico

La matriz de marco lógico se encuentra estructurada por factores que verifican la factibilidad del proyecto

La finalidad de la matriz de marco lógico es Disminuir las sanciones administrativas y auditorias por medio de indicadores los cuales son Al ejecutar los estudios de clima laboral nos enfocamos en mejorar el rendimiento de los trabajadores. Dando una perspectiva más allá de lo convencional arrojando los resultados esperados , los medios de verificación son encuestas realizadas a los colaboradores de la Empresa Desintecsa S.A. y los supuestos es la Falta de sinceridad.

El Proposito Mejorar el desempeño de los colaboradores a través de un estudio de clima laboral en la empresa DESINTECSA S.A y serán evaluados por medio de indicadores Desempeño laboral / Estrategias de mejorar del clima laboral, los medios de verificación son documentos de evaluación de desempeño laboral lo genera un supuesta de desmotivación laboral

Los componentes de la matriz son:

Componente 1.- Efectuar un estudio de clima laboral serán por medio de indicadores de Desarrollo de instrumentos de medición con un 80% de veracidad en base a los parámetros que se pretende estudiar- clima laboral los medios de verificación son Encuestas de medición aplicados por el departamento de Recursos Humanos

Componente 2.- Mejorar la comunicación , por medio de indicadores para Desarrollar y aplicar estrategias que permita a la empresa mejorar la comunicación laboral en un 80% los medios de verificación son Pre- diseño de las estrategias de comunicación laboral.

Componente 3.- Es generar satisfacción laboral los medios de verificación son hasta el 31 de diciembre del presente año al menos el 90% de los empleados (usuarios y/o funcionarios) capacitados, en relación con sus funciones y responsabilidades los medios de verificación serán los certificados de capacitación y lista de participantes.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

Dentro del presente capítulo, se desarrolla la propuesta en base al estudio realizado y la aplicación de las técnicas de la metodología de la investigación; es la parte principal de cualquier proyecto de investigación, que permite encontrar el mecanismo y la solución del tema propuesto, insertando los conocimientos adquiridos que permiten ejecutar eficientemente la propuesta realizada en este proyecto.

#### **5.01 Antecedentes**

Las empresas son organizaciones constituidas con fines comerciales y a la vez económicos, las mismas que se encargan de producir bienes y servicios, para satisfacer las necesidades del mercado, con la finalidad de crecer económicamente.

Para ello, no solo se parte de las premisas de constituir las como tal, tomando en cuenta la parte estructural, administrativa y organizacional; y, el tener el capital, para lograr abrirse al mercado, y crear la necesidad para que el cliente los adquiera. Estos puntos son el tema central al momento de la creación de una empresa.

Pero, para que una empresa marche bien en el mercado, es importante que cada uno de sus colaboradores y áreas lleven una relación de: jefe-empleado, salario-trabajo, y de servicio profesional-atención al cliente. Todo lo mencionado anteriormente, no solo es lo

esencial en una empresa, que es como nació Desictecsa S.A. el problema se inicia en el momento en que las gestiones internas se convirtiendo en un trabajo mecanizado, ante el pedido de generar recursos económicos y exigir más atenciones de servicio al cliente, indicando que, a la larga ocasiona problemas internos para la empresa.

Esto fue lo que nos llevó a realizar este estudio, ya que la empresa ha pasado por varios conflictos internos entre los colaboradores de la misma área, generando descontento y un mal funcionamiento de la estructura organizacional de la empresa.

El manejo mecanizado por parte de la gerencia, no ha permitido crear recursos que ayuden a resolver el tipo de conflictos que se evidencio recientemente entre los cuales están:

- Malestar por parte de los colaboradores en cuanto a su salario,
- Falta de reconocimiento ante su trabajo diario.
- Carencia de espacios de recreación.
- Interferencia de las áreas de los recursos tecnológicos, ya que deben compartirlas.
- Desinterés del personal de trabajar en equipo, o en conjunto con las otras áreas.
- Desvalorización al trabajo realizado en cuanto al trabajo personalizado que se otorga a los clientes
- Problemas del manejo inadecuado de las redes sociales, y de los comunicados emitidos por parte de la gerencia, entre otras.

Señalando que nuestro tema primordial parte de la siguiente cita:

(PEOPLE, 2014) Que es un estudio de clima laboral, “Un estudio de clima laboral (o clima organizacional) permite, a través de la opinión de los empleados, conocer la percepción general de la organización en un momento concreto. Conocer la opinión de los empleados a través de este estudio ayuda a generar una empresa más innovadora y competitiva”.

Con el pasar del tiempo y con el crecimiento inesperado de la empresa, se ha visto en la necesidad de incrementar su personal, realizar pausas activas, usar metodologías para el mejoramiento y desempeño del clima laboral; ser prácticos en el manejo de las diferentes ideologías, la misma que ha iniciado diferentes conflictos entre compañeros de trabajo.

Con lo cual, propongo realizar un estudio de clima laboral para medir las capacidades y la satisfacción de los trabajadores y así disminuir los conflictos personales que tiene en el hogar, como en la organización.

Generando el compromiso de cada uno de los trabajadores al mejoramiento personal de sus capacidades e ideologías como seres humanos.

### **5.01.01 Justificación**

Con la propuesta del proyecto se pretende generar beneficios en el aspecto económico, ya que aportará al mejoramiento en la calidad del servicio y de los colaboradores que conforman la empresa; a través de nuevas plazas de trabajo, implementación de herramientas de alta gama, equipos de oficina cómodos para el

desempeño de cada departamento; y a su vez generar el interés de los clientes por acudir a nuestros servicios profesionales.

Contribuirá al beneficio interno y externo para dar a conocer al cliente sobre los servicios que presta la empresa Desintecsa S.A., en cuanto a la organización que es pionera brindando los siguientes servicios relacionados a las unidades externas integrales, administración de negocios, capacitación, asesoría y consultoría empresarial en las áreas de: Administración, Gestión del Talento Humano, Seguridad e Higiene Industrial, Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Marketing, Finanzas y Ventas.

Mediante esta propuesta se pretende subsanar los conflictos internos que existen entre los profesionales, la mala atención al cliente causado por el estrés emocional, personal y laboral; la mala gestión por parte del gerente al no existir comunicación entre sus colaboradores, al desconocer las necesidades de los colaboradores genera el desinterés del mismo por ejercer un trabajo óptimo.

La falta de integración y la mala información transmitida genera la ausencia de colaboración de todos, para resolver los problemas internos, causando la división de los departamentos, al no existir un comunicado directo por parte de los directivos, al momento de transmitir mensajes individuales y no al equipo de trabajo;

El mal uso y la falta de equipos tecnológicos por cada departamento, causa el retrasado del resto, al momento de generar un documento físico; otro problema que se ha evidenciado es el tema informático que no cuenta con los requerimientos necesarios

para agilizar la optimización el tiempo entre los departamentos, causando problemas y conflictos entre los mismos.

Las sanciones administrativas internas y los informes de auditorías emitidas por la Agencia Metropolitana de Control “AMC”, evidencian que no se ha llevado eficazmente los procesos por parte de la empresa, lo que representa una brecha de falencias, aunque éstas no la sean.

#### **5.01.02 Marco Teórico**

La propuesta esta implementada en base a los estudios administrativos, que ayudarán a mejorar la gestión administrativa por medio del clima laboral y del rendimiento profesional; permitiendo optimizar el desempeño laboral, la satisfacción de los socios y los clientes. Además que se plasma el estudio técnico de la propuesta al momento de establecer la planificación para aplicarla y mejorar el clima laboral.

El marco teórico es la parte fundamental y esencial en la elaboración del presente trabajo, permitirá sustentar lo propuesto mediante conceptos, trabajo, información, leyes, artículos, entre otras. Para inducir de una manera adecuada la propuesta; además de contar con el apoyo del Gerente de la empresa. Para ello es necesario empezar el desarrollo basándonos en los parámetros que conllevan la Administración.

### **Palabras claves**

- **Clima laboral.** - “Se suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa”. (SUMACRM, 2019)
- **Desempeño.** - “Es el acto y la consecuencia de cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea”. (DEFINICIONES, 2008 - 2019)
- **Productividad.** - “Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes) durante un periodo determinado”. (ECONOMIPEDIA, 2019)

### **5.02.03 Gestión Administrativa**

La eficiencia en las organizaciones se obtiene a través de la racionalización del trabajo del operario y en la sumatorio de la eficiencia individual. Sin embargo, en la teoría clásica por el contrario, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar eficiencia en todas las partes involucradas, fuesen ellas órgano o personas. (ADMINISTRATIVA, 2011)

Pero la verdadera definición es que la administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de los objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través de un proceso administrativo.

### **5.01.04 Concepto de Gestión**

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o **diligencias que permiten la realización de cualquier actividad deseada**. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. (CONCEPTODEFINICION, 2011 - 2019)



**Figura N° 7 Mejoramiento del Desempeño**

**Fuente: Desintecsa S.A.**

**Elaborado por: Jonathan Vásquez**

Al hablar de gestión Administrativa se hace referencia a todos aquellos elementos que afectan a la situación de los colaboradores dentro de la empresa, como son: Organización, Planificación, Dirección y Control.

#### **5.01.04 01 Organización**

Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. De la estructura establecida necesaria la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Podemos decir que el resultado a que se llegue con esta función es el establecimiento de una estructura organizativa.

#### **5.01.04.02 Planeación**

“La planeación es el proceso administrativo que consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar para ello” (Lourdes., Pág. 11)

Entre las actividades de Planeación se cuenta el análisis de las situaciones actuales, la anticipación al futuro, la determinación de objetivos, la decisión de tipos de actividades en las que participará la organización, la elección de estrategias y la determinación de los recursos necesarios para lograr las metas de la Organización.

Se desarrollan planes para organizaciones completas, para unidades específicas de trabajo y para individuos. Estos planes pueden abarcar largos períodos (de cinco o más años), o un horizonte de tiempo cercano (días o semanas). Pueden ser muy generales o muy específicos; sin embargo, en cada caso los administradores son responsables de recopilar y analizar la información sobre la que se basan los planes, de establecer los objetivos y de decidir que se necesita hacer.

#### **5.01.04.03 Dirección**

Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, equipos y trabajo en equipo y comunicación (JIMENEZ, Pag. 119).

#### **5.01.04.04 Control**

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas (Terry, 1986)

El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.

#### **5.01.05 La importancia del clima laboral en una empresa**

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros.

El empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos

empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos.

Lo que poco ayuda en una buena convivencia son las conductas arrogantes de los superiores y los ataques constantes a los empleados, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho. Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se le corrija y se le indique cómo mejorar.

Otro elemento que suele alterar el ambiente y provocar conflictos internos es la falta de equidad entre los trabajadores que desempeñan una labor similar, en especial en lo que se refiere a sueldos y beneficios.

Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial.

Entre los principales riesgos que genera la ausencia de políticas que permitan las buenas relaciones entre los empleados están la alta rotación, baja productividad,

dificultades en las comunicaciones y conflictos. De presentar estos inconvenientes, es recomendable que los cargos superiores realicen ciertos cambios, como intervenir jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer canales de comunicación y retroalimentación o romper con la rutina.

Hay que tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas y el medio es más competitivo, por lo que el tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y, así, ofrezcan excelentes resultados para su empresa y para el consumidor.

“Hablar de mejoras en el clima laboral no es un tema fácil, es una tarea en la que deben participar todos los trabajadores”. (PANAMA, 2014)

#### **5.01.06 Clima Laboral**

El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa.

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de

relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. La organización de la empresa deberá estar pensada, entre otras cuestiones, para generar un buen ambiente de trabajo para todos los empleados.

“Las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas como escalas de evaluación para medir el clima laboral”. (PYMES, 2016)

#### **5.01.07 Estrategias para obtener un buen Clima Laboral**

Un ambiente positivo en el lugar de trabajo crea una atmósfera de entusiasmo y motivación para los empleados, quienes pueden mejorar el rendimiento de una organización.

¿Qué buscamos en un buen trabajo? Además de una justa remuneración económica, otro factor determinante es el clima laboral. Para asegurar la sostenibilidad de una compañía, cada empleador debe garantizar un ambiente laboral positivo para sus colaboradores. Así se logra influenciar positivamente en el estado de ánimo del equipo y, por ende, el rendimiento y productividad de la empresa.

El ambiente de trabajo no solo es el espacio físico donde los empleados se desenvuelven profesionalmente y por lo cual reciben una recompensa monetaria. Por lo general, involucra otros factores relacionados con el lugar de empleo como la calidad del aire, el nivel de ruido o los beneficios adicionales que pueda generar su labor.

Lograr la satisfacción de los trabajadores a largo plazo depende no solo de un liderazgo efectivo, sino del uso de estrategias específicas que apunten hacia un entorno productivo y diverso. Así, se podrá sembrar las raíces de un negocio exitoso basado en la creatividad y la innovación. Algunas de las estrategias para obtener un buen clima laboral son las siguientes.

#### **5.01.07.01 Un ambiente de apoyo**

Si bien la motivación tiene como objetivo lograr que un empleado cumpla sus funciones, el apoyo es más fundamental. Los trabajadores son seres humanos, no recursos. Por lo tanto, el gerente o líder debe ser solidario; es decir, debe mostrar real preocupación por el colaborador en general y no solo por su desempeño en el trabajo.

Un ambiente de trabajo de apoyo reconoce el deseo de un empleado por el equilibrio entre el trabajo y su vida privada. Así, refuerza la relación de confianza entre el gerente y el empleado. Cuando los jefes departamentales respetan abiertamente a los colaboradores, estos no solo alcanzan un alto nivel de desempeño, sino que permanecen más tiempo en la compañía.

#### **5.01.07.02 Flexibilidad en el lugar de trabajo**

Una buena organización respeta las promesas de flexibilidad. Muchas empresas hoy en día tienen estrategias de trabajo flexibles que permiten a los empleados equilibrar sus vidas profesionales y personales. Swati Nathani, CBO de Team Pumpkin, asegura que "trabajo flexible" es mucho más que laborar desde casa. Explica que se trata de trabajar desde donde sea que el individuo necesite estar en un momento en específico.

### **5.01.07.03 Reconocer los logros de los trabajadores**

Un buen clima laboral es clave para el éxito de cualquier compañía a largo plazo, así como para la retención de empleados. En lugar de centrarse en gran medida en los incentivos de motivación, se deben establecer un conjunto de objetivos claramente definidos

Posteriormente, cuando se cumplen esos objetivos, se debe celebrar el trabajo bien hecho. El reconocimiento de los logros de los trabajadores ayuda a crear un clima laboral positivo y también alienta a los empleados a sobresalir en sus tareas.

### **5.01.07.04 Dar autonomía a los colaboradores**

Parte de la construcción de una base de apoyo es aprender a confiar en que los trabajadores utilizarán sus horas laborales para lograr sus objetivos. Al crear un fuerte sentido de autonomía, los empleados se sentirán más empoderados y tendrán más motivación e iniciativa.

### **5.01.07.05 Crear programas de aprendizaje y desarrollo**

Muchas investigaciones sugieren que la capacitación de los trabajadores es responsabilidad de la organización y, al aplicarla, fomentará la productividad y el rendimiento laboral. Para ello, se debe gestionar un plan de estudio y proporcionar los recursos adecuados y el entorno que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo del empleado. Esta es una buena práctica para premiar a los colaboradores según el rendimiento.

#### **5.01.07.06 Programar actividades fuera del trabajo**

La realización de actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo fomenta la comunicación y las interacciones entre empleados. Este tipo de iniciativa promueve las relaciones sanas y amistades entre colegas.

Las empresas líderes en el mercado han aprendido una lección fundamental. Esto es, que alentar y fomentar un ambiente de trabajo que sea divertido y que inspire a los empleados a disfrutar de su trabajo puede generar enormes beneficios. Los trabajadores felices son empleados leales, y los individuos leales pueden hacer cosas increíbles. Esta es una de las claves del éxito de líderes de la industria como Google, Apple y el gigante de análisis de software SAS Institute. (CONEXIONESAN, 2018)

#### **5.01.08 Objetivo General**

Mejorar el desempeño de los colaboradores a través de un estudio de clima laboral en la empresa Desintecsa S.A. Distrito Metropolitano de Quito 2018-2019

#### **5.01.09 Población y Muestra**

Desintecsa S.A. Es una empresa dedicada a prestar servicios de Gestión de Empresas, Talento Humano, Seguridad e Higiene Ocupacional, Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Marketing, Finanzas y Ventas cuenta con un personal calificado de 19 colaboradores que conforman el equipo de trabajo profesional y capacitado para prestar un servicio de asesoría técnica y legal personalizado, hacia nuestros clientes; siendo ellos el personal a quienes se les realizará la encuesta ya que son toda la población, y al ser un grupo pequeño no se aplicará la fórmula de la muestra.

### 5.01.09.01 Población

La población es aquel conjunto de individuos, aquellos que cumplen ciertas propiedades que contribuirán a nuestro tema de estudio con información adecuada.

### 5.01.09.02 Muestra

La muestra corresponde a una parte específica de la población que será objeto de estudio, en la cual, se observarán todos los fenómenos para posteriormente analizar las generalidades de esta.

### 5.01.09.03 Listado de personal de la Empresa

**Tabla N° 6**

*Listado de personal de la Empresa*

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	FLORES VASCONEZ LUIS ALFONSO	GERENTE GENERAL
2	LLASHA CHUMPI MARCIA ELIZABETH	ANALISTA LEGAL
3	ANELOA QUILUMBA PATRICIO RENE	ASISTENTE LEGAL
4	MOSQUERA CEDEÑO TATIANA	DIRECTORA DE ARQUITECTURA
5	ANDRADE MORENO MARIO RENE	CONTROL DE CALIDAD Y ARCHIVO
6	ANDRADE PINO MARIO XAVIER	TÉCNICO DE ARQUITECTURA
7	DEFAZ FREIRE ANDRES	TÉCNICO DE ARQUITECTURA
8	VACA FELIZ	DIRECTOR DE INGENIERÍA
9	LOAIZA MARIA	TÉCNICO DE INGENIARA
10	FLORES ALULEMA EDWIN RAMIRO	TÉCNICO DE ARQUITECTURA
11	QUISHPE MONTENEGRO RAUL	TÉCNICO DE ARQUITECTURA
12	ENCALADA MARIA GABRIELA	TÉCNICO DE ARQUITECTURA
13	TOAPANTA ANGEL	TÉCNICO DE INGENIARA
14	OSORIO EDISON	TÉCNICO DE INGENIARA
15	PILATAXI JULIA	TÉCNICO DE INGENIARA
16	SAMAI NINA	TÉCNICO DE ARQUITECTURA
17	VASCONEZ SARZOSA GENESIS ESTEFANIA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
18	FLORES ALULEMA NANCY	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
19	MORA OSORIO ANA GABRIELA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO

**Fuente:** Desintecsa S.A.

**Elaborado Por:** Jonathan Vásquez

## **5.02 Metodología**

### **5.02.01 Metodología Cuantitativa**

Nos permitirá descifrar la condición actual del problema propuesto dentro de la empresa por cada área que la conforman, y con ello es más fácil interpretar el mal clima laboral que existe, la falta de trabajo en equipo, el conformismo de la empresa con los colaboradores, la poca satisfacción del colaborador en cuanto a los servicios que les ofrece la empresa como tal, que genera el mal servicio, cuáles son las necesidades que ellos tienen en el ambiente laboral.

Siendo primordial mencionar la siguiente definición:

La metodología cuantitativa es aquella empleada por las ciencias naturales o fácticas, que se vale de datos cuantificables a los cuales accede por observación y medición. Para su análisis, procede mediante la utilización de las estadísticas, la identificación de variables y patrones constantes. Su método de razonamiento es deductivo, para lo cual trabaja con base en una muestra representativa del universo estudiado. (Significados, Significados y Metodologías , 2013 - 2019)

### **5.02.02 Metodología del aprendizaje**

Contribuye para adquirir nuevos conocimientos, ha funcionado en nuestro estudio para relacionar los diferentes temas de mejoramiento del desempeño del clima laboral, ayuda a investigar por medio de los recursos bibliográficos el interés por encontrar una solución eficaz para la aplicación de las soluciones que ayuden a mejorar la calidad en cuanto al entorno del clima laboral. Y lo importante al momento de aplicar esta metodología es que, el enriquecimiento adquirido en cuanto al conocimiento queda de manera permanente en la memoria.

La metodología del aprendizaje es una disciplina que comprende una serie de técnicas, métodos y estrategias que, implementadas sistemáticamente, contribuyen a optimizar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades.

Factores como la organización del tiempo (horarios de estudio), el acondicionamiento del lugar de estudio, la concentración, la comprensión, el interés, la memoria, la claridad de pensamiento, la toma de notas, los buenos hábitos de lectura, el repaso y la preparación para un examen, son todos aspectos que al aplicarse con rigor metodológico mejoran las capacidades de aprendizaje y rendimiento escolar. En resumidas cuentas, es el arte de aprender a aprender. (Significados, Significados y Metodologías , 2013 - 2019)

### **5.02.03 Tipo de Investigación**

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación, se utilizarán las siguientes investigaciones, mismas que contribuirán a recolectar información necesaria para su desarrollo.

### **5.02.04 Investigación Descriptiva**

La presente investigación nos permitirá descifrar la condición actual del problema propuesto dentro de cada área, de esta manera se podrá analizar las costumbres, actitudes y situaciones que describen de manera exacta las actividades internas, y la de los colaboradores dentro de la empresa; y la definición de este tipo de investigación se describe como:

“Investigación Descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.” (Explorable, 2019)

### **5.02.05 Investigación Aplicada**

La investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas.

En este tipo de investigación, el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas. Se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado. (LIFEDER, 2019)

Este estudio nos permite detectar los problemas internos de la organización, basados en los hechos que acontecen a diario, los mismos que se observaban, pero no existía información real de lo que generaba los conflictos internos. Estos hechos han sido medidos mediante las encuestas, que nos permitieron a su vez planificar las soluciones para mejorar el clima laboral y organizacional, con la finalidad de crear un ambiente adecuado que nos permita crecer y consolidar todo lo planificado.

#### **5.02.06 Encuestas de Clima Laboral**

El clima laboral es un concepto que se refiere al grado de satisfacción y comodidad de los empleados dentro de una empresa u organización. Por su parte, las encuestas de clima laboral son herramientas utilizadas para medir el desarrollo organizacional y para brindar una imagen de la percepción de los empleados sobre una gran variedad de temas, tales como una buena comunicación, la calidad del entorno de trabajo, los objetivos de la empresa, etc.

Para mantener un buen clima laboral es necesario monitorearlo constantemente, además de organizar actividades que fomenten el trabajo en equipo, la tolerancia y el respeto.

La encuesta de clima laboral está hecha especialmente para medir el grado de complacencia de cada empleado. Usar una encuesta de clima laboral frecuentemente

asegura el éxito de tu empresa, ya que un empleado feliz siempre será un empleado proactivo y hará que la empresa donde labora sea más rentable.

Lograr la felicidad en el trabajo debe convertirse en una labor diaria, aquí te damos unos consejos y una guía completa para que los uses como ejemplos para crear tus propios estudios de clima laboral. (QUESTIONPRO, 2019)

### **5.02.07 Recolección de Información**

Para la recolección de la información de los colaboradores de la empresa Desintecsa S.A. Se realizará una encuesta utilizando la metodología cuantitativa, definición que ya se desarrolló anteriormente en base a su definición y aplicación.

## **5.03 Propuesta**

### **5.03.01 Modelo de encuesta**

#### **Objetivo**

**La presente encuesta nos permitirá conocer el interés de los colaboradores en detectar cuáles son las causas que ocasionan que el clima laboral dentro de la empresa no sea satisfactorio y la acogida que se dé a la aplicación de una encuesta de clima laboral por parte del departamento de Recursos Humanos.**

#### **Instrucciones**

- **Marque con una x según corresponda.**
- **Utilice esfero gráfico azul**
- **La encuesta es confidencial**
- **Evite tachones y enmendaduras**

**Datos generales:**

Marque con una x según corresponda.

**Género:****Hombre****Mujer****Edad:****18 a 30 años****46 a 65 años****31 a 45 años**

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una x la respuesta que crea conveniente.

**1. ¿Sabe usted que es una encuesta de clima laboral?**

SI

NO

**2. Aceptaría participar en una encuesta de clima laboral**

SI

NO

**3. ¿Considera que la empresa busca alternativas para mejorar el clima laboral?**

SI

NO

**4. ¿Con anterioridad se ha realizado alguna encuesta de clima laboral?**

SI

NO

**5. ¿Cómo calificaría el clima laboral donde actualmente realiza sus tareas es satisfactorio?**

SI

NO

**6. ¿Qué tipo de emociones experimenta cuando escucha hablar sobre encuestas de clima laboral?**

- Temor**
- Enojo**
- Alegría**
- Indiferencia**

### 5.03.02 Análisis de la encuesta

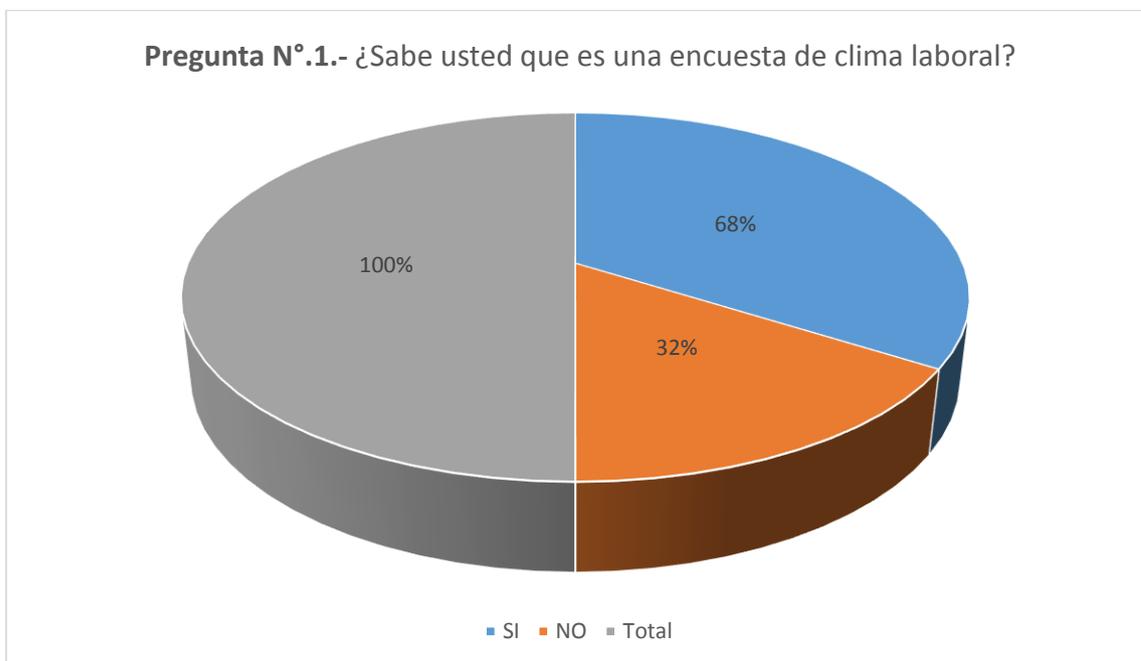
#### 1. Pregunta 1.- ¿Sabe usted que es una encuesta de clima laboral?

**Tabla N° 7 Pregunta N°1 Que es encuesta de clima laboral?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	13	68%	68	68
NO	6	32%	32	100
<b>TOTAL</b>	19			

**Fuente:** Desintecsa S.A.

**Elaborado por:** Jonathan Vásconez



**Figura N° 8 Pregunta 1**

**Fuente:** Desintecsa S.A.

**Elaborado por:** Jonathan Vásconez

**Análisis:** De las 19 personas encuestadas, el 68 % responde que SI y el 32% que NO, en conclusión un gran número de los colaboradores conocen sobre que trata la encuestas de clima laboral.

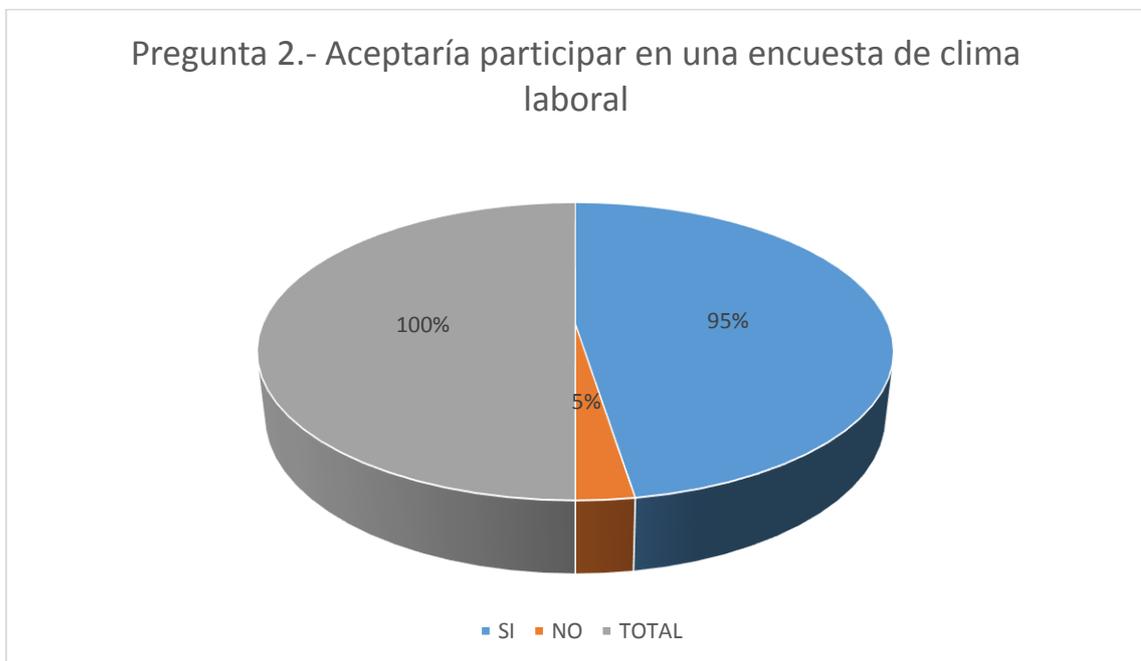
## 2. Pregunta 2.- Aceptaría participar en una encuesta de clima laboral

**Tabla N° 8** Pregunta N°2 Aceptaría participar en una encuesta?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	18	95%	95	95
NO	1	5%	5	100
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>			

**Fuente:** Desintecsa S.A.

**Elaborado por:** Jonathan Vásconez



**Figura N° 9** Pregunta 2

**Fuente:** Desintecsa S.A.

**Elaborado por:** Jonathan Vásconez

**Análisis:** De las 19 personas encuestadas el 95% se pronuncian con una respuesta positiva ya que la mayoría de colaboradores están dispuestos a ser encuestados con la finalidad de lograr un cambio que coadyuve a la convivencia diaria; mientras que el 5% muestra una respuesta negativa.

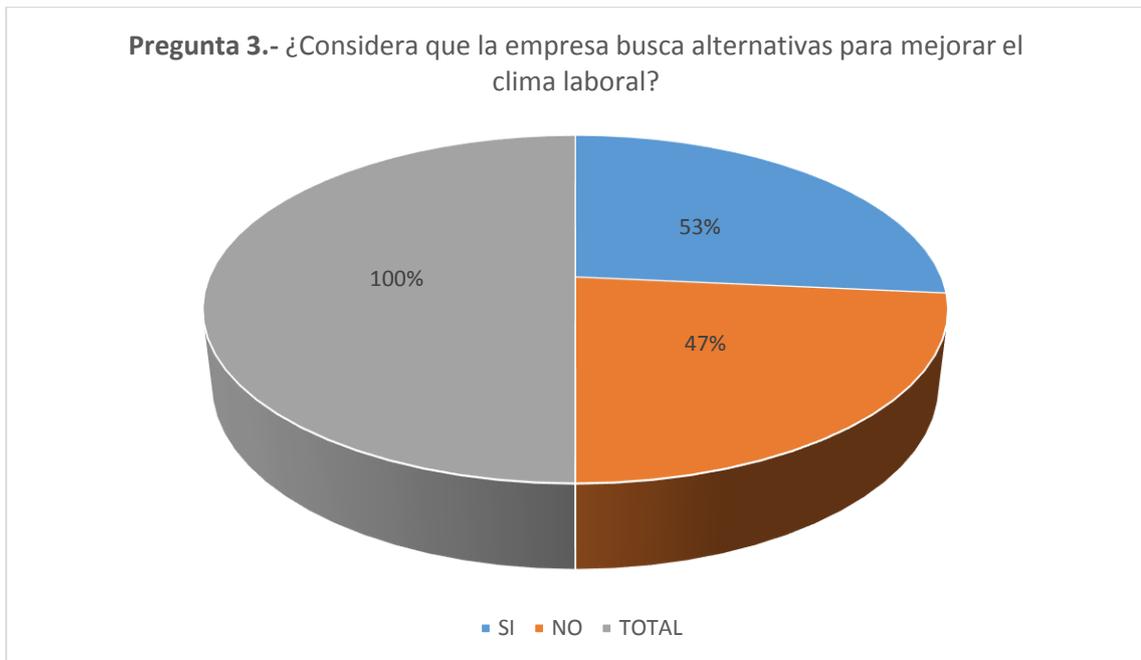
**Pregunta 3.-** ¿Considera que la empresa busca alternativas para mejorar el clima laboral?

**Tabla N° 9** Pregunta N°3 La empresa busca alternativas de mejora?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	10	53%	53	53
NO	9	47%	47	100
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>			

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez



**Figura N° 10** Pregunta 3

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

**Análisis:** De las 19 personas encuestadas el 53% menciona que la empresa si se mantiene en la búsqueda de alternativas para la mejora del ambiente laboral; el 47% deduce que no existe la búsqueda de nuevas alternativas; éste es un foco de atención para transmitir a los colaboradores el interés que tienen los directivos en mejorar el clima laboral e indudablemente la encuesta será una herramienta para obtener información de la realidad actual y proponer estrategias de mejora.

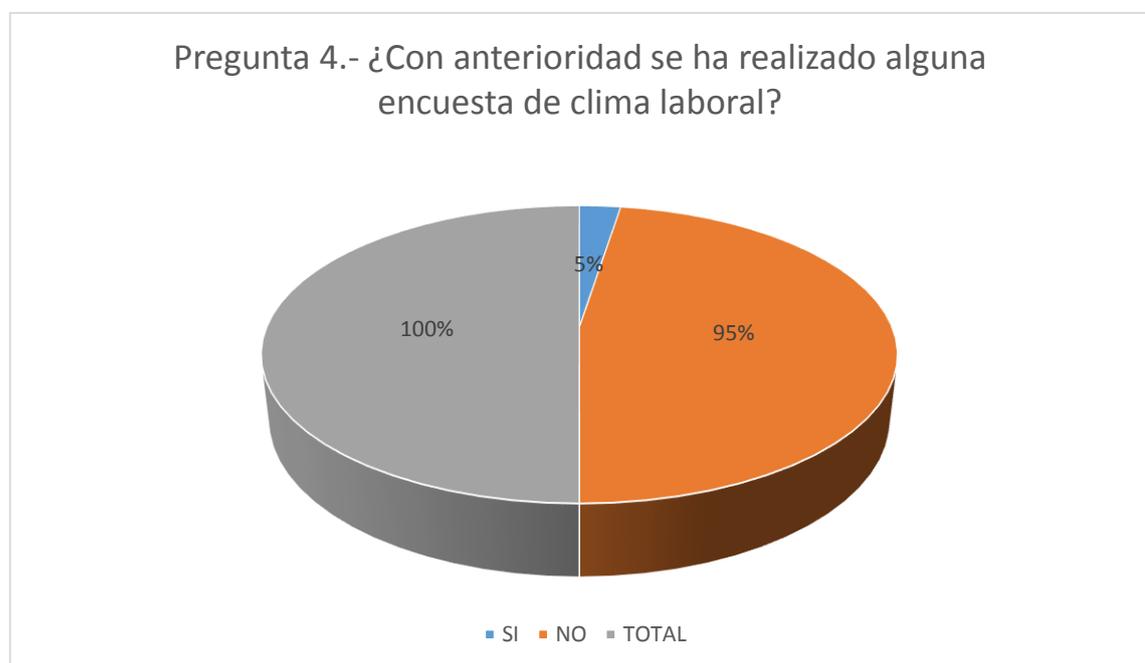
**Pregunta 4.-** ¿Con anterioridad se ha realizado alguna encuesta de clima laboral?

**Tabla N° 10** Pregunta N°4 Se han realizado con anterioridad encuestas de clima?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	1	5%	5	5
NO	18	95%	95	100
<b>TOTAL</b>	19			

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez



**Figura N° 11** Pregunta 4

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

**Análisis:** Las 19 personas que representa el 95% indican que no han realizado una encuesta de clima laboral, lo cual ratifica la importancia de realizar un estudio que permita detectar la problemática existente dentro de la organización

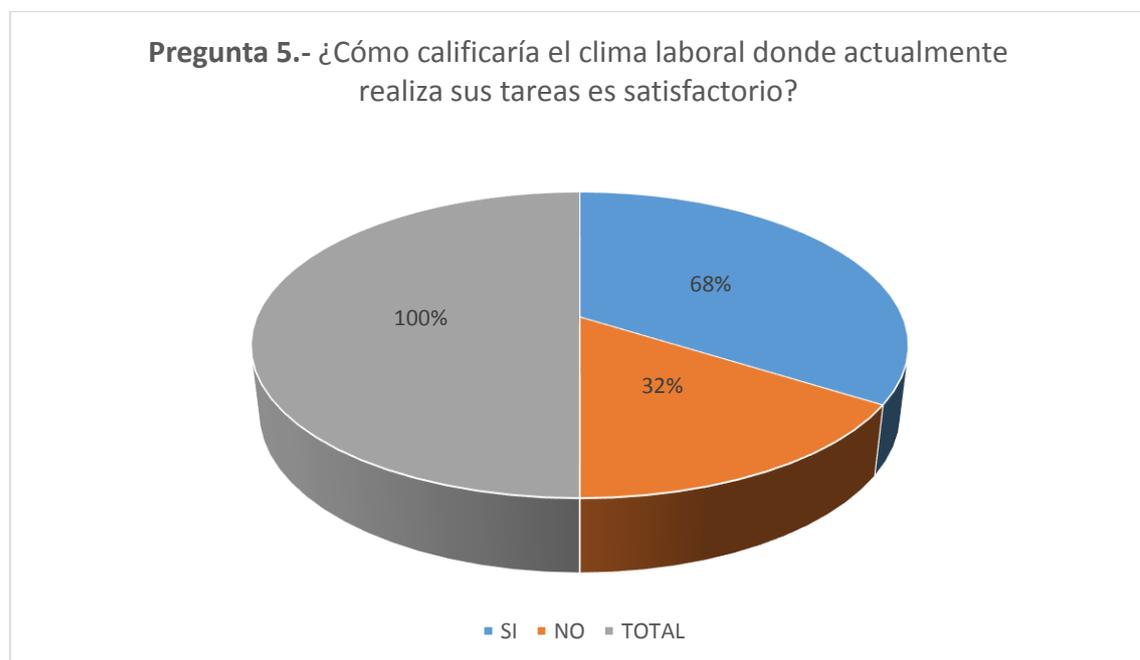
**Pregunta 5.-** ¿Cómo calificaría el clima laboral donde actualmente realiza sus tareas es satisfactorio?

**Tabla N° 11** Pregunta N°5 Como calificaría el clima laboral?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	13	68%	68	68
NO	6	32%	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez



**Figura N° 12** Pregunta 5

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

**Análisis:** De las 19 personas encuestadas el 68% muestran satisfacción en el entorno que se encuentran para realizar las actividades, mientras que el 32% de colaboradores denotan insatisfacción.

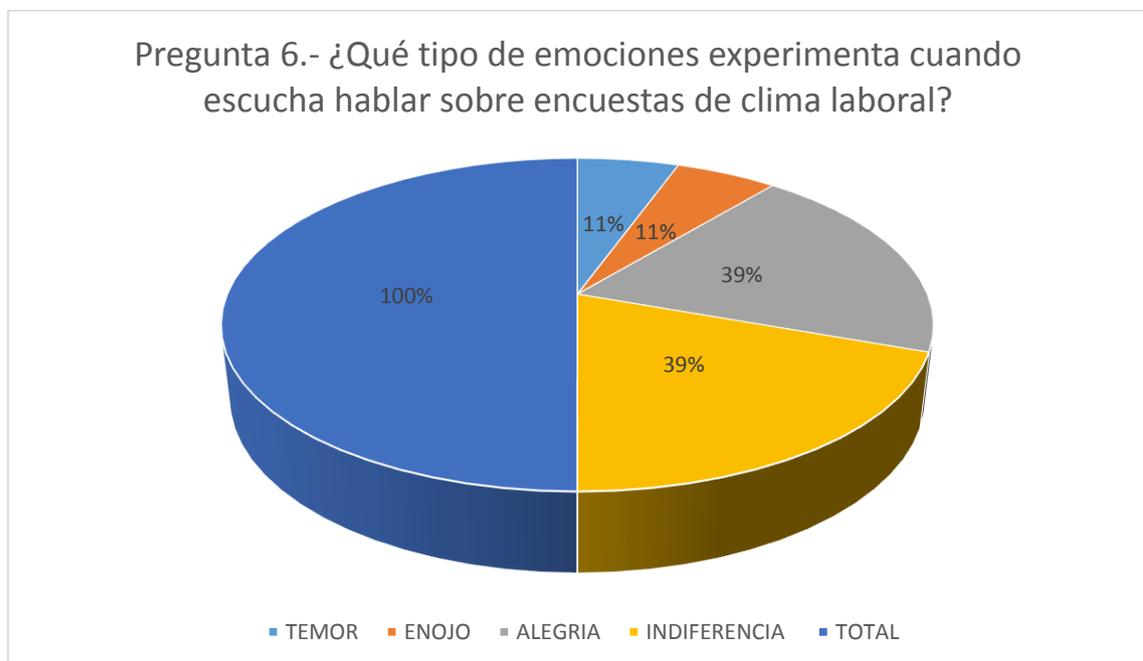
**Pregunta 6.-** ¿Qué tipo de emociones experimenta cuando escucha hablar sobre encuestas de clima laboral?

**Tabla N° 12** Pregunta N°6 que tipo de emociones experimenta al oír clima laboral?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>TEMOR</b>	2	11%	11	11
<b>ENOJO</b>	2	11%	11	22
<b>ALEGRÍA</b>	7	39%	39	61
<b>INDIFERENCIA</b>	7	39%	39	100
<b>TOTAL</b>	18			

**Fuente:** Desintecsa S.A.

**Elaborado por:** Jonathan Vásconez



**Figura N° 13** Pregunta 6

**Fuente:** Desintecsa S.A.

**Elaborado por:** Jonathan Vásconez

**Análisis:** De las 19 personas encuestadas el 11% responde temor al ser evaluado sobre el tema de clima laboral piensan que sus puestos pueden ser comprometidos al dar un tipo de inconformidad; el 11% responde a un sentimiento de enojo ya que en el transcurso que han laborado en la empresa nunca se a tratado del tema y les causa molestia; el 39% muestra alegría puesto que notan la preocupación del empleador sobre temas de mejora de la empresa y el 39% responde a la indiferencia ya que piensan que los cambios no les va a favorecer.



2019

**Cuida de tus trabajadores y ellos cuidarán de tu empresa**

**Elaborado por: Jonathan Andrés Vásquez Sarzosa**

## **Filosofía Empresarial**

### **Misión**

Asesorar, capacitar, administrar y brindar un soporte profesional y técnico con personal altamente calificado y comprometido, orientado al logro de objetivos mediante una óptima gestión empresarial. (Desintecsa, 2014)

### **Visión**

Asesorar, capacitar, administrar y brindar un soporte profesional y técnico con personal altamente calificado y comprometido, orientado al logro de objetivos mediante una óptima gestión empresarial.

### **Valores Institucionales**

Contribuyen al comportamiento y correcto desempeño de actividades dentro de la empresa por cada miembro que la conforma.

- **Ética.** – al emitir un Certificado de Conformidad respetando el cumplimiento de las normativas vigentes.
- **Compromiso.** – al contar con colaboradores altamente capacitados comprometidos con la empresa y el servicio que ofrece la empresa.
- **Seguridad.** – brindar a nuestros clientes un servicio personalizado, de calidad, garantía y real sobre los procesos que ofrece la empresa, al momento de cumplir con los parámetros exigidos.
- **Integridad.** – ser una empresa confiable, con todos aquellos que requieren nuestros servicios y para aquellos que no.

## **Objetivos Específicos**

Emitir certificados de conformidad, verificando el cumplimiento de las normas administrativas y reglas técnicas en los procedimientos de habilitación del suelo y de edificación.

- Aumentar la imagen empresarial, a través de campañas publicitarias, prensa, ofertas en las redes sociales, exposición en las ferias de construcción, entre otras.
- Disminuir las sanciones administrativas y de auditorías, con capacitaciones periódicas a los colaboradores que prestan sus servicios profesionales a la entidad.
- Mejorar la comunicación entre los trabajadores, para mantener un clima laboral armonioso, generando trabajo en equipo para resolver problemas que susciten en el área o en la empresa.
- Motivar al personal con actividades para mejorar el clima laboral e incentivar a las áreas a tener un manejo adecuado de los recursos, buscando de esta manera que el gerente de la empresa esté dispuesto a satisfacer las necesidades que tienen sus colaboradores, para que puedan prestar un servicio eficiente.
- Proporcionar información real del clima laboral, por medio de la gestión del área de Talento Humano quienes presentan las mediciones del clima laboral, mediante herramientas planteadas para el seguimiento de las actividades operativas.

## **Estructura Organizacional**

A continuación, describo un organigrama estructural definiendo claramente los siguientes niveles jerárquicos que deberán coordinar entre las actividades para el exitoso desarrollo de la propuesta planteada.

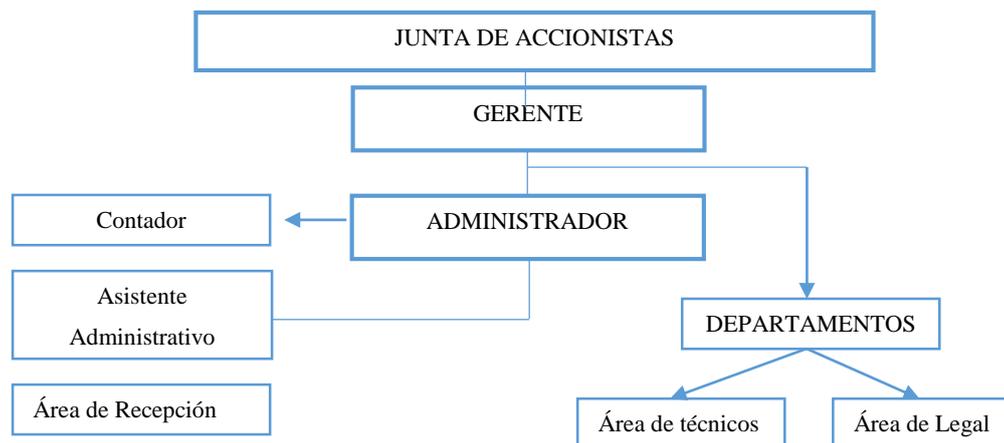
**Nivel Directivo:** Lo establece el Gerente de la empresa.

**Nivel Administrativo:** Lo constituye el administrador, contador.

**Nivel Operativo:** Lo integra el personal que labora en las áreas de recepción, técnicos y analistas.

### Organigrama Estructural Del Proyecto

Tabla N° 13  
Estructura Organizacional



Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

### Definir Políticas

#### Políticas que rigen en la empresa

Las políticas se componen en los lineamientos habituales para la toma de decisiones, que rigen la empresa.

- Dar cumplimiento de todos los valores, políticas, etc. Que mandan a nuestra empresa.
- Conservar y proteger el clima laboral
- Verificar por medio de una auditoría la realidad en qué situación se encuentra la empresa y tomar decisiones para que no exista problemas a futuro.
- Instruir en forma constante a nuestro personal.
- Siempre usar el uniforme de manera adecuado, dando así una buena imagen a la empresa.
- Promocionar nuevos servicios para agilizar el tiempo en los procesos internos.
- Ofrecer siempre facilidades de pagos, que no repercutan a la economía de la empresa.

## Análisis FODA

**Tabla N° 14**  
*Análisis FODA*

MATRIZ FODA	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	<p><b>1.</b> Expertos en el estudio de gestión de Empresas, Talento Humano, Seguridad e Higiene Industrial, Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Marketing, Finanzas y Ventas.</p> <p><b>2.</b> Integración de trabajo en equipo por cada uno de los departamentos.</p> <p><b>3.</b> Ampliación de un área de descanso.</p> <p><b>4.</b> Las oficinas se encuentran ubicadas en un sector estratégico</p> <p><b>5.</b> Equipo de trabajo comprometido con el proceso y voluntad de fortalecerse.</p>	<p><b>1.</b> Capital de trabajo mal utilizado.</p> <p><b>2.</b> Deficientes habilidades gerenciales.</p> <p><b>3.</b> Se percibe falta de apoyo de los directivos.</p> <p><b>4.</b> Débil formación ideológica</p> <p><b>5.</b> Ineficiencia en los medios de comunicación internos- mala utilización de las redes de comunicación.</p>

<p><b>Oportunidades (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe estabilidad y seguridad jurídica en el país por el cambio de mandato e ideología.</li> <li>2. La emisión y reforma de las ordenanzas dentro del municipio de Quito.</li> <li>3. Debido al flujo migratorio se ha generado una competencia desleal salarial.</li> <li>4. Mala remuneración económica causada por las malas políticas públicas.</li> </ol>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <p><b>FO1.</b> Usar fortalezas para tomar ventaja de las oportunidades</p> <p><b>FO2.</b> Aumentar y organizar un buen equipo de trabajo que compartan los mismos objetivos, con el propósito de crear fuentes de trabajo, para los diferentes servicios que ofrece la empresa.</p> <p><b>FO3.</b> Dentro de la empresa se optimizaran los procesos para acortar el tiempo de los proyectos.</p> <p><b>FO4.</b> Difusión de propaganda como: volantes, redes sociales, páginas web, portal web.</p>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <p><b>DO1.</b> Superar debilidades tomando ventaja de las oportunidades</p> <p><b>DO2.</b> Disminuir el riesgo de la gestión de los recursos económicos que son destinados a al desarrollo de las actividades de estrategias del clima laboral.</p> <p><b>DO3.</b> Buscar patrocinios con empresa relacionadas al mejoramiento del desempeño laboral y clima organizacional.</p>
<p><b>Amenazas (A)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida de los recursos tecnológicos y de talento humano.</li> <li>2. Competencia desleal.</li> <li>3. Baja remuneración económica para el talento humano</li> <li>4. Ausencia en la participación en las actividades del clima organizacional por parte del capital humano</li> </ol>	<p><b>Estrategias FA</b></p> <p><b>FA1.</b> Usar fortalezas para evadir amenazas</p> <p><b>FA.2</b> Determinar con buenas bases el destino de los recursos económicos y de talento humano.</p> <p><b>FA3.</b> Colaboración con empresas dedicadas al desarrollo de actividades cuyo impacto genere el mejoramiento organizacional</p>	<p><b>Estrategias DA</b></p> <p>Minimizar debilidades y evitar amenazas.</p> <p><b>DA1.</b> Asesorar, capacitar y fortalecer al personal en cuanto a las actividades que realizan, para brindar un servicio de eficiencia-calidad.</p> <p><b>DA2.</b> Previa evaluación al personal para desarrollar planes de charlas mensuales</p>

Fuente: Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

Mediante el FODA se determinó que existe en la empresa Desintecsa S.A. una escasa cooperación por parte del área de Talento Humano que genera conflictos laborales internos, y, este mal manejo de las relaciones interpersonales ocasiona un entorno laboral intolerable, generando conflicto entre los profesionales causando pérdidas económicas para la empresa; sin embargo, se contempla buscar el alineamiento adecuado, por medio de la gestión humana, junto con las estrategias de diseños basados en la cultura organizacional, para obtener un clima laboral satisfactorio.

Los principales puntos en el que se enfoca esta investigación son las siguientes:

- Brindar información sobre los beneficios del clima laboral, cuya necesidad actual es encontrar un potencial de cambio en el entorno, sin descuidar la influencia del desinterés por parte de los empleados para conocer sobre este tema planteado.
- Indagar sobre la percepción que tiene el personal, relacionado con las condiciones laborales, que ofrece la empresa a sus colaboradores, verificando la veracidad de las encuestas que nos han servido como medidores para el diseño de las estrategias planteadas.
- El desempleo, y el mal manejo de los recursos económicos generan que los salarios no vayan acorde a las capacidades, habilidades y aptitudes de profesionales, se invierte mayor conocimiento de aporte a las empresa y sueldo va por debajo a la canasta básica, no existe un control sobre el manejo del sistema salarial.
- A nivel social las políticas de gobierno se crean para brindar oportunidades laborales a los grupos de minoría, algunas no benefician a los profesionales nacionales, ya que los extranjeros pasan a formar parte de los grupos de minoría y vulnerables creando desventajas al ofrecer un servicio de mano de obra barata. Y al no existir un control de las políticas dictadas existe un vacío político, jurídico y económico.

## Esquema de la propuesta

La encuesta realizada en esta investigación del clima laboral pertenece a las normas ISO-9001, este método ayudó agilizar el proceso ya que los colaboradores no se encuentran siempre en su lugar de trabajo.

La encuesta abarca varios campos que nos lleva a obtener un resultado real, sobre el entorno de las actividades diarias y el clima laboral; las preguntas aplicadas están direccionadas para evaluar lo siguiente:

- Interacción Social
- Comunicación
- Condiciones de Trabajo
- Prevención de Riesgos Psicológicos
- Reconocimiento, Satisfacción y Pertenencia
- Remuneración
- Formación
- Liderazgo
- Autonomía e Innovación
- Orientación al Cliente Externo e Interno
- Organización

Con la finalidad de realizar planteamientos que nos permitan corregir y mejorar el clima laboral dentro de la empresa. A continuación se registra la siguiente ruta que se utilizó para aplicar la encuesta:

**Fuente:** <http://institutoaltorendimiento.com/gestiondeltalento/inicio/encuesta-de-clima-laboral/>

## INTERACCIÓN SOCIAL

### 1. Dirección de correo electrónico

---

### 2. Considera que existe un buen ambiente de trabajo

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

### 3. Cuento con la colaboración de mis compañeros del área

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

### 4. Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética

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

5. **La relación entre mi jefe y yo es buena**

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

**COMUNICACIÓN**

6. **Tengo disponible información sobre el catálogo de productos y servicios que ofrece la organización.**

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

7. **La comunicación sobre los resultados y marcha de la Compañía es clara y transparente.**

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

8. **La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada.**

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

9. **Conozco el Código Ético y de Conducta de la organización.**

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

10. **Tengo disponible información sobre la organización y su evolución de todos los lugares en los que se encuentra.**

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

11. **Los comunicados internos me proporcionan información útil.**

- Nunca
- Casi nunca

- A veces
- Casi siempre
- Siempre

12. **Resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas.**

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

## CONDICIONES DE TRABAJO

13. **Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo**

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

14. **Las condiciones de espacio, comodidad, ruido, temperatura, iluminación..., y mi silla, el filtro de la pantalla del ordenador y la altura de esta me permite desempeñar mi trabajo con normalidad.**

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
-

Casi siempre

Siempre

15. **Las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

16. **Se dispone de suficientes instalaciones sanitarias y áreas de descanso**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

17. **Está definido un protocolo de primeros auxilios y se dispone de medios para llevarlos a cabo.**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

## PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

18. **La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para gestionarlos.**

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

19. **La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí**

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

20. **Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajamiento y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo.**

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

### **RECONOCIMIENTO, SATISFACCIÓN Y PERTENENCIA.**

21. **Me siento orgulloso/a de trabajar para la organización.**

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

22. **Considero adecuados e importantes los proyectos de Responsabilidad Social implementados en mi país**

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

23. **Me siento partícipe del proyecto de la organización**

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

24. **Pienso que la organización es un buen lugar para trabajar y me gustaría continuar trabajando aquí.**

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

25. **Comprendo y comparto los valores de la compañía**

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

26. **Ciento que la organización me valora.**

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

## REMUNERACIÓN

27. **Recibo información sobre los elementos que componen mi salario (salario base más beneficios).**

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

28. **Estoy satisfecho con los beneficios sociales que me ofrece la organización.**

- Nunca
-

Casi nunca

- A veces
- Casi siempre
- Siempre

29. **Considero que mi trabajo está bien remunerado.**

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

30. **Creo que mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la organización**

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

31. **Creo que mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la organización.**

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

## FORMACIÓN

32. **Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo.**

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

33. **Los planes de formación de la organización se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional en la compañía.**

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

34. **La organización provee al personal de recursos de gestión del estrés y de la carga mental del trabajo.**

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

35. **Recibo formación para el desarrollo personal y la gestión del talento**

- Nunca
- Casi nunca
-

A veces

Casi siempre

Siempre

## LIDERAZGO

36. **Mi coordinador se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

37. **La dirección alienta a que se trabaje en equipo**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

38. **Mi coordinador me felicita cuando realizo bien mi trabajo**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

39. **Mi coordinador escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones**

Nunca

- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

40. **Mi coordinador se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de la organización.**

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

41. **Mantengo una buena relación con mi coordinador.**

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

42. **Mi coordinador hace un seguimiento de mi Plan de Desarrollo Individual**

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

43. **Mi coordinador me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo**

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

44. **Mi coordinador respeta las diferencias de cultura, sexo, religión**

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

45. **Mi coordinador me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño**

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

46. **Mi coordinador se preocupa por conocer mis necesidades e intereses.**

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

Siempre

47. **Mi coordinador es un referente en la compañía**

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

48. **Mi coordinador es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento.**

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

49. **La dirección tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo**

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

50. **Los empleados confían en cualquier decisión tomada por la dirección**

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
-

Casi siempre

Siempre

51. **El nivel de exigencia por parte de mi jefe es adecuado.**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

52. **Considero que trabajo en equipo con mi jefe**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

## **AUTONOMÍA E INNOVACIÓN**

53. **Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

54. **La organización innova y mejora continuamente para ser el líder de su sector**

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

55. **Se alienta a los empleados a buscar nuevas formas de resolver problemas**

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

56. **La dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados.**

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

57. **La compañía aprecia y valora las ideas.**

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

58. **La compañía está buscando hacer cambios para mantener su competitividad**

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

59. **Mi trabajo es lo suficientemente variado**

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

### **ORIENTACIÓN AL CLIENTE (EXTERNO E INTERNO)**

60. **Los procesos y procedimientos de trabajo en la organización me orientan hacia el cliente interno/ externo.**

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

61. **He hablado a familiares y amigos sobre las ventajas de contratar servicios de la organización.**

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

62. **Estoy dispuesto/a a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo**

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

## ORGANIZACIÓN

63. **La documentación (procesos, instructivos y formatos) incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad es útil y apropiado para realizar mi trabajo.**

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

64. **Recibo la ayuda que necesito del departamento Jurídico.**

- Nunca
- Casi nunca
- A veces

Casi siempre

Siempre

65. **Recibo la ayuda que necesito del departamento RR.HH. de la organización**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

66. **Recibo la ayuda que necesito del departamento Financiero.**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

67. **Recibo la ayuda que necesito del departamento de Informática.**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

68. **Considero que los valores de la organización reflejan el estilo de trabajo que existe en la compañía.**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

69. **Desde mi entrada en la compañía, pienso que la organización se ha ido transformando en un lugar mejor para trabajar**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

70. **Considero que planes de acción derivados de la anterior encuesta de satisfacción de han cumplido en su mayoría**

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

## RESULTADOS DE LA ENCUESTAS APLICADAS

### INTERACCIÓN SOCIAL

#### 1. Considera que existe un buen ambiente de trabajo

Tabla N° 15 Pregunta N°1 Existe un buen ambiente de trabajo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	8	42%	42	42
CASI SIEMPRE	6	32%	32	74
SIEMPRE	5	26%	26	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

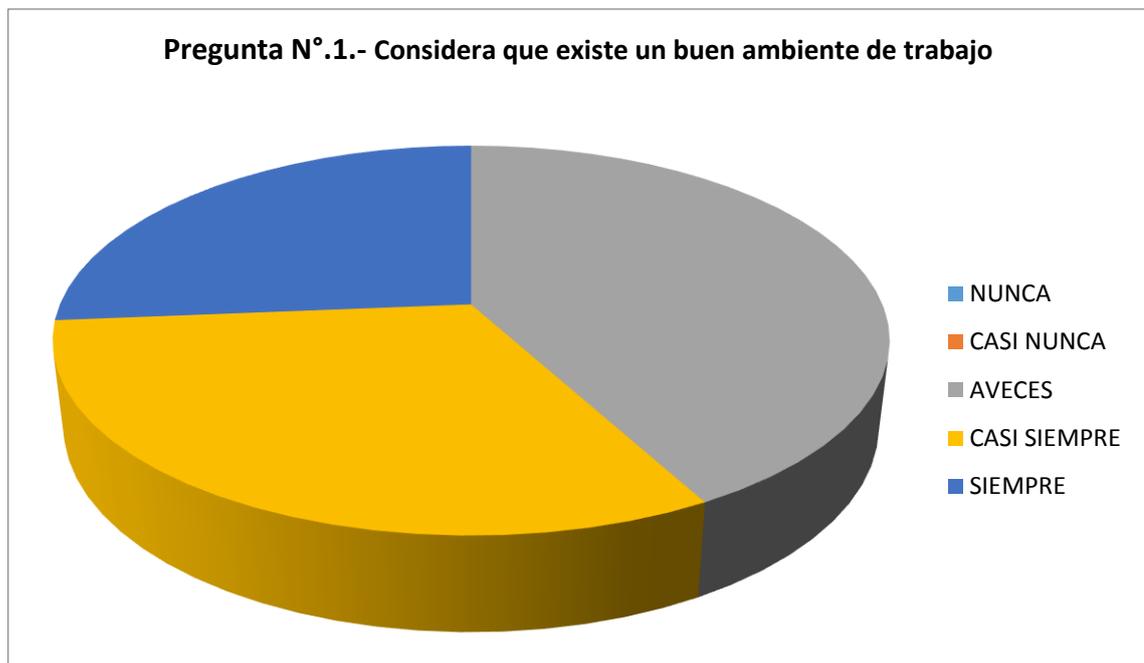


Figura N° 14 Pregunta 1

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez

## 2. Cuento con la colaboración de mis compañeros del área

Tabla N° 16 Pregunta N°2 Colaboración de compañeros?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	5	26%	26	26
CASI	6	32%	32	58
SIEMPRE				
SIEMPRE	8	42%	42	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

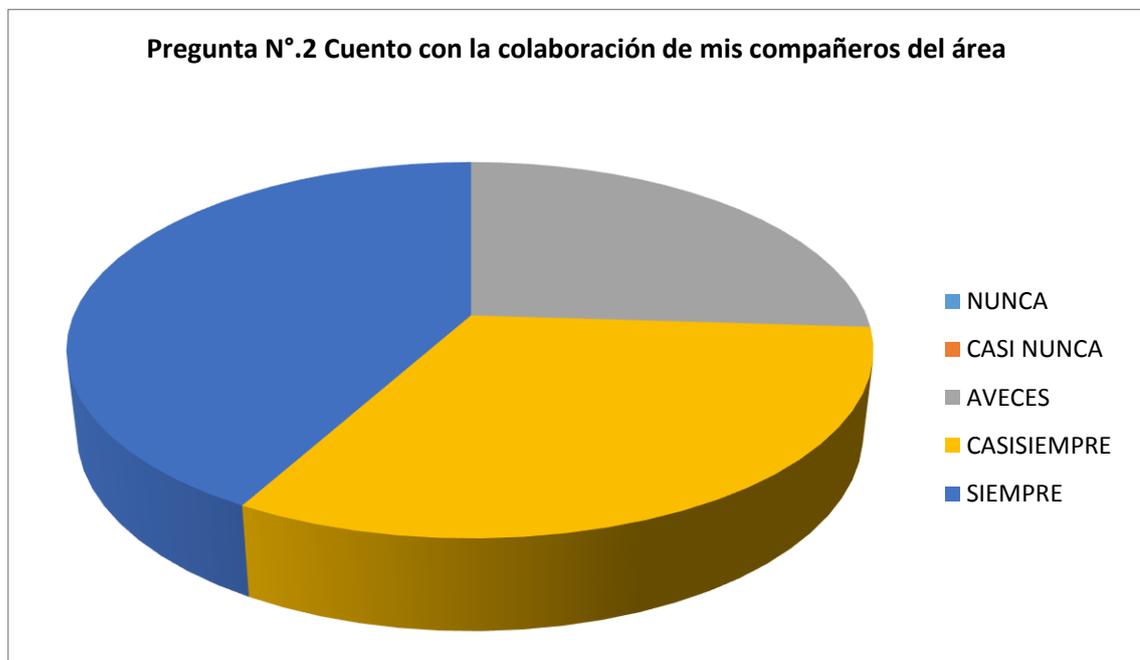


Figura N° 15 Pregunta 2

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

### 3. Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética

Tabla N° 17 Pregunta N°3 Mis compañeros actúan con respeto y de manera ética?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	3	16%	16	16
CASI SIEMPRE	8	42%	42	58
SIEMPRE	8	42%	42	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.



Figura N° 16 Pregunta 3

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

#### 4. La relación entre mi jefe y yo es buena

Tabla N° 18 Pregunta N°4 La relación con el jefe es buena?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>NUNCA</b>				
CASI NUNCA	1	5%	5	5
<b>AVECES</b>				
CASI	8	42%	42	47
<b>SIEMPRE</b>				
SIEMPRE	10	53%	53	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.



Figura N° 17 Pregunta 4

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

### **Análisis de Interacción Social**

En el campo de interacción social se identifica las siguientes aspectos más relevantes de la muestra considerada para esta investigación: El 42% considera que “a veces” existe un buen ambiente de trabajo, el 40% denota que “siempre” cuenta con la colaboración de sus compañeros, el 42% menciona que “siempre” actúan con respeto y manera ética con las personas que se relacionan en la organización y el 53% establece que “siempre” la relación entre jefe y trabajador es buena.

### **Situación mejorada**

Invertir tiempo en la planificación del espacio de trabajo, de los espacios comunes y de aquellas zonas que harán que la comunicación fluya y garantizarán un buen ambiente en aquellos equipos de trabajo que ya comparten proyectos juntos.

## COMUNICACIÓN

### 5. Tengo disponible información sobre el catálogo de productos y servicios que ofrece la organización.

Tabla N° 19 Pregunta N°5 Información adecuada sobre los productos y servicios?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	5	26%	26	26
CASI	2	11%	11	37
SIEMPRE				
SIEMPRE	12	63%	63	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

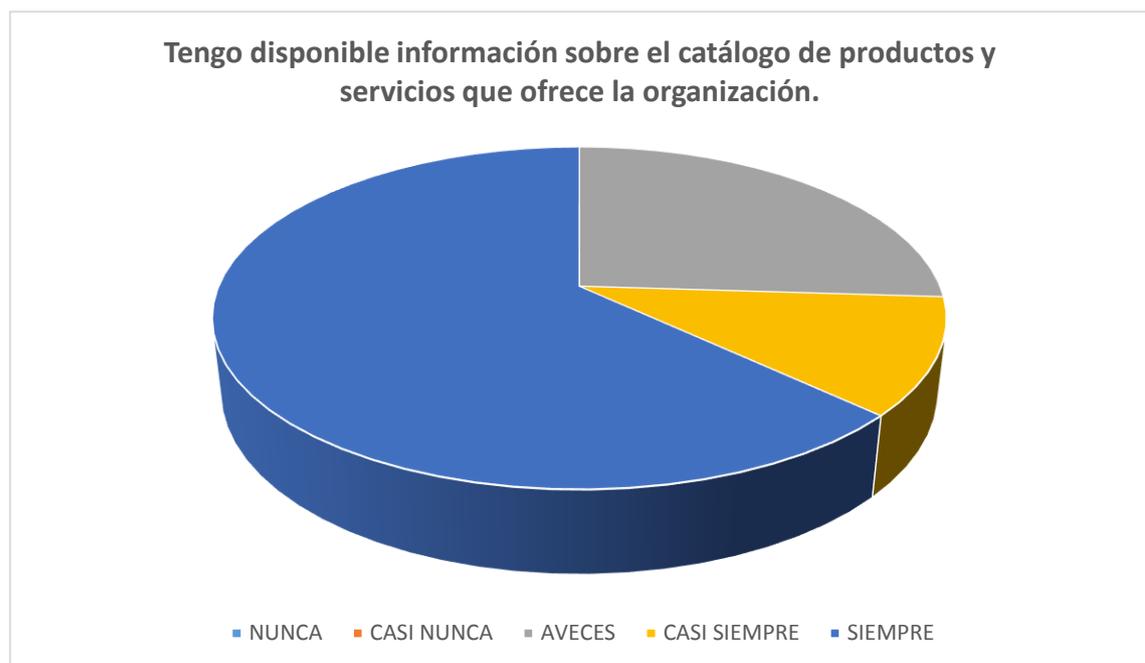


Figura N° 18 Pregunta 5

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

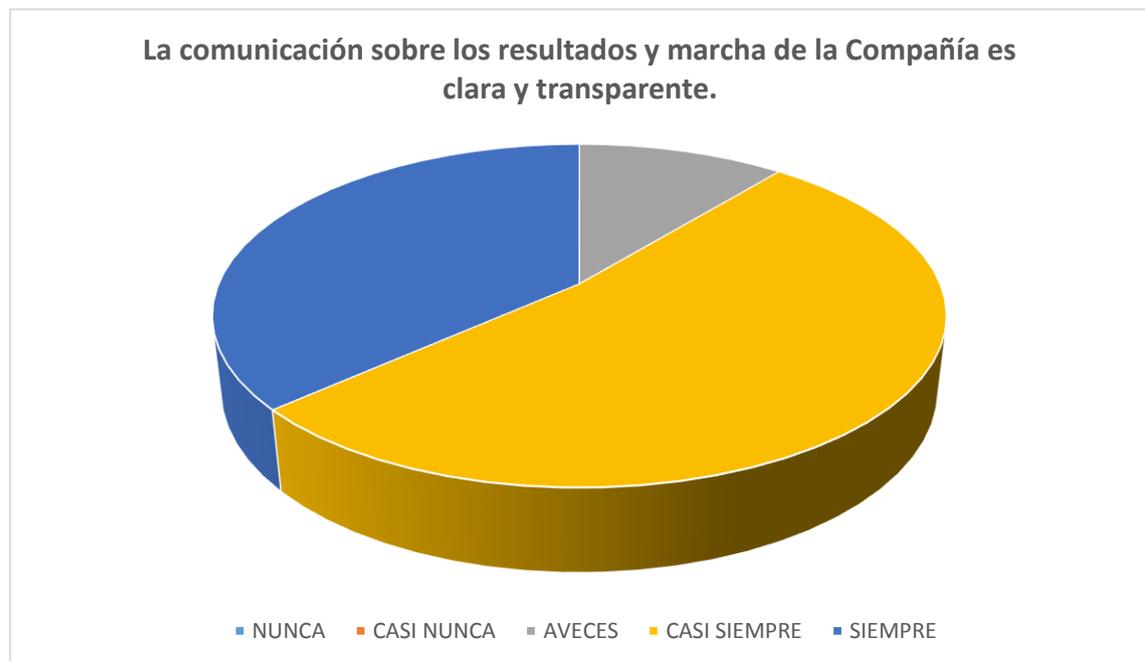
**6. La comunicación sobre los resultados y marcha de la Compañía es clara y transparente.**

**Tabla N° 20** Pregunta N°6 Comunicación clara y transparente?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	2	11%	11	11
CASI SIEMPRE	10	53%	53	64
SIEMPRE	7	37%	37	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.



**Figura N° 19** Pregunta 6

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

## 7. La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada.

Tabla N° 21 Pregunta N°7 La comunicación es permanente y planificada?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA	2	10%	10	10
AVECES	6	32%	32	42
CASI SIEMPRE	7	37%	37	79
SIEMPRE	4	21%	21	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.



Figura N° 20 Pregunta 7

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

## 8. Conozco el Código Ético y de Conducta de la organización.

Tabla N° 22 Pregunta N°8 Código Ético y conducta organizacional?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	2	11%	11	11
CASI NUNCA				
AVECES	4	21%	21	32
CASI	4	21%	21	53
SIEMPRE				
SIEMPRE	9	47%	47	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

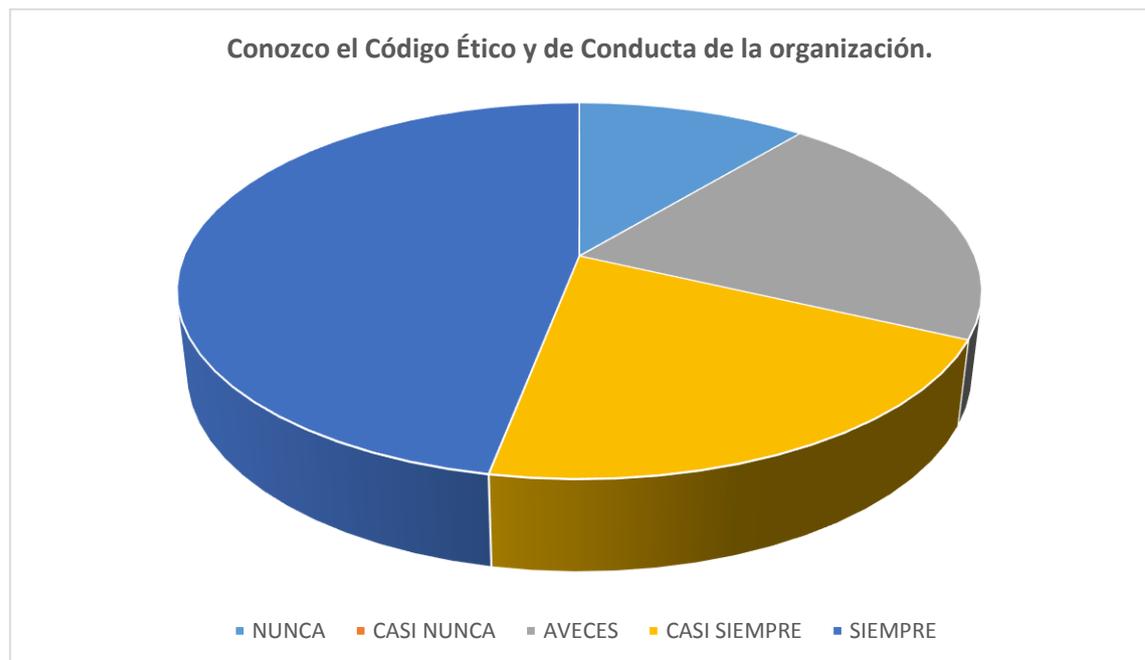


Figura N° 21 Pregunta 8

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

**9. Tengo disponible información sobre la organización y su evolución de todos los lugares en los que se encuentra.**

Tabla N° 23 Pregunta N°9 Información disponible la evolución de la empresa?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	2	10	10	10
CASI NUNCA				
AVECES	3	16	16	26
CASI SIEMPRE	3	16	16	42
SIEMPRE	11	58	58	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.



Figura N° 22 Pregunta 9

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 10. Los comunicados internos me proporcionan información útil.

Tabla N° 24 Pregunta N°10 Los comunicados internos me proporcionan información útil?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA				
AVECES	3	16%	16	21
CASI	9	47%	47	68
SIEMPRE				
SIEMPRE	6	32%	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

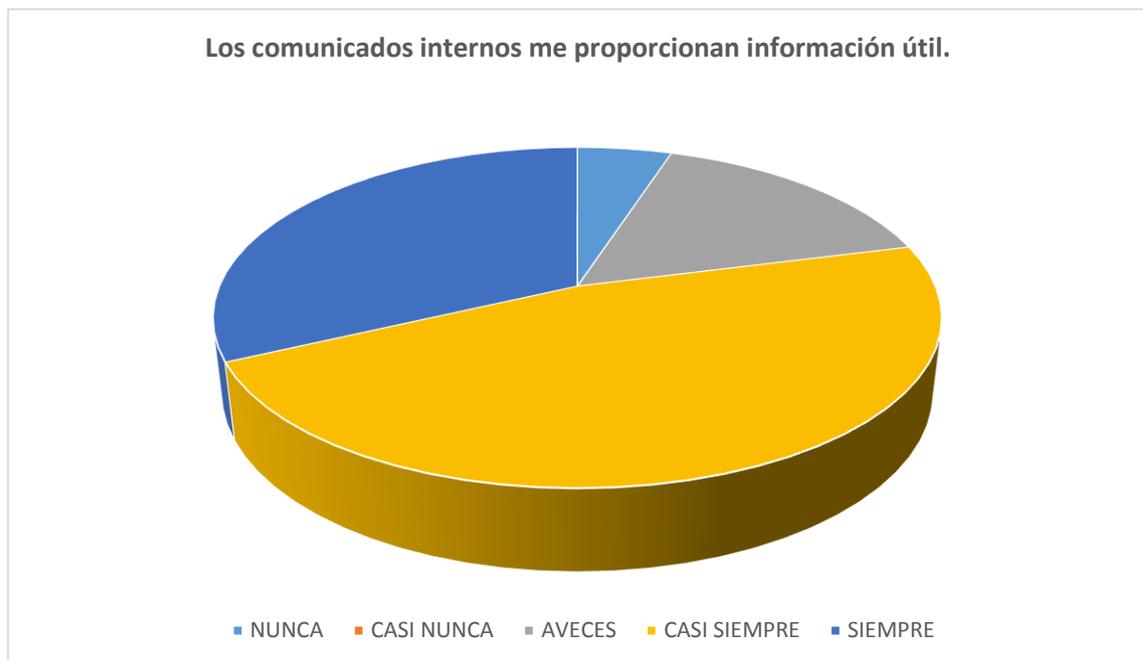


Figura N° 23 Pregunta 10

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 11. Resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas.

Tabla N° 25 Pregunta N°11 Resulta fácil Comunicarse con altos directivos?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	5	5%	5	5
CASI NUNCA				
AVECES	16	16%	16	21
CASI SIEMPRE	47	47%	47	68
SIEMPRE	32	32%	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

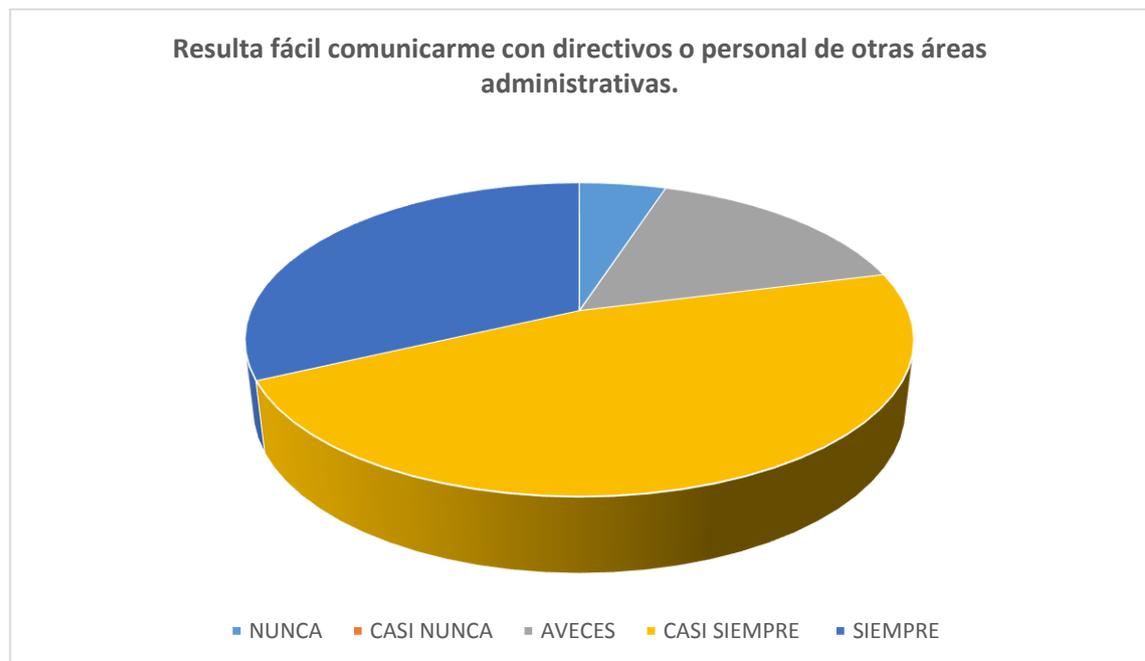


Figura N° 24 Pregunta 11

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## **ÁNALISIS:**

En el campo de comunicación se identifican los siguientes aspectos más relevantes de la muestra considerada para esta investigación con el 63% considera que “siempre” obtiene información disponible sobre el catálogo de productos y servicios que ofrecen la organización, con un 53% considera que “casi siempre” la comunicación de la compañía es clara y transparente, con el 37% considera que “casi siempre” la comunicación interna en la organización es una actividad permanente y organizada, con un 47% conoce sobre el código de ética y de conducta de la organización, el 58% posee información de la organización y su evolución de todos los lugares en los que se encuentran, el 47% de los encuestados considera que casi siempre los comunicados internos proporcionan información útil y necesaria demostrando con un 47% casi siempre resulta fácil la comunicación con directivos o personal administrativo.

### **Situación Mejorada**

La comunicación interna es indispensable para una organización como una estrategia empresarial, que al ser desarrollada de la mejor manera, se consigue que los trabajadores estén más comprometidos con la misión, visión y valores de la empresa; por tanto, es necesario fortalecer dicha estrategia mediante un plan de comunicación, logrando así mejorar la productividad, la imagen, la competitividad y el posicionamiento.

## CONDICIONES DE TRABAJO

### 12. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.

Tabla N° 26 Pregunta N°12 Insumos necesarios pára realizar mi trabajo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	3	16	16	16
CASI	6	32	32	48
SIEMPRE	10	52	52	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 25 Pregunta 12

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

**13. Las condiciones de espacio, comodidad, ruido, temperatura, iluminación..., y mi silla, el filtro de la pantalla del ordenador y la altura de esta me permite desempeñar mi trabajo con normalidad.**

Tabla N° 27 Pregunta N°13 Condiciones de trabajo adecuadas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA	2	11	11	11
AVECES	4	21	21	32
CASI SIEMPRE	5	26	26	58
SIEMPRE	8	42	42	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

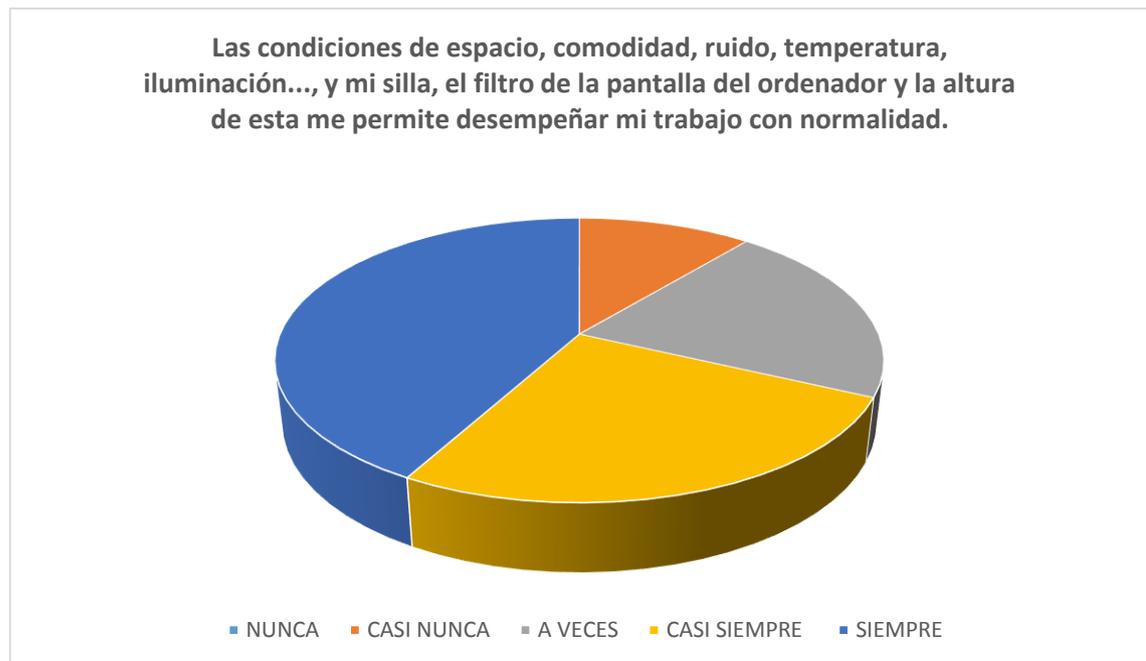


Figura N° 26 Pregunta 13

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

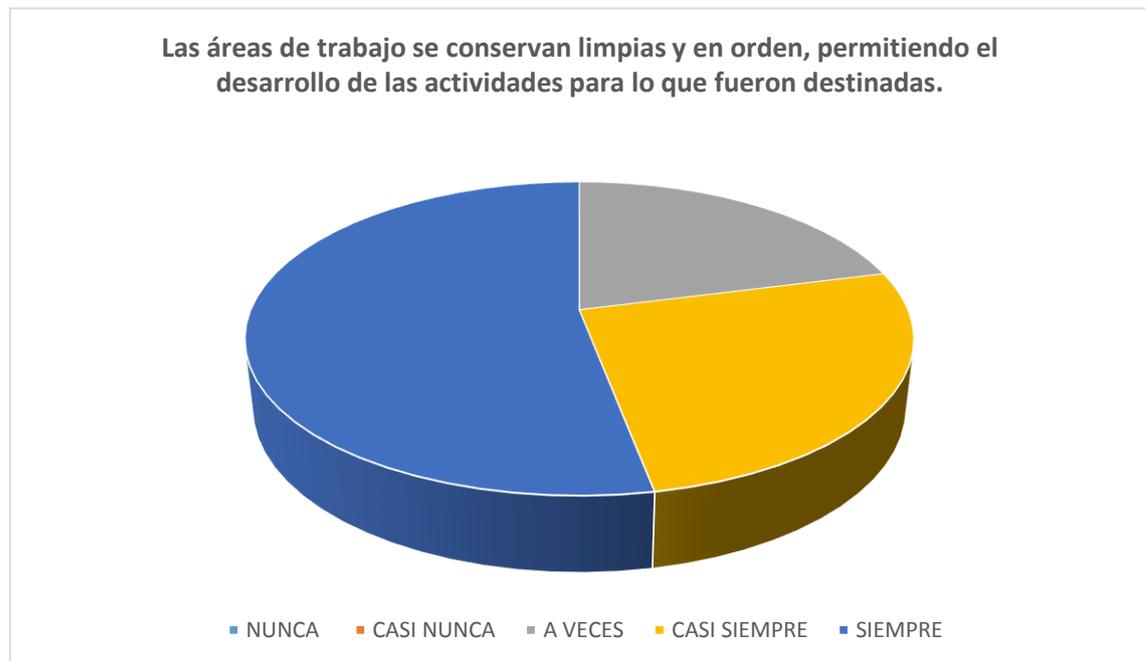
**14. Las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.**

**Tabla N° 28** Pregunta N°14 Áreas de trabajo ordenadas y limpas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	4	21	21	21
CASI SIEMPRE	5	26	26	47
SIEMPRE	10	53	53	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 27** Pregunta 14

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 15. Se dispone de suficientes instalaciones sanitarias y áreas de descanso.

Tabla N° 29 Pregunta N°15 Disponen de áreas de descanso?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5	5	5
CASI NUNCA	1	5	5	10
AVECES	4	21	21	31
CASI	7	37	37	68
SIEMPRE	6	32	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

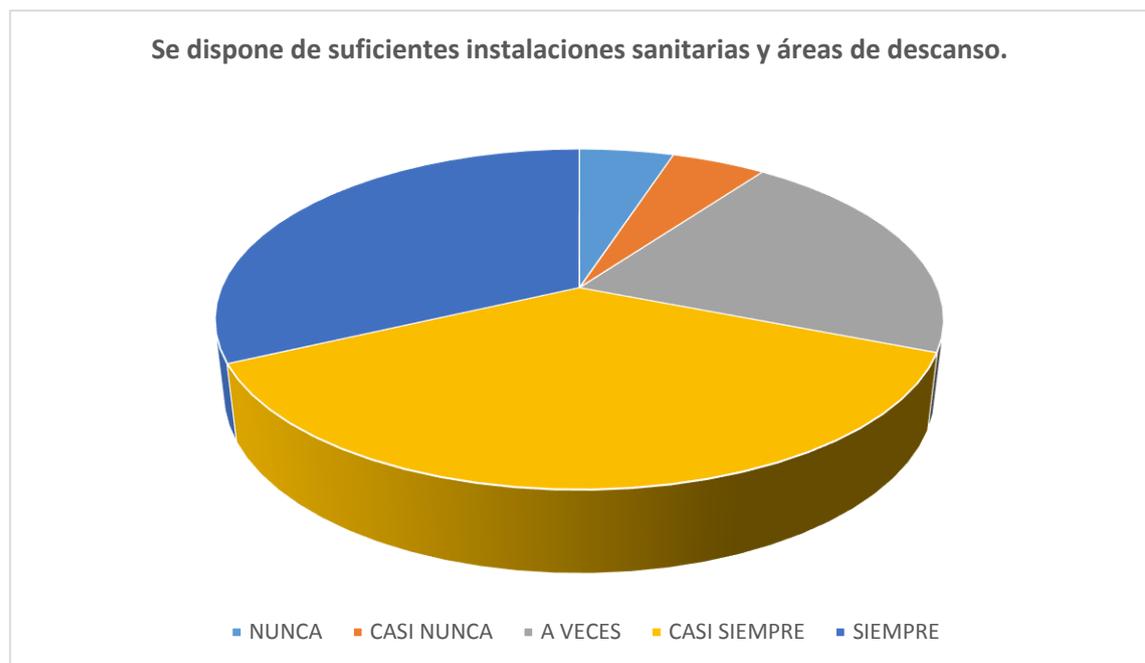


Figura N° 28 Pregunta 15

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 16. Está definido un protocolo de primeros auxilios y se dispone de medios para llevarlos a cabo.

Tabla N° 30 Pregunta N°16 Predispone de protocolos de primeros auxilios?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	3	16	16	16
CASI NUNCA	3	16	16	32
AVECES	4	21	21	53
CASI SIEMPRE	6	31	31	84
SIEMPRE	3	16	16	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

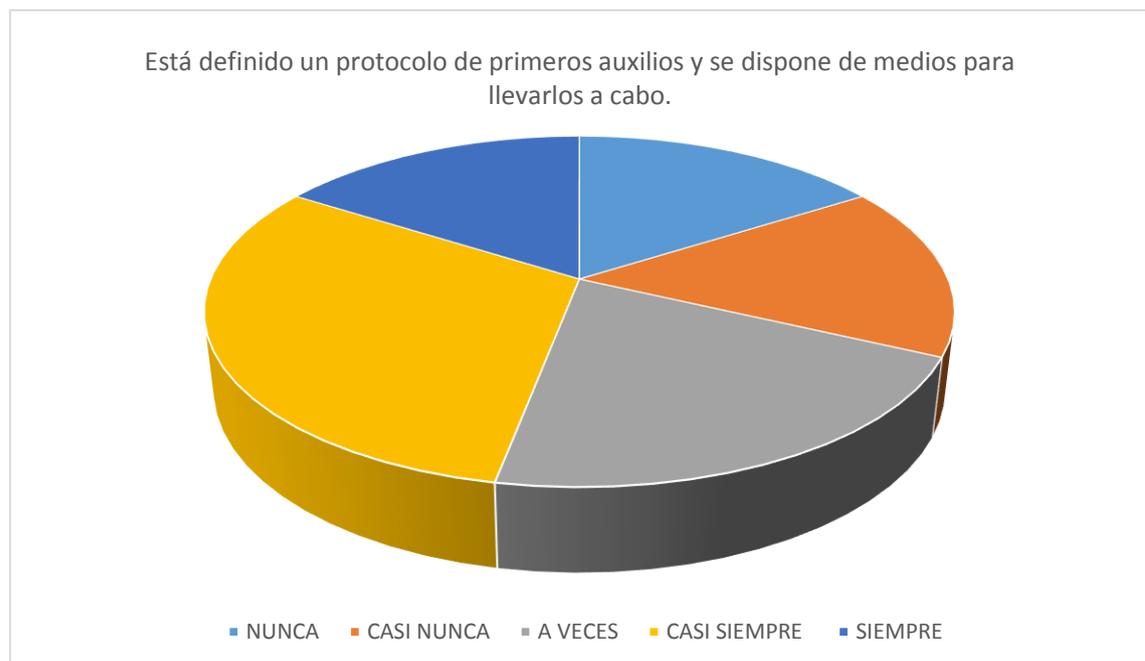


Figura N° 29 Pregunta 16

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## ÁNALISIS:

En el campo de condiciones de trabajo se identifica los siguientes aspectos, con el 53% considera que siempre dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo, con un 42% menciona que siempre las condiciones de espacio y comodidad, ruido y temperatura son los adecuados para desempeñar el trabajo con normalidad, con un 53% considera que las áreas de trabajo se conservan limpias en orden permitiendo el desarrollo de las actividades, el 37% de encuestados indican que casi siempre disponen de suficiente instalaciones sanitarias y áreas de descanso

### **Situación Mejorada**

Para mejorar las condiciones de trabajo se requiere una corresponsabilidad entre trabajadores y la empresa, asegurando la seguridad y el confort requerida para desempeñar las funciones asignadas en cada área de la empresa. Es así que los trabajadores llegan a sentirse motivados y en consecuencia más comprometidos con la organización y productivos.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### 17. La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para gestionarlos.

Tabla N° 31 Pregunta N°17 Preocupaciones por mi grado de estrés?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	3	16	16	16
CASI NUNCA	3	16	16	32
AVECES	3	16	16	48
CASI SIEMPRE	3	16	16	64
SIEMPRE	7	36	36	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

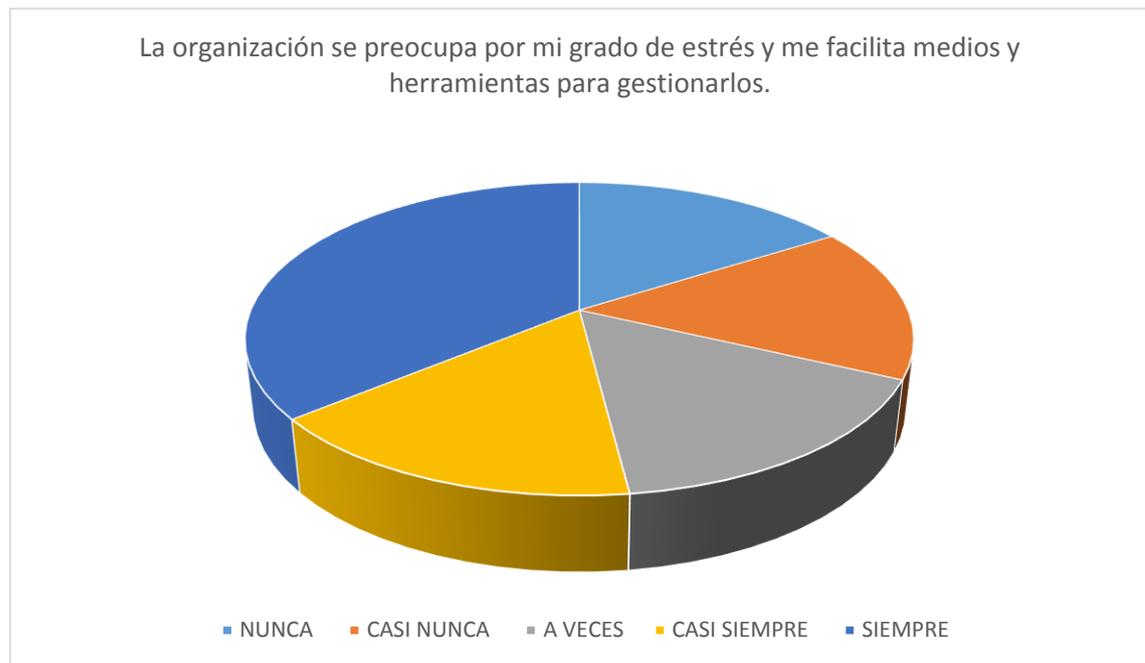


Figura N° 30 Pregunta 17

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 18. La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí.

Tabla N° 32 Pregunta N°18 El trabajo y el estrés es un problema?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA	6	32	32	32
AVECES	8	42	42	74
CASI SIEMPRE	4	21	21	95
SIEMPRE	1	5	5	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

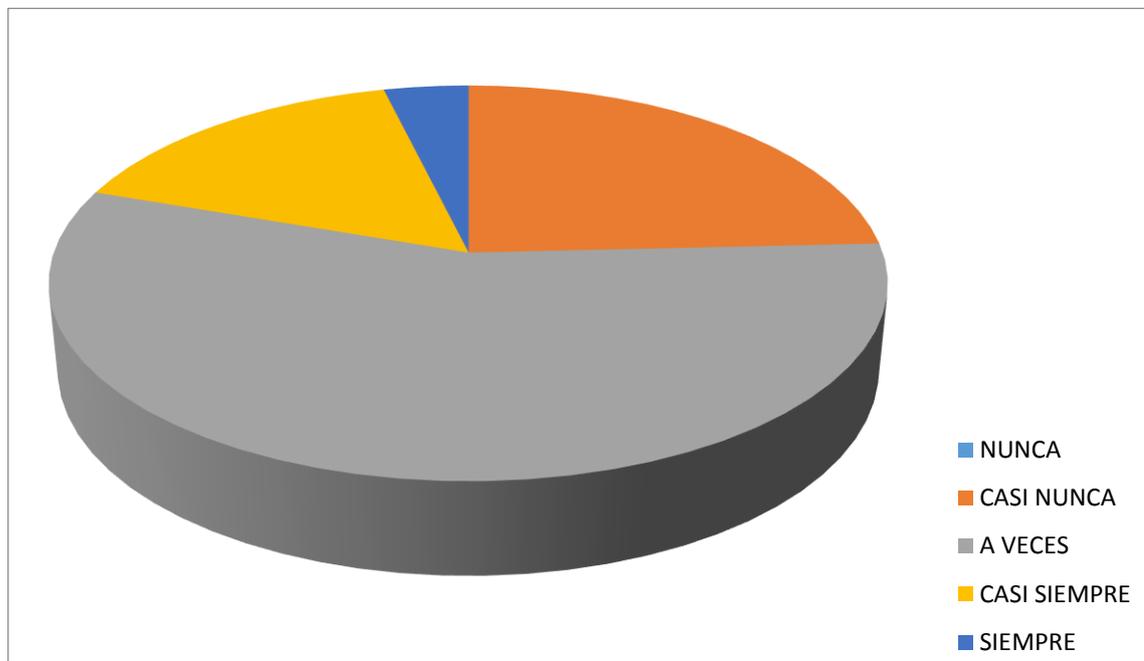


Figura N° 31 Pregunta 18

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 19. Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajamiento y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo.

Tabla N° 33 Pregunta N°19 Dispongo espacios para relajamiento?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	6	32%	32	32
CASI NUNCA	2	10%	10	42
AVECES	4	21%	21	63
CASI SIEMPRE	5	26%	26	89
SIEMPRE	2	11%	11	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 32 Pregunta 19

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## **ÁNALISIS:**

En el campo de prevención de riesgos psicosociales se identifican los siguientes aspectos con un 37% considera que casi siempre la organización se preocupa por mi grado de estrés, con un 42% considera que a veces que la carga mental del trabajo y el estrés es un problema, el 32% establece que nunca dispone de espacio habilitadas para relajamiento y recuperación mental.

### **Situacion Mejorada**

Ante la prevención de riesgos psicosociales se plantea reforzar con un plan de actividades preventivas que reduzcan dichos riesgos, de la misma manera es indispensable socializar a los trabajadores de la empresa las causas y las prevenciones, con el fin de asegurar el bienestar de los trabajadores.

## RECONOCIMIENTO, SATISFACCIÓN Y PERTENENCIA.

### 20. Me siento orgulloso/a de trabajar para la organización

Tabla N° 34 Pregunta N°20 Me orgulloso de trabajar para la aorganización?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	2	11%	11	11
CASI SIEMPRE	8	42%	42	53
SIEMPRE	9	47%	47	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 33 Pregunta 20

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 21. Considero adecuados e importantes los proyectos de Responsabilidad Social implementados en mi país.

Tabla N° 35 Pregunta N°21 Considero adecuados e importantes los proyectos de Responsabilidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA				
AVECES	6	31%	31	36
CASI SIEMPRE	8	42%	42	78
SIEMPRE	4	22%	22	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

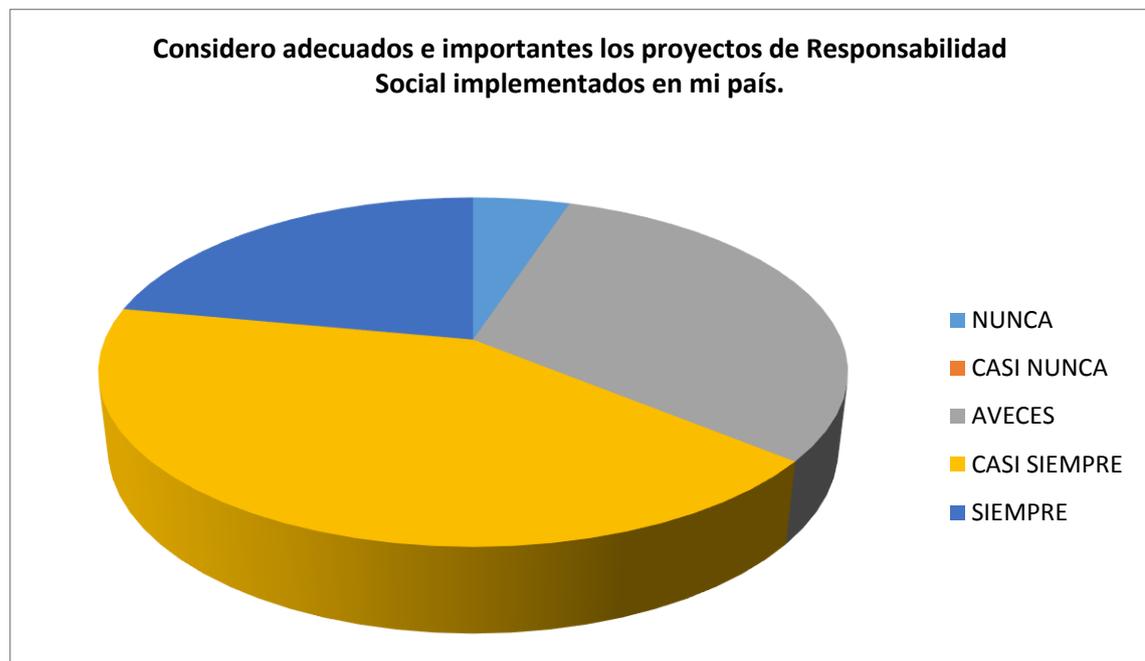


Figura N° 34 Pregunta 21

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 22. Me siento partícipe del proyecto de la organización.

Tabla N° 36 Pregunta N°22 Me siento partícipe del proyecto de la organización?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA	1	5%	5	10
AVECES	5	26%	26	36
CASI SIEMPRE	10	53%	53	89
SIEMPRE	2	11%	11	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 35 Pregunta 22

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 23. Pienso que la organización es un buen lugar para trabajar y me gustaría continuar trabajando aquí.

Tabla N° 37 Pregunta N°23 Pienso que la organización es buen lugar para trabajar?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	3	16%	16	16
CASI SIEMPRE	8	42%	42	58
SIEMPRE	8	42%	42	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 36 Pregunta 23

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

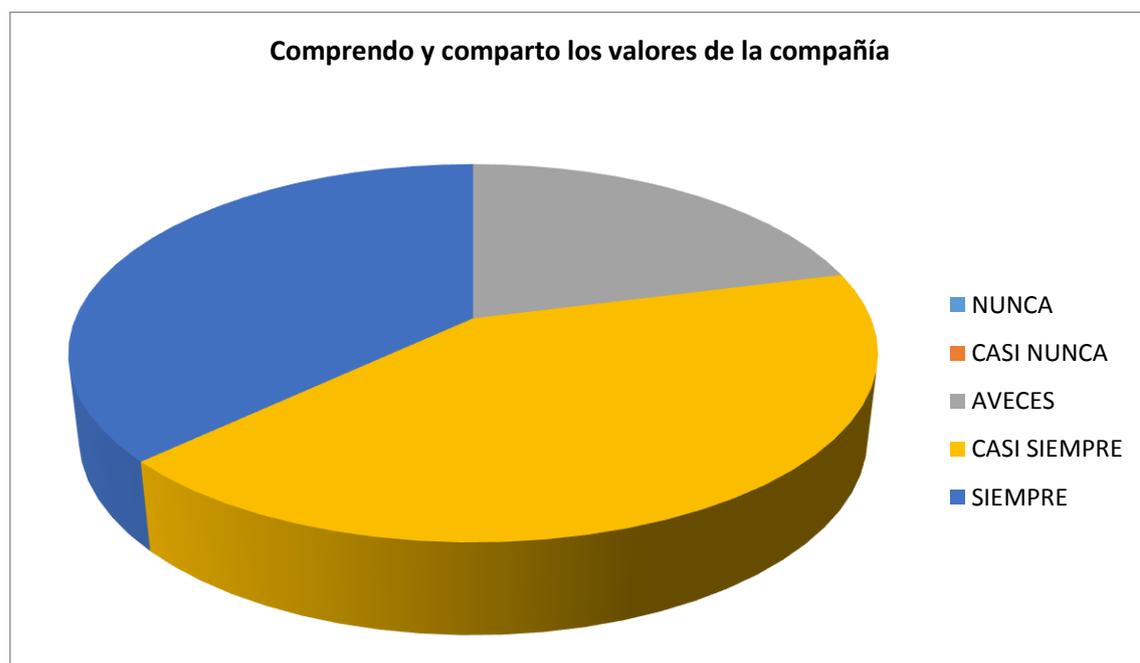
## 24. Comprendo y comparto los valores de la compañía

**Tabla N° 38** Pregunta N°24 Comprendo y comparto los valores de la compañía

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	4	21%	21	21
CASI	8	42%	42	63
SIEMPRE				
SIEMPRE	7	37%	37	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 37** Pregunta 24

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 25. Ciento de la organización me valora.

Tabla N° 39 Pregunta N°25 Ciento de la organización me valora.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA	1	5%	5	10
AVECES	3	16%	16	26
CASI SIEMPRE	11	58%	58	84
SIEMPRE	3	16%	16	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 38 Pregunta 25

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## **Análisis:**

En el campo de reconocimiento, satisfacción y pertenencia se considera mas frecuentes los siguientes aspectos Con el 47% de los trabajadores siempre se sienten orgullosos para trabajar con la organización, con un 42% casi siempre considera adecuados los proyectos de responsabilidad por lo tanto con un 53% casi siempre existe una participación dentro de la organización, por lo tanto con el 42% casi siempre se comparte los valores de la compañía

## **Situacion Mejorada**

En cuanto al reconocimiento, satisfacción y pertenencia contribuye a la motivación laboral y salud de los trabajadores de la empresa, por tanto, se considera como una herramienta efectiva. En este sentido, se plantea que se debe mejorar la flexibilidad de los horarios de trabajos, programas de incentivos y premios que contribuirá a mejorar el compromiso laboral y de este modo, aumenta la motivación, mejora el sentido de la pertenencia y mejora la rendición de los trabajadores.

## REMUNERACIÓN

### 26. Recibo información sobre los elementos que componen mi salario ( salario base más beneficios).

Tabla N° 40 Pregunta N°26 Información sobre los elementos de mi salario?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA	3	16%	16	16
AVECES	4	21%	21	37
CASI SIEMPRE	5	26%	26	63
SIEMPRE	7	37%	37	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

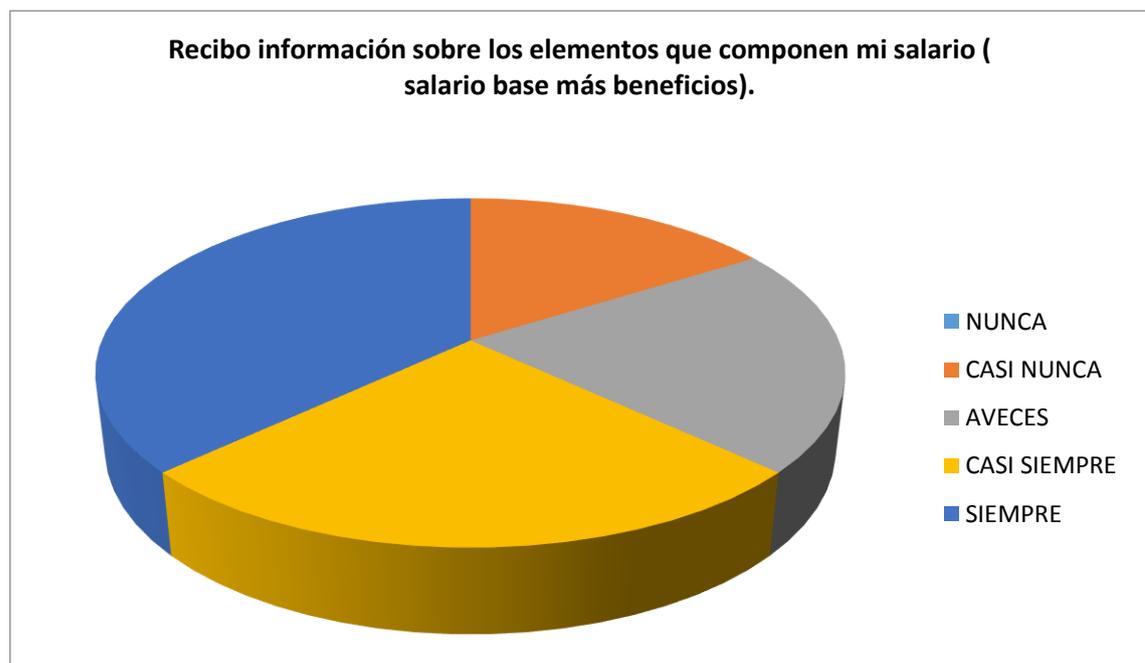


Figura N° 39 Pregunta 26

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

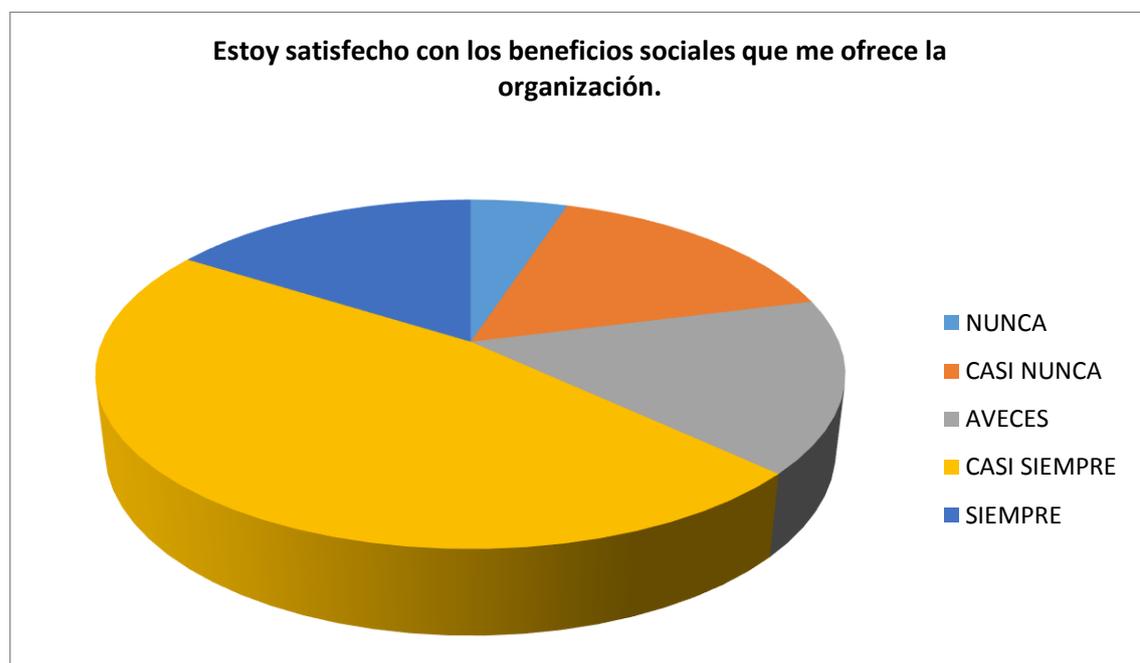
**27. Estoy satisfecho con los beneficios sociales que me ofrece la organización.**

**Tabla N° 41** Pregunta N°27 Satisfacción con los beneficios sociales?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA	3	16%	16	21
AVECES	3	16%	16	37
CASI SIEMPRE	9	47%	47	84
SIEMPRE	3	16%	16	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 40** Pregunta 27

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 28. Considero que mi trabajo está bien remunerado.

Tabla N° 42 Pregunta N° 28 Considero que mi trabajo está bien remunerado?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	4	21%	21	21
CASI NUNCA	2	11%	11	32
AVECES	5	26%	26	58
CASI SIEMPRE	8	42%	42	100
SIEMPRE				
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 41 Pregunta 28

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 29. Creo que mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la organización

Tabla N° 43 Pregunta N°29 Considera que su sueldo esta acorde al mercado competitivo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	3	16%	16	16
CASI NUNCA	5	26%	26	42
AVECES	4	21%	21	63
CASI SIEMPRE	5	26%	26	89
SIEMPRE	2	11%	11	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

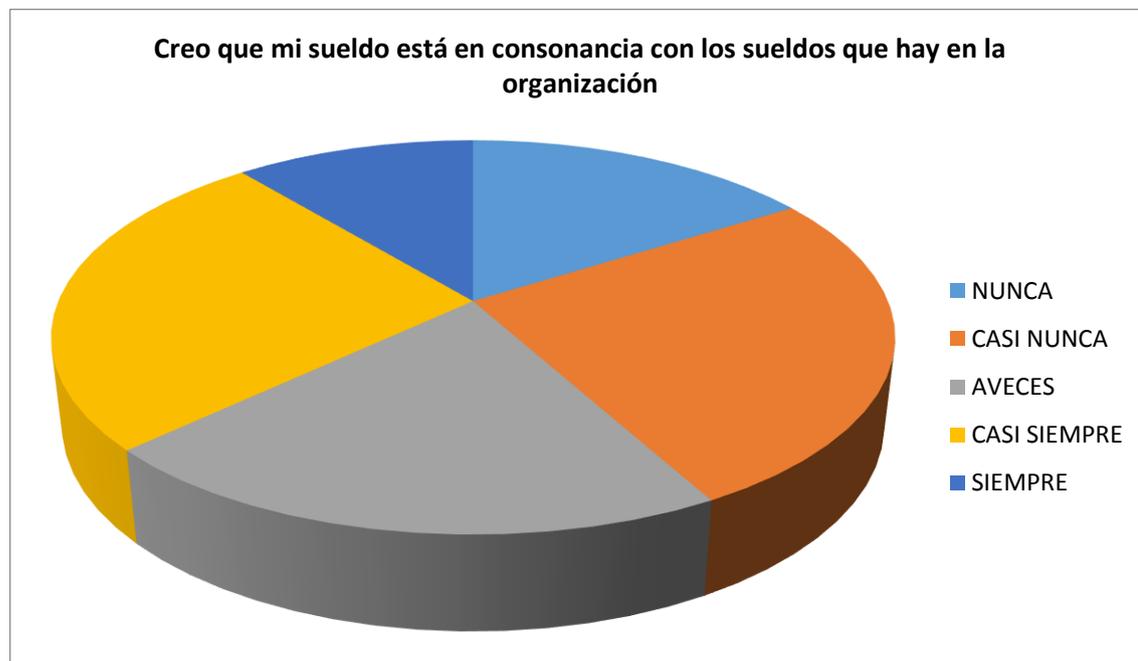


Figura N° 42 Pregunta 29

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

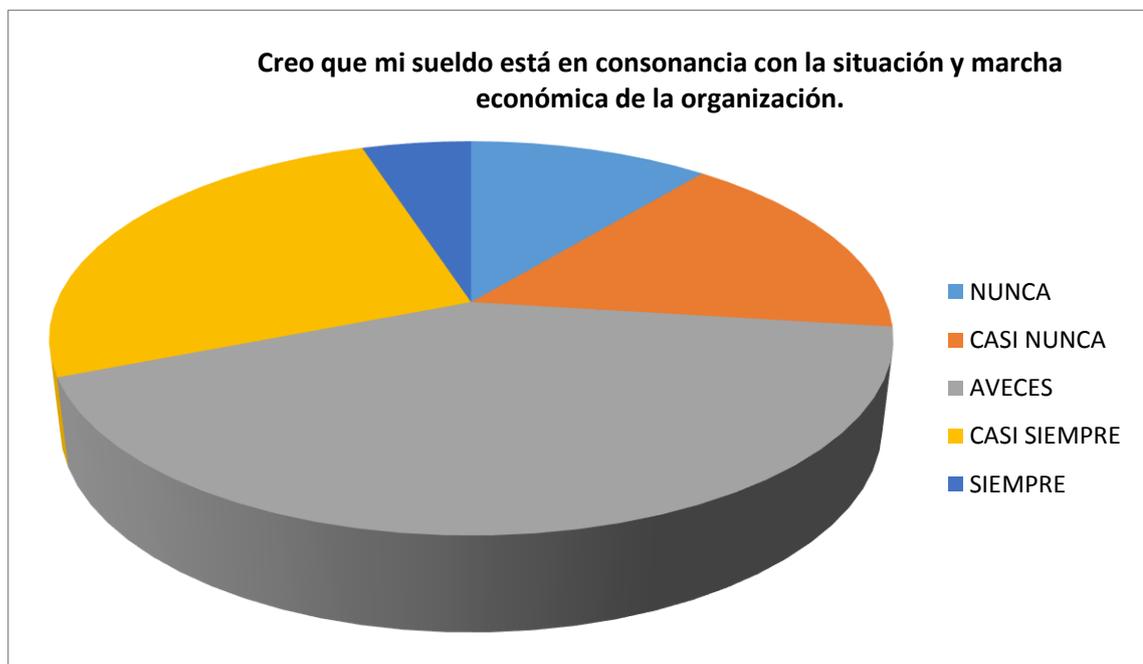
### 30. Creo que mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la organización.

**Tabla N° 44** Pregunta N°30 Mi sueldo esta en consonancia con la situación actual e la empresa?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	2	11%	11	11
CASI NUNCA	3	16%	16	27
AVECES	8	42%	42	69
CASI SIEMPRE	5	26%	26	95
SIEMPRE	1	5%	5	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 43** Pregunta 30

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 31. Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo.

Tabla N° 45 Pregunta N°31 Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	2	10%	10	10
CASI NUNCA	2	11%	11	21
AVECES	2	11%	11	32
CASI SIEMPRE	10	53%	53	85
SIEMPRE	3	15%	15	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 44 Pregunta 31

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S.

### 32. Los planes de formación de la organización se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional en la compañía.

Tabla N° 46 Pregunta N°32 Planes de formación de la organización adecuados a mis necesidades?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>NUNCA</b>				
CASI NUNCA	1	5%	5	5
<b>AVECES</b>				
AVECES	7	37%	37	42
<b>CASI SIEMPRE</b>				
CASI SIEMPRE	6	32%	32	74
<b>SIEMPRE</b>				
SIEMPRE	5	26%	26	100
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 45 Pregunta 33

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 33. La organización provee al personal de recursos de gestión del estrés y de la carga mental del trabajo.

Tabla N° 47 Pregunta N°33 La organización provee al personal de recursos para disminuir carga mental?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	3	16%	16	16
CASI NUNCA	1	5%	5	21
AVECES	7	36%	36	57
CASI SIEMPRE	6	32%	32	89
SIEMPRE	2	11%	11	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

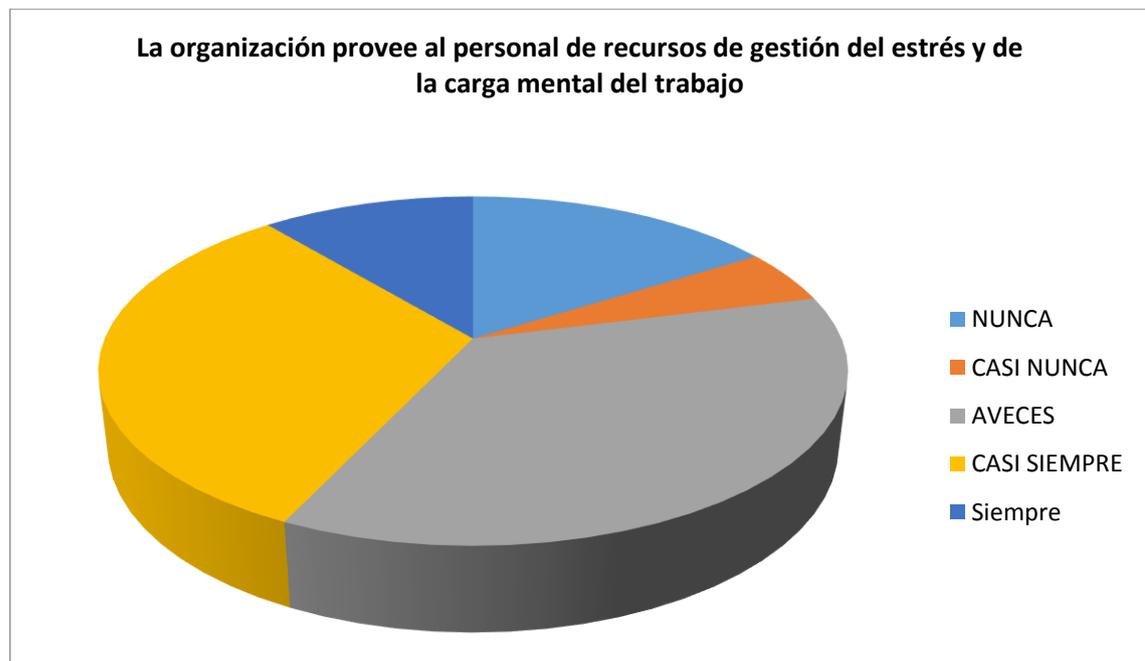


Figura N° 46 Pregunta 33

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

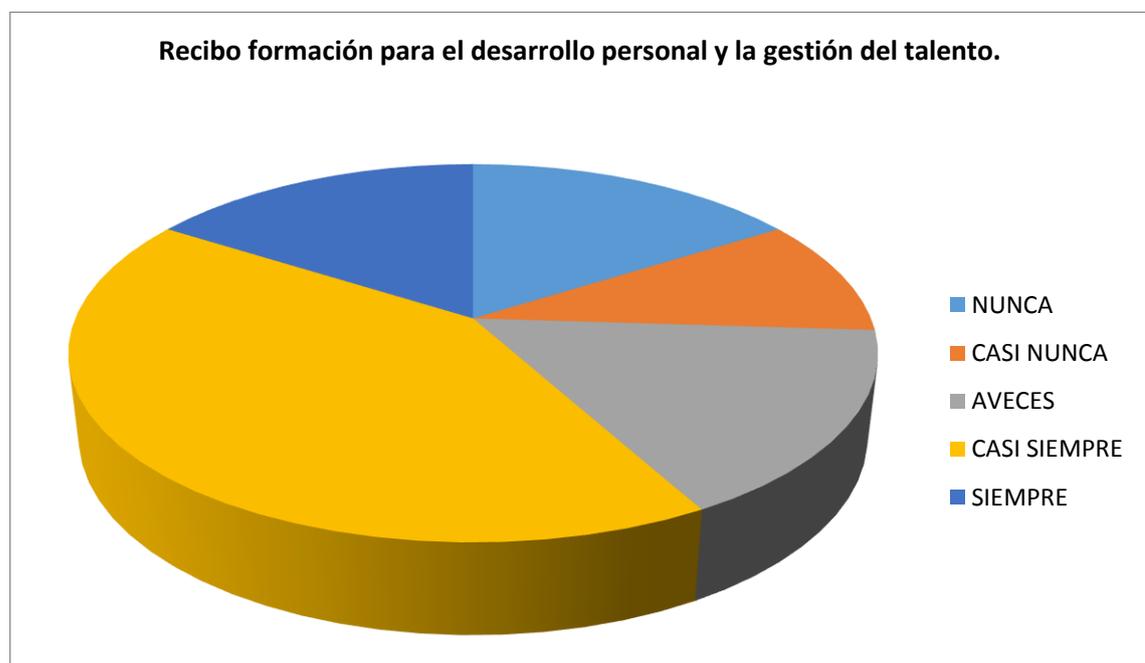
### 34. ecibo formación para el desarrollo personal y la gestión del talento.

**Tabla N° 48** *Pregunta N°34 Formación para el desarrollo personal y la gestión del talento?*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	3	16%	16	16
CASI NUNCA	2	10%	10	26
AVECES	3	16%	16	42
CASI SIEMPRE	8	42%	42	84
SIEMPRE	3	16%	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 47** *Pregunta 34*

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## **ÁNALISIS:**

En el campo de la remuneración se considera relevante los siguientes aspectos, con un 37% de los encuestados consideran que reciben la información sobre los elementos que componen el salario, el 47% considera que casi siempre se encuentran satisfechos con los beneficios sociales que ofrece la organización teniendo como igual igualdad con un 26% que el sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la organización

### **Situacion Mejorada**

Para la mejora en la remuneración, se recomienda la evaluación continua a los trabajadores en función a sus actividades asignadas, para que de este modo se considere la pertinencia de un incremento a través de un modelo retributivos que ayudad a la mejora salarial.

## LIDERAZGO

### 35. Mi coordinador se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.

Tabla N° 49 Pregunta N°35 *Mi coordinador se preocupa por mantener un buen clima en el equipo?*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	0	0%	0	0
CASI NUNCA	2	11%	11	11
AVECES	4	21%	21	32
CASI SIEMPRE	7	36%	36	68
SIEMPRE	6	32%	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

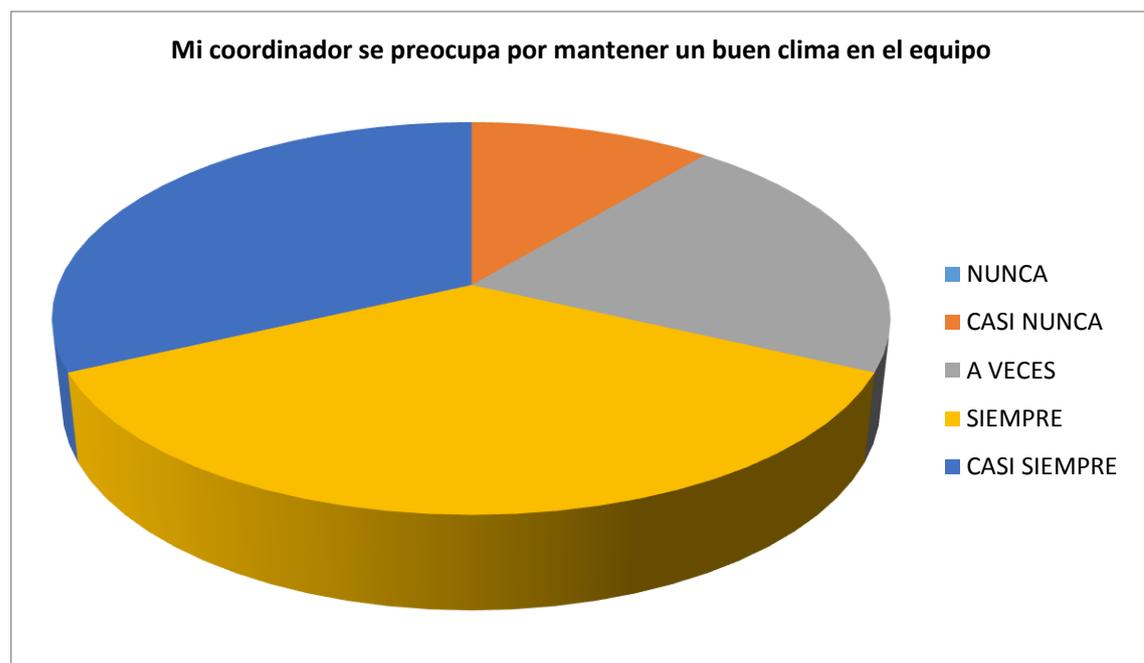


Figura N° 48 Pregunta 35

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 36. La dirección alienta a que se trabaje en equipo.

Tabla N° 50 Pregunta N°36 La dirección alienta a que se trabaje en equipo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	0	0%	0	0
CASI NUNCA	0	0%	0	0
AVECES	4	21%	21	21
CASI SIEMPRE	8	42%	42	63
SIEMPRE	7	37%	37	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 49 Pregunta 37

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 37. Mi coordinador me felicita cuando realizo bien mi trabajo.

Tabla N° 51 Pregunta N°37 Mi coordinador me felicita cuando realizo bien mi trabajo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA	2	11%	11	16
AVECES	3	16%	16	32
CASI SIEMPRE	8	42%	42	74
SIEMPRE	5	26%	26	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 50 Pregunta 37

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 38. Mi coordinador escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.

Tabla N° 52 Pregunta N°38 Mi coordinador escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	2	10%	10	10
CASI NUNCA	1	5%	5	15
AVECES	4	21%	21	36
CASI SIEMPRE	6	32%	32	68
SIEMPRE	6	32%	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

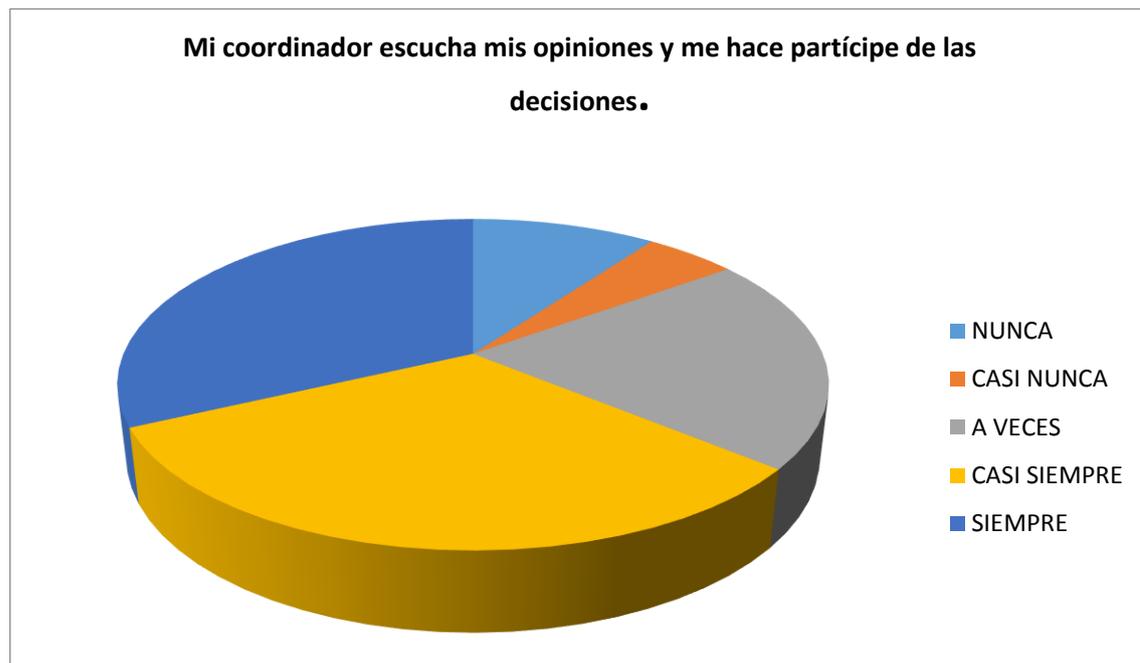


Figura N° 51 Pregunta 38

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 39. Mi coordinador se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de la organización.

Tabla N° 53 Pregunta N°39 La organización se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	2	10%	10	10
CASI NUNCA	1	5%	5	15
AVECES	3	16%	16	31
CASI SIEMPRE	7	37%	37	68
SIEMPRE	6	32%	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

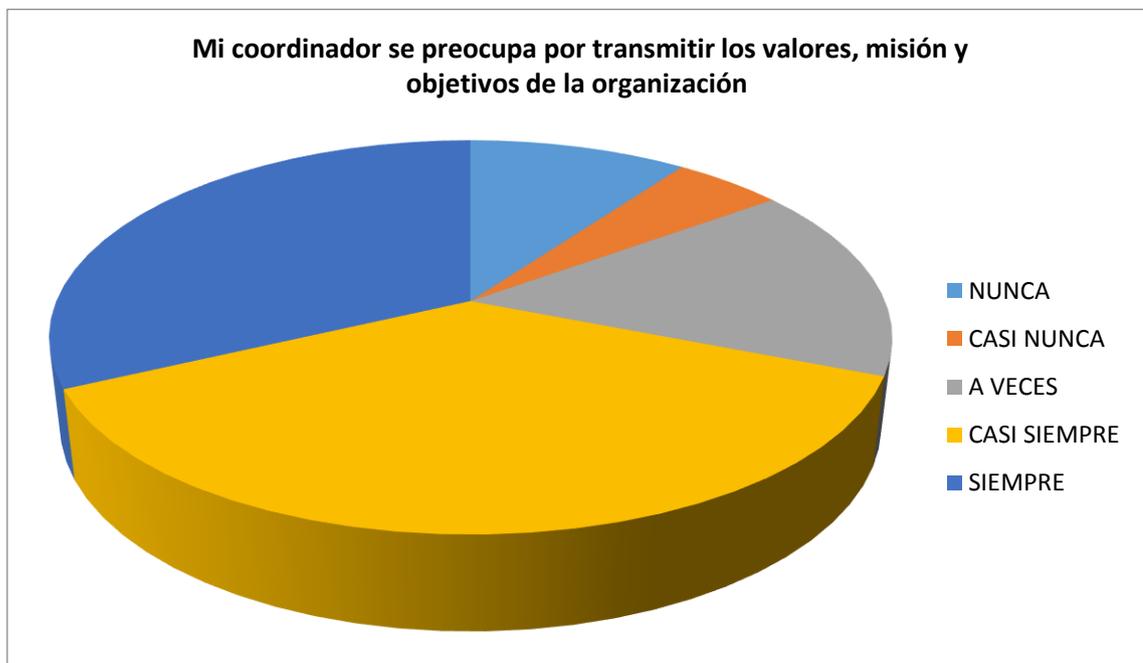


Figura N° 52 Pregunta 39

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

#### 40. Mantengo una buena relación con mi coordinador.

Tabla N° 54 Pregunta N°40 Mantengo una buena relación con mi coordinador?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	5	26%	26	26
CASI	5	26%	26	52
SIEMPRE				
SIEMPRE	9	48%	48	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

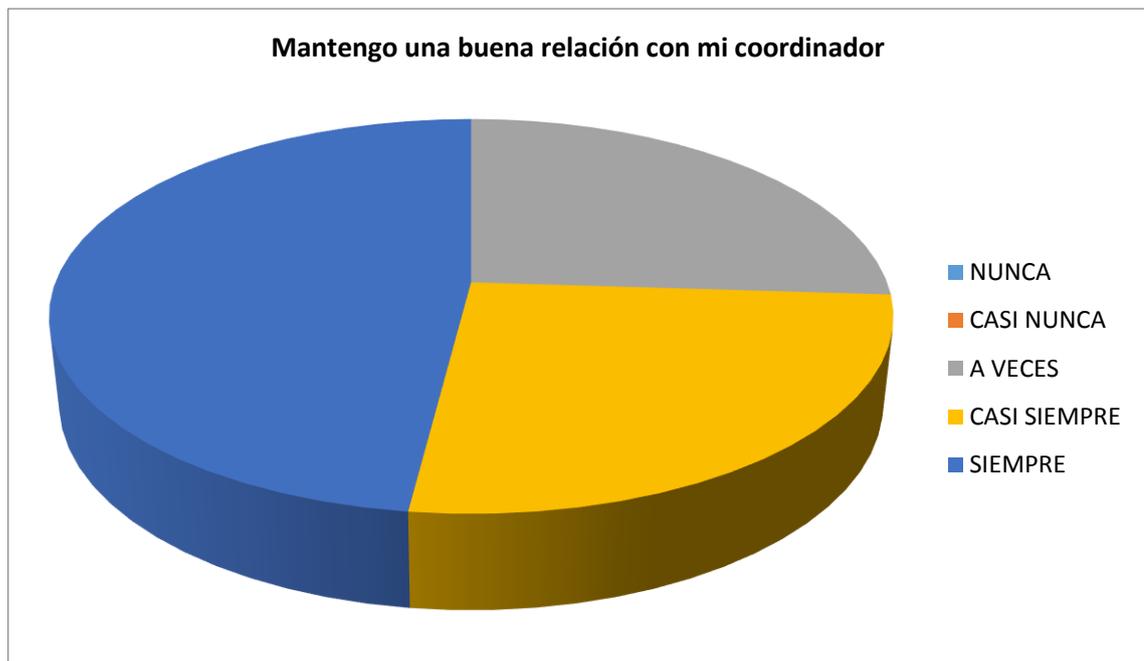


Figura N° 53 Pregunta 40

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

#### 41. Mi coordinador hace un seguimiento de mi Plan de Desarrollo Individual.

Tabla N° 55 Pregunta N°41 Mi coordinador hace un seguimiento de mi Plan de Desarrollo Individual?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA	2	11%	11	16
AVECES	4	21%	21	37
CASI SIEMPRE	4	21%	21	58
SIEMPRE	8	42%	42	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

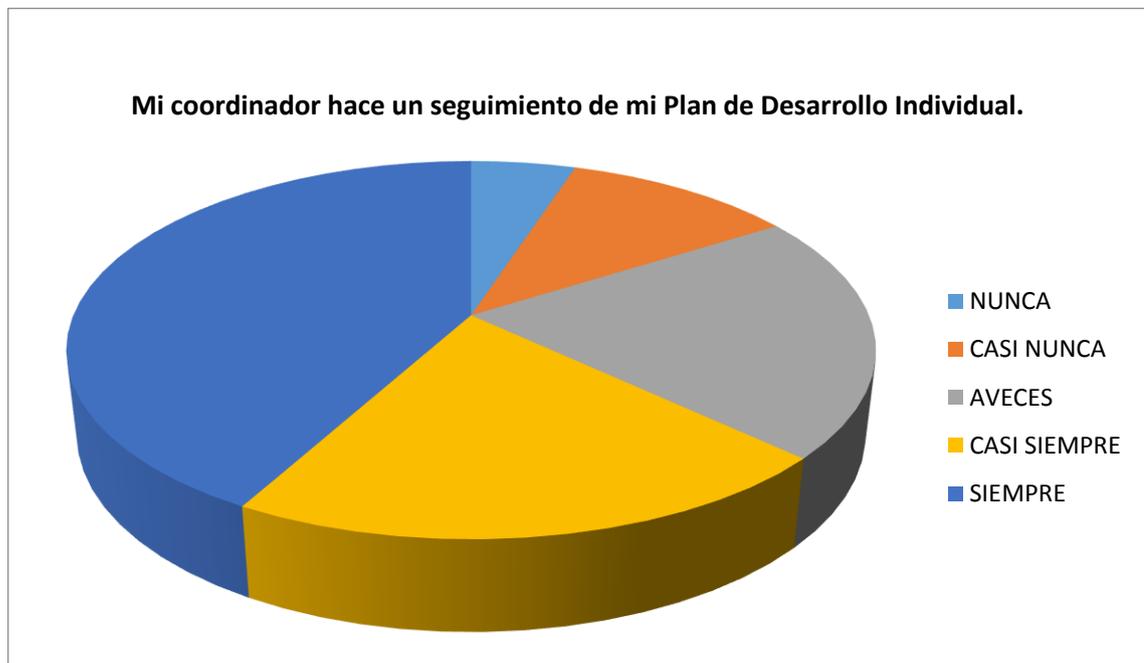


Figura N° 54 Pregunta 41

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 42. Mi coordinador me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo.

Tabla N° 56 Pregunta N°42 El trato con todos es justo y equitativo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA	1	5%	5	10
AVECES	4	21%	21	31
CASI SIEMPRE	5	26%	26	57
SIEMPRE	8	43%	43	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

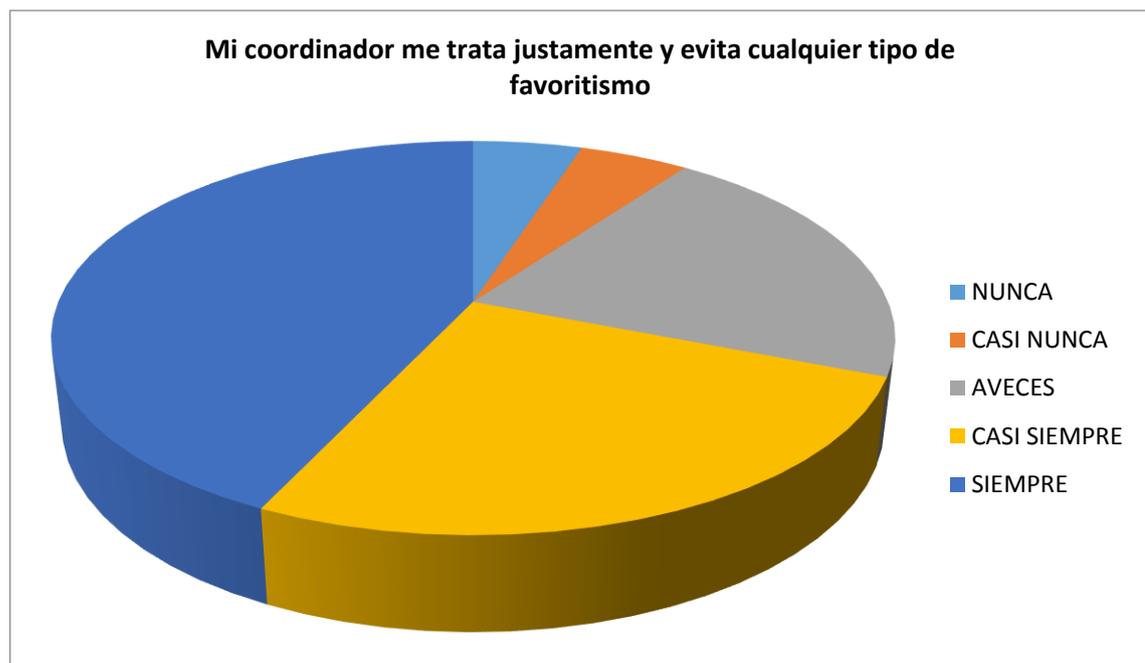


Figura N° 55 Pregunta 56

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 43. Mi coordinador respeta las diferencias de cultura, sexo, religión...

Tabla N° 57 Pregunta N°43 Hay respeto a las diferencias de cultura, sexo, religión?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>NUNCA</b>				
CASI NUNCA	1	5%	5	5
<b>AVECES</b>				
CASI	2	10%	1°	15
<b>SIEMPRE</b>				
SIEMPRE	6	32%	32	47
SIEMPRE	10	53%	53	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

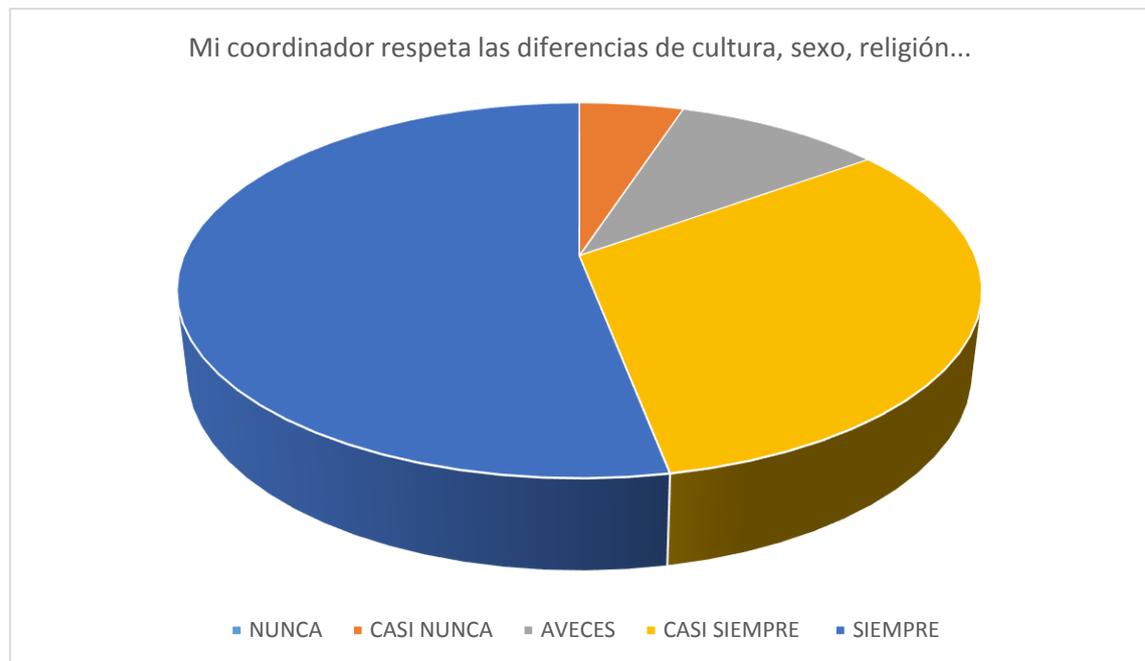


Figura N° 56 Pregunta 57

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

#### 44. Mi coordinador me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.

Tabla N° 58 Pregunta N°44 Me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	3	16%	16	16
CASI NUNCA				
AVECES	5	26%	26	42
CASI SIEMPRE	3	16%	16	58
SIEMPRE	8	42%	42	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

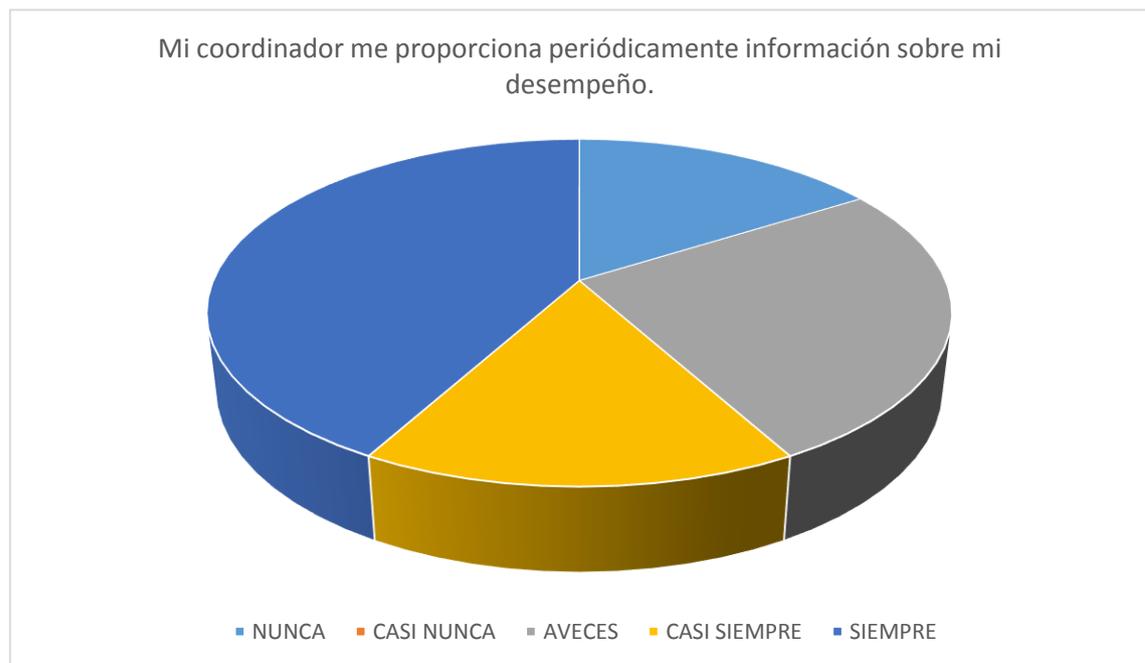


Figura N° 57 Pregunta 44

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

#### 45. Mi coordinador se preocupa por conocer mis necesidades e intereses.

Tabla N° 59 Pregunta N°45 Mi coordinador se preocupa por conocer mis necesidades e intereses?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	3	16%	16	16
CASI NUNCA	1	5%	5	21
AVECES	2	10%	10	31
CASI SIEMPRE	7	37%	37	68
SIEMPRE	6	32%	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

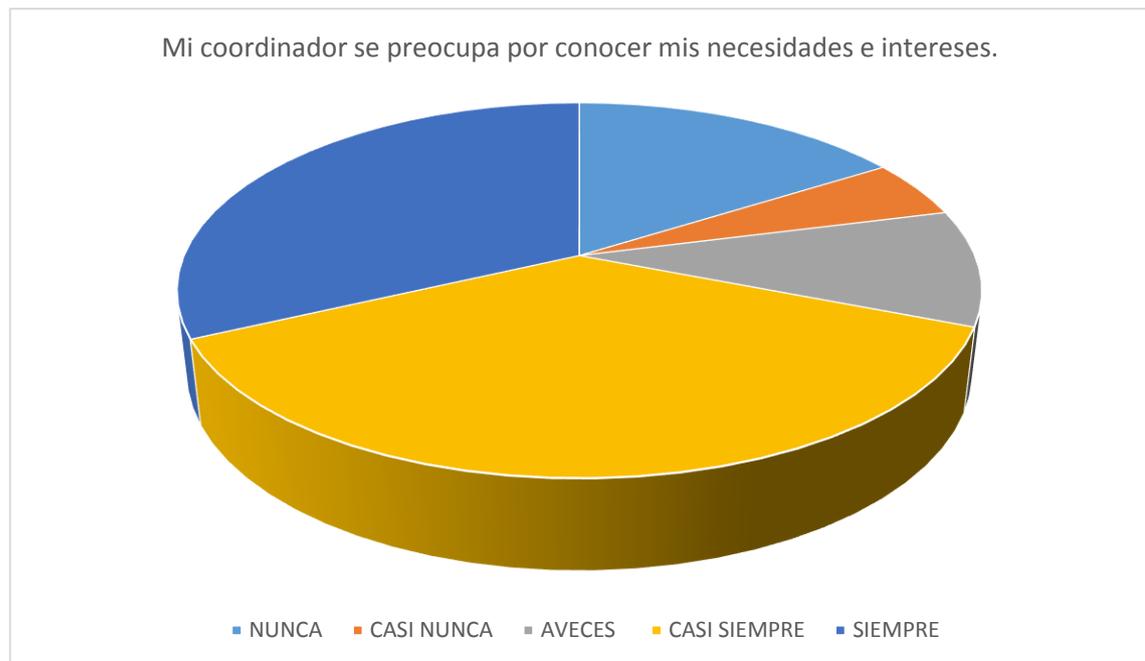


Figura N° 58 Pregunta 45

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

#### 46. Mi coordinador es un referente en la compañía.

Tabla N° 60 Pregunta N°46 Mi coordinador es un referente en la compañía?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA				
AVECES	4	22%	22	27
CASI SIEMPRE	5	26%	26	53
SIEMPRE	9	47%	47	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

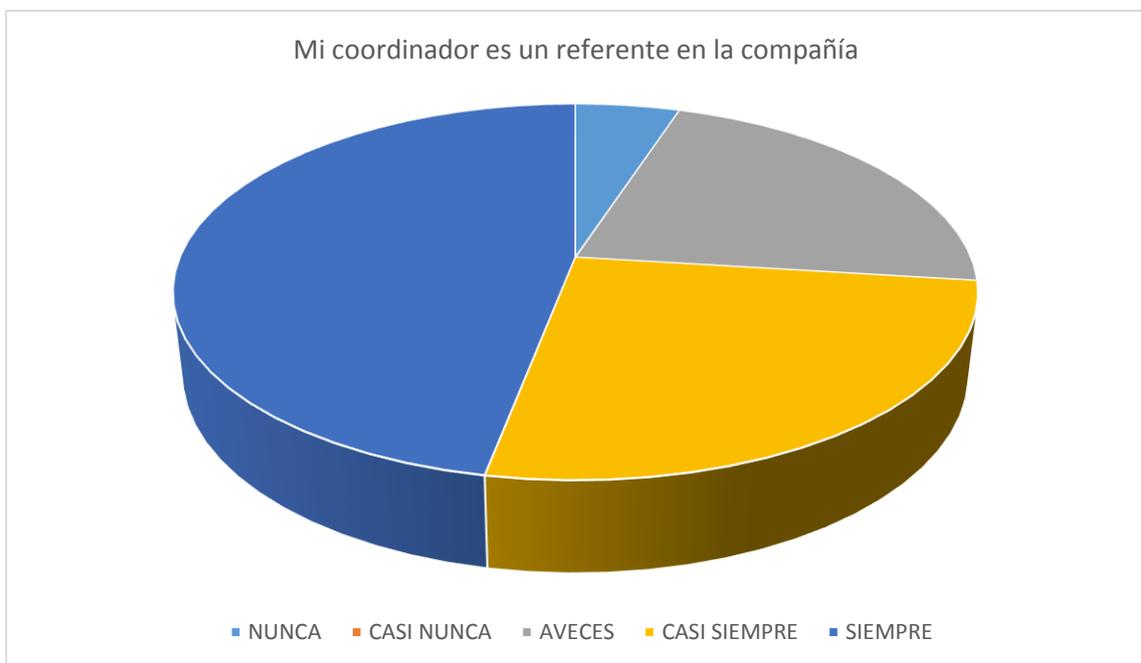


Figura N° 59 Pregunta 46

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

**47. Mi coordinador es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento.**

Tabla N° 61 Pregunta N° 47 Mi coordinador es claro y específica cuando define los objetivos?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA				
AVECES	2	11%	11	16
CASI SIEMPRE	7	37%	37	53
SIEMPRE	9	47%	47	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

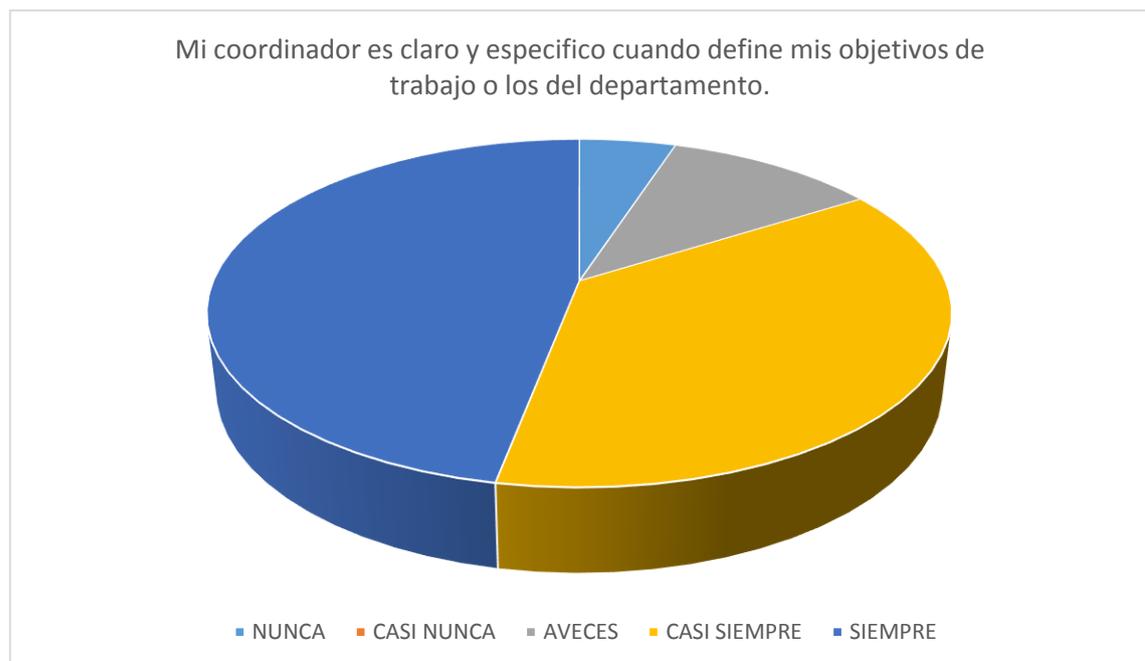


Figura N° 60 Pregunta 47

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

#### 48. La dirección tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo.

Tabla N° 62 Pregunta N°48 La dirección tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA				
AVECES	2	11%	11	16
CASI SIEMPRE	7	37%	37	53
SIEMPRE	9	47%	47	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 61 Pregunta 48

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

#### 49. Los empleados confían en cualquier decisión tomada por la dirección.

Tabla N° 63 Pregunta N°49 Los empleados confían en cualquier decisión tomada por la dirección?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	3	16%	16	16
CASI	10	52%	52	68
SIEMPRE				
SIEMPRE	6	32%	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

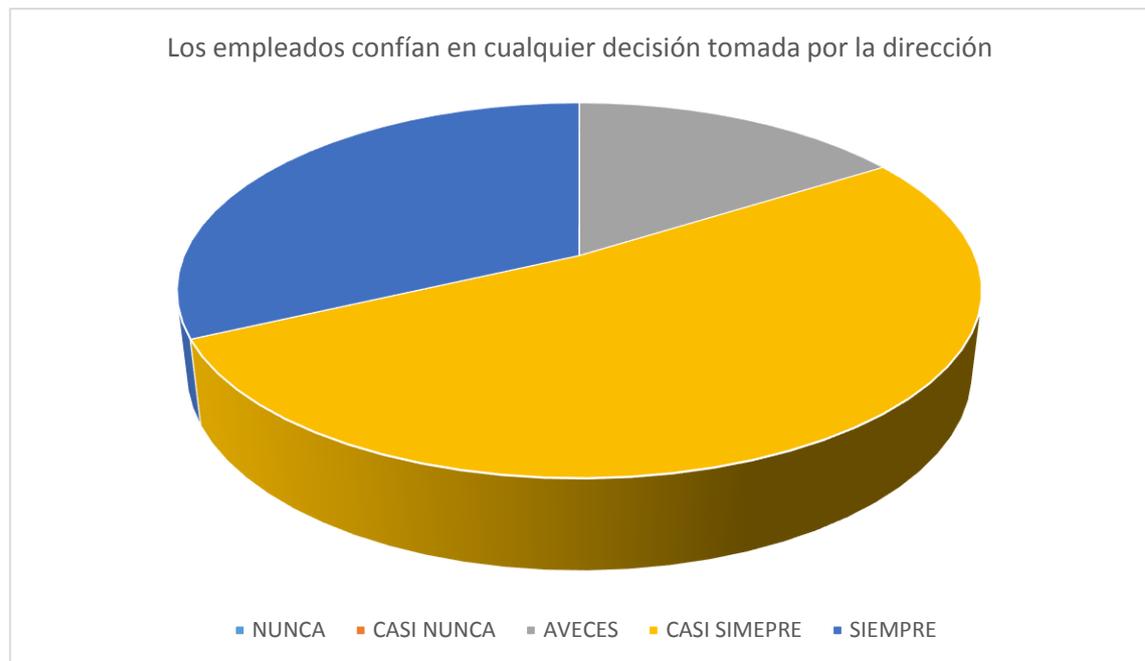


Figura N° 62 Pregunta 49

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 50. El nivel de exigencia por parte de mi jefe es adecuado.

Tabla N° 64 Pregunta N°50 El nivel de exigencia por parte de mi jefe es adecuado?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	6	32%	32	32
CASI	3	15%	15	47
SIEMPRE				
SIEMPRE	10	53%	53	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

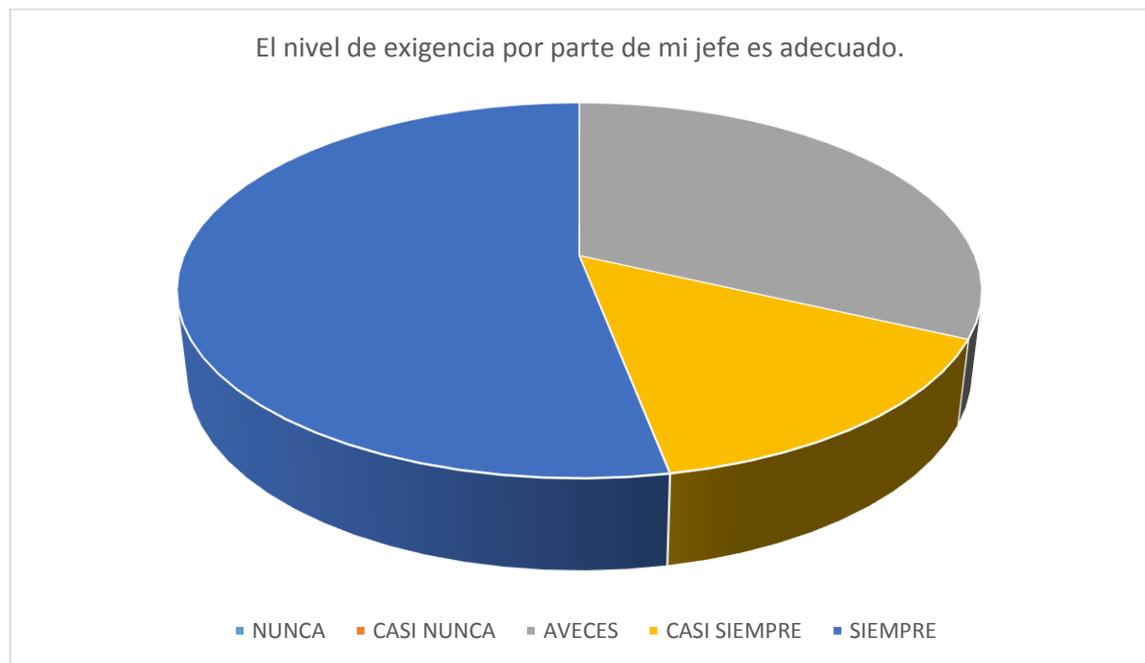


Figura N° 63 Pregunta 47

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 51. Considero que trabajo en equipo con mi jefe.

Tabla N° 65 Pregunta N°51 Considero que trabajo en equipo con mi jefe?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA	1	5%	5	10
AVECES	3	17%	17	27
CASI SIEMPRE	4	21%	21	48
SIEMPRE	10	52%	52	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

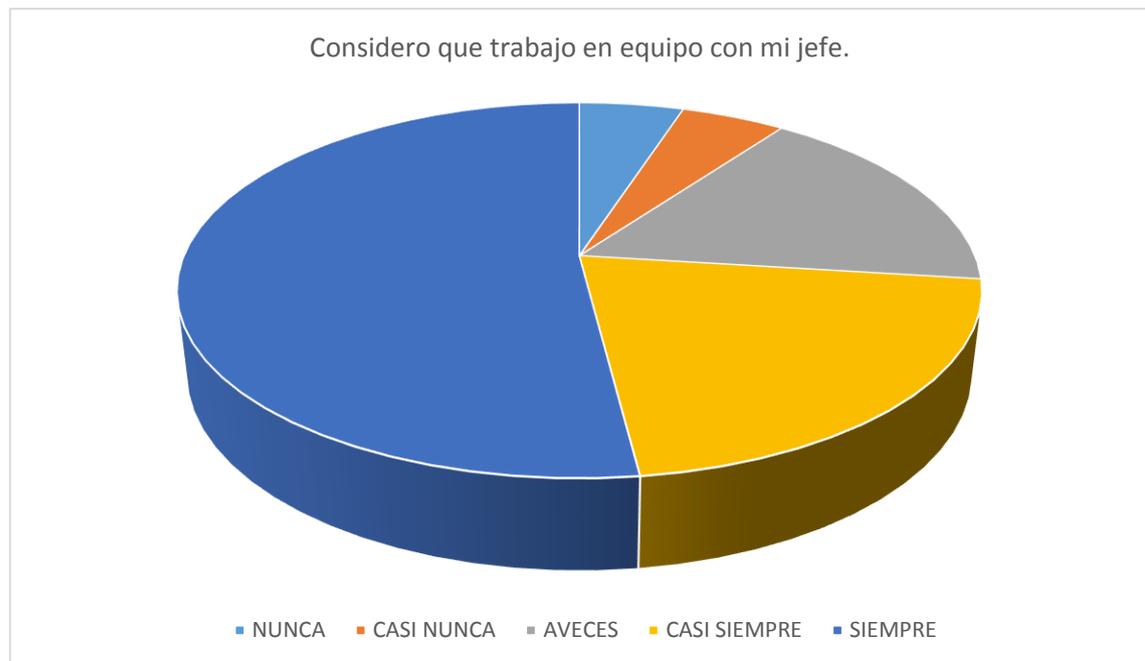


Figura N° 64 Pregunta 51

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## **Análisis:**

En el campo de liderazgo se considera mas relevantes los siguientes aspectos con un 37% casi siempre mi coordinador se preocupa por mantener un buen clima laboral, con un 42% casi siempre la dirección alienta a que se trabaje en equipo, con un 37% casi siempre Mi coordinador se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de la organización, con un 47% afirma que siempre mantiene una buena relación con mi coordinador.

### **Situacion Mejorada**

El liderazgo es una de las estrategias empresariales que se moldea a lo largo del tiempo que se desempeñan los trabajadores; es decir, en función a la experiencia, características y habilidades de cada uno; en este sentido, se recomienda en fortalecer el equilibrio emocional, motivación, optimismo y realidad en los trabajadores.

## AUTONOMÍA E INNOVACIÓN

### 52. Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe.

Tabla N° 66 Pregunta N°52 Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	3	16	16	16
CASI	10	53	53	69
SIEMPRE	6	31	31	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

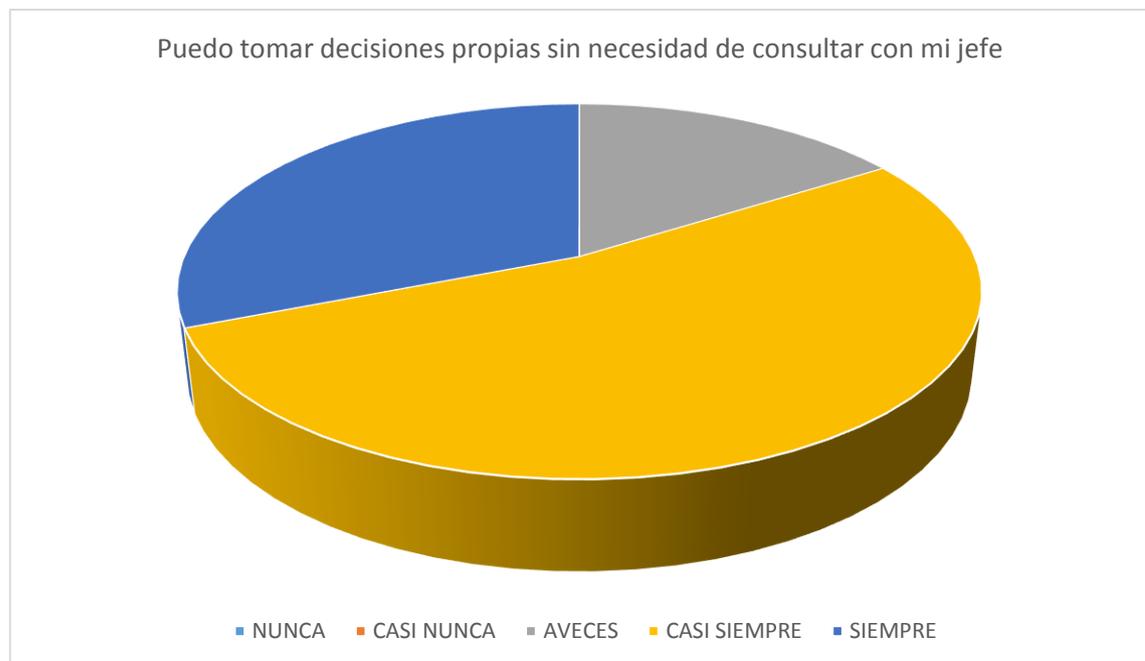


Figura N° 65 Pregunta 52

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 53. La organización innova y mejora continuamente para ser el líder de su sector.

Tabla N° 67 Pregunta N°53 La organización innova y mejora continuamente para ser el líder?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA	2	10	10	10
AVECES	2	11	11	21
CASI SIEMPRE	8	42	42	63
SIEMPRE	7	37	37	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

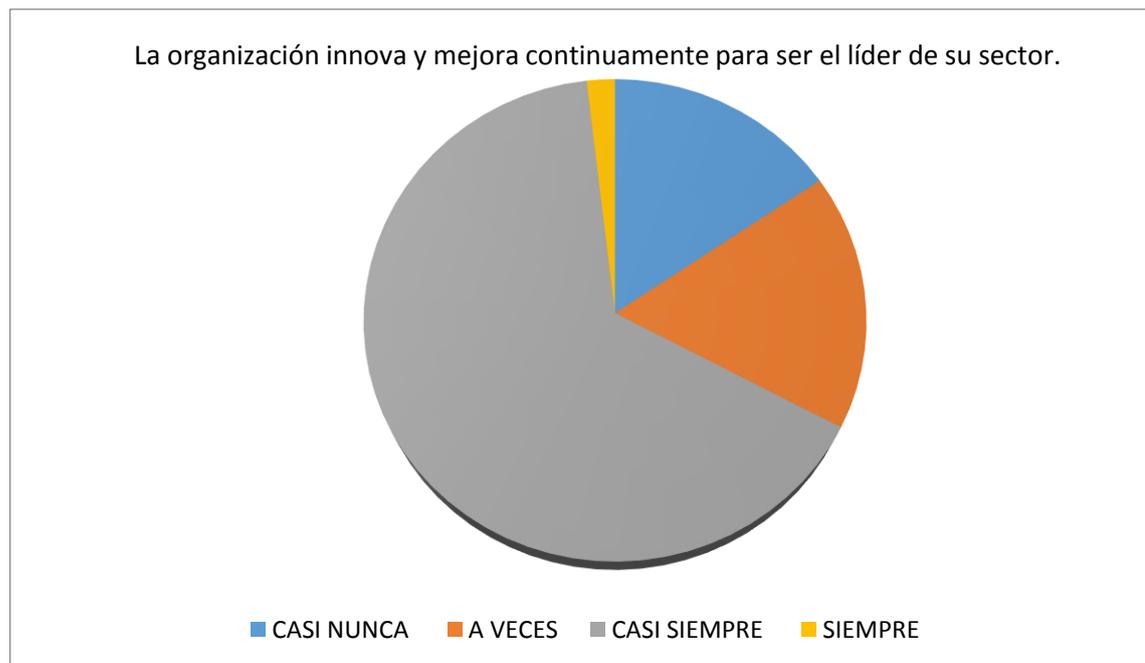


Figura N° 66 Pregunta 53

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

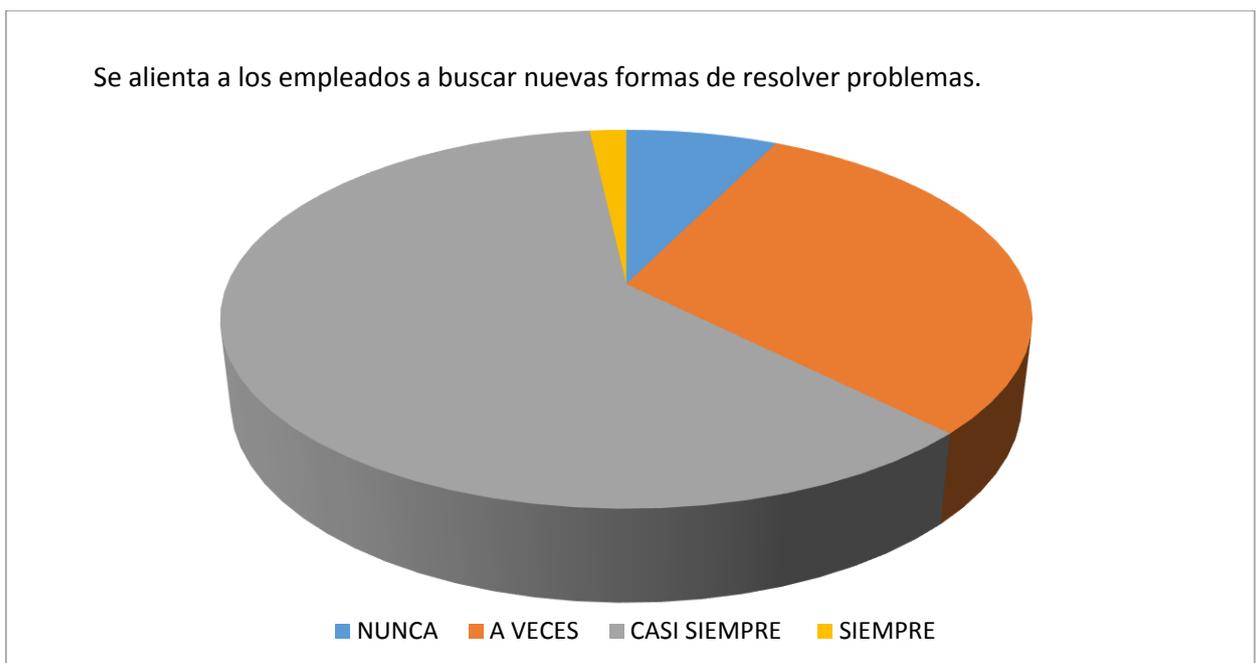
**54. Se alienta a los empleados a buscar nuevas formas de resolver problemas.**

**Tabla N° 68** Pregunta N°54 Se alienta a los empleados a buscar nuevas formas de resolver problemas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5	5	5
CASI NUNCA				
AVECES	4	21	21	26
CASI	8	42	42	68
SIEMPRE				
SIEMPRE	6	32	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 67** Pregunta 54

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 55. La dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados.

Tabla N° 69 Pregunta N°55 La dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5%	5	5
CASI NUNCA	2	11%	11	16
AVECES	3	16%	16	32
CASI SIEMPRE	6	32%	32	36
SIEMPRE	7	36%	36	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 68 Pregunta 55

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## 56. La compañía aprecia y valora las ideas.

Tabla N° 70 Pregunta N°56 La compañía aprecia y valora las ideas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>NUNCA</b>				
CASI NUNCA	2	11%	11	11
AVECES	5	26%	26	37
CASI	7	37%	37	74
<b>SIEMPRE</b>				
SIEMPRE	5	26%	26	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 69 Pregunta 56

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 57. La compañía está buscando hacer cambios para mantener su competitividad.

Tabla N° 71 Pregunta N°57 Buscan hacer cambios para mantener su competitividad?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA	2	11%	11	11
AVECES	4	21%	21	32
CASI SIEMPRE	7	37%	37	69
SIEMPRE	6	31%	31	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

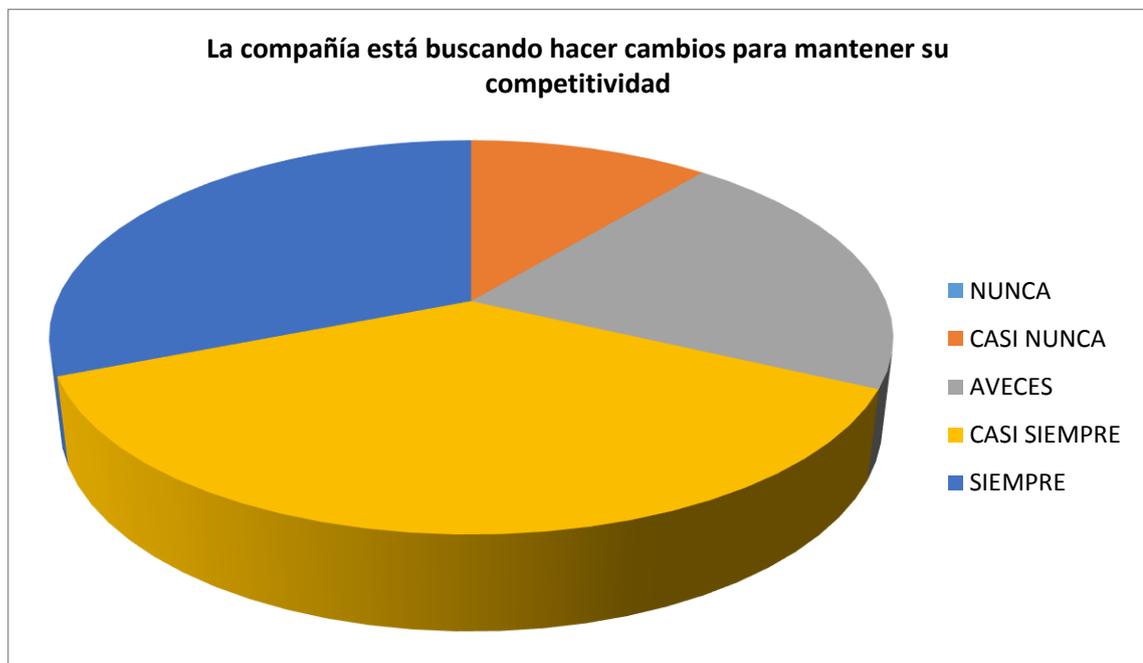


Figura N° 70 Pregunta 57

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 58. Mi trabajo es lo suficientemente variado.

Tabla N° 72 Pregunta N°58 Mi trabajo es lo suficientemente variado?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5	5	5
CASI NUNCA	1	5	5	10
AVECES	4	21	21	31
CASI SIEMPRE	7	37	37	68
SIEMPRE	6	32	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

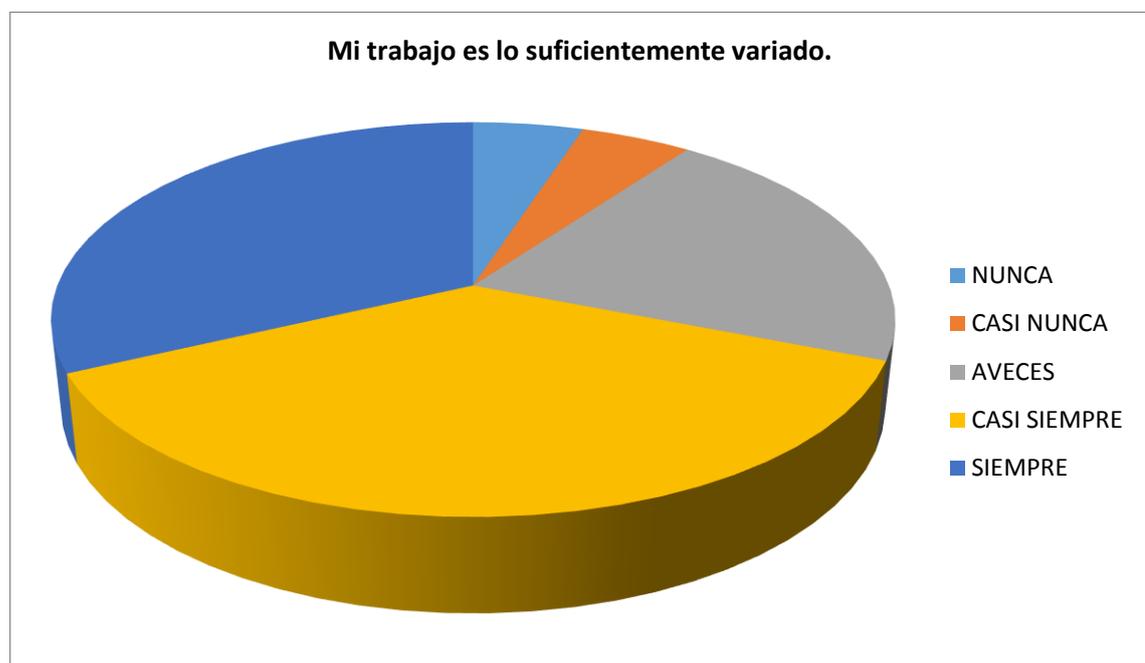


Figura N° 71 Pregunta 59

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### **Análisis:**

En el campo de autonomía e innovación se identifican los siguientes aspectos con un 53% casi siempre puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe, con un 42% casi siempre la organización innova y mejora continuamente para ser el líder de su sector, con un 42% casi siempre se alienta a los empleados a buscar nuevas formas de resolver problemas en la organización, y con un con un 36% siempre la dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados.

### **Situación Mejorada**

Conforme a las estadísticas de la encuesta aplicada se propone implementar un plan de mejora que contenga: fomento a la creatividad y que los trabajadores se encuentren partícipes de la creación de nuevos servicios o productos que se brinda en la empresa.

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE ( EXTERNO E INTERNO)

### 59. Los procesos y procedimientos de trabajo en la organización me orientan hacia el cliente interno/ externo.

Tabla N° 73 Pregunta N°59 Procedimientos de trabajo en la organización me orientan hacia el cliente interno/ externo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA	2	11	11	11
AVECES	3	16	16	27
CASI SIEMPRE	7	36	36	63
SIEMPRE	7	37	37	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



Figura N° 72 Pregunta 59

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

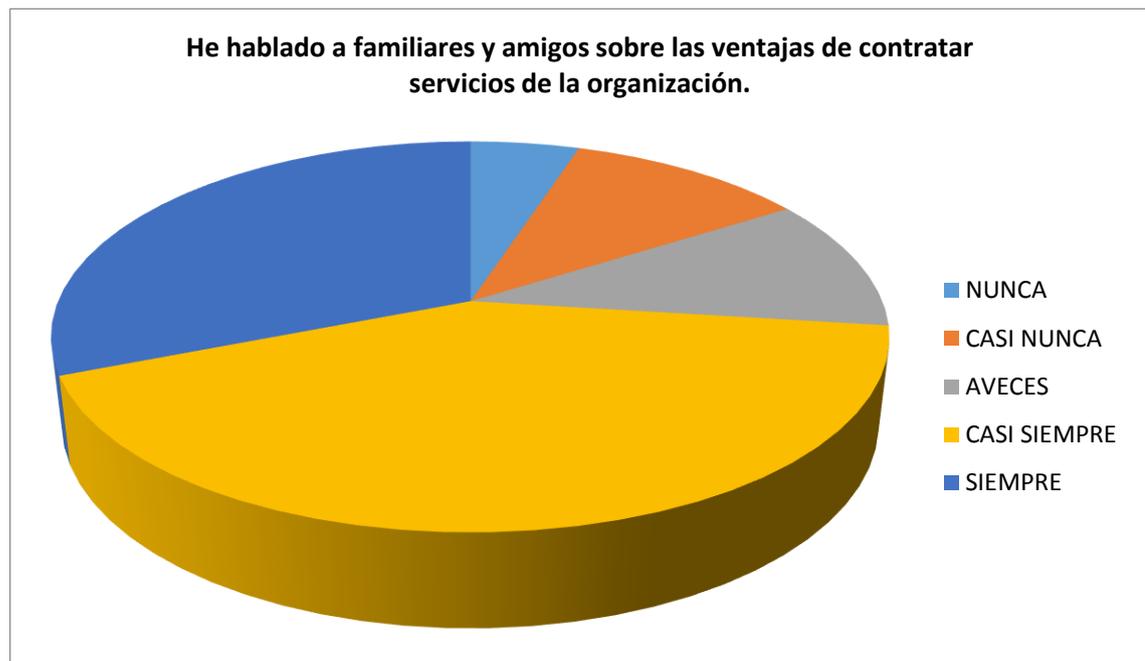
**60. He hablado a familiares y amigos sobre las ventajas de contratar servicios de la organización.**

**Tabla N° 74** Pregunta N°60 Mis familiares y amigos conocen sobre las ventajas de contratar servicios de la organización?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5	5	5
CASI NUNCA	2	11	11	16
AVECES	2	11	11	27
CASI SIEMPRE	8	42	42	69
SIEMPRE	6	31	31	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 73** Pregunta 60

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

**61. Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo.**

Tabla N° 75 Pregunta N°61 Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	3	16	16	16
CASI SIEMPRE	7	37	37	53
SIEMPRE	9	47	47	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

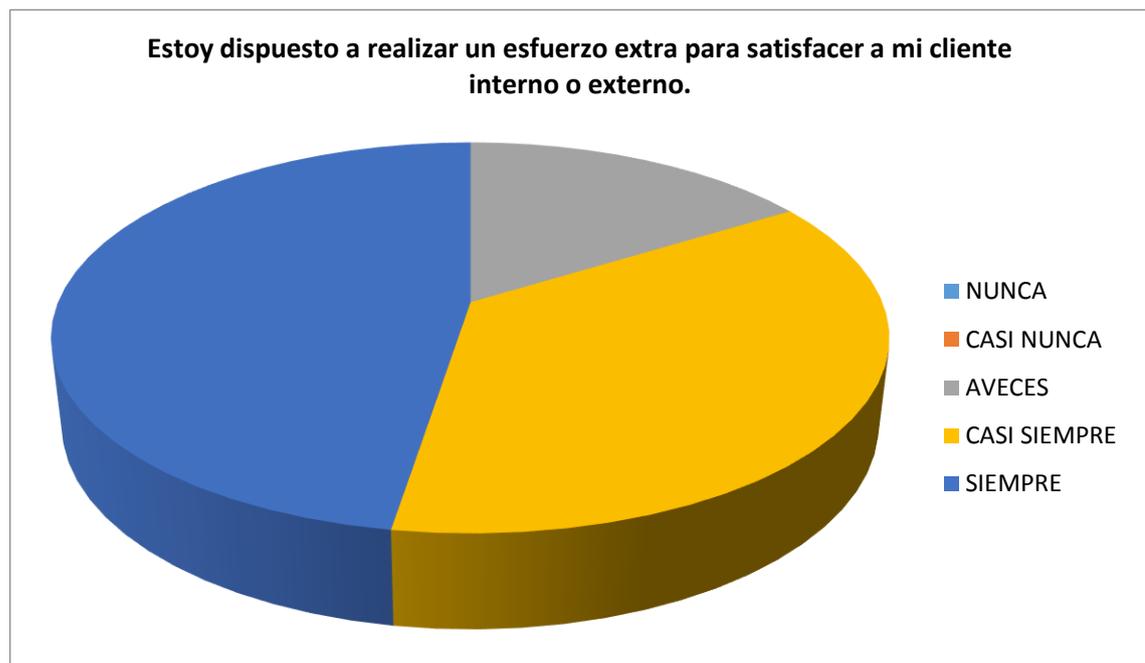


Figura N° 74 Pregunta 61

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## **Análisis:**

En el campo de orientación y servicio al cliente se identifican los siguientes aspectos fundamentales como con un 36% siempre los procesos y procedimientos de trabajo en la organización me orientan hacia el cliente interno/ externo, con un 42% casi siempre he hablado a familiares y amigos sobre las ventajas de contratar servicios de la organización y con un 47% siempre estoy dispuesto/a a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo.

### **Situación Mejorada**

Para brindar una excelente orientación a los clientes de la empresa se debe tener una base eficiente en todas las áreas conforme a lo establecido en las normas internacionales ISO, de la misma manera prestar el servicio diferenciado entre cliente interno y externo pero de manera eficaz y eficiente.

## ORGANIZACIÓN

### 62. La documentación (procesos, instructivos y formatos) incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad es útil y apropiado para realizar mi trabajo.

Tabla N° 76 Pregunta N°62 Los procesos de los sistemas de calidad son útiles y apropiados?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>NUNCA</b>				
CASI NUNCA	1	5	5	5
AVECES	4	21	21	26
CASI	7	37	37	63
<b>SIEMPRE</b>				
SIEMPRE	7	37	37	100
<b>TOTAL</b>	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

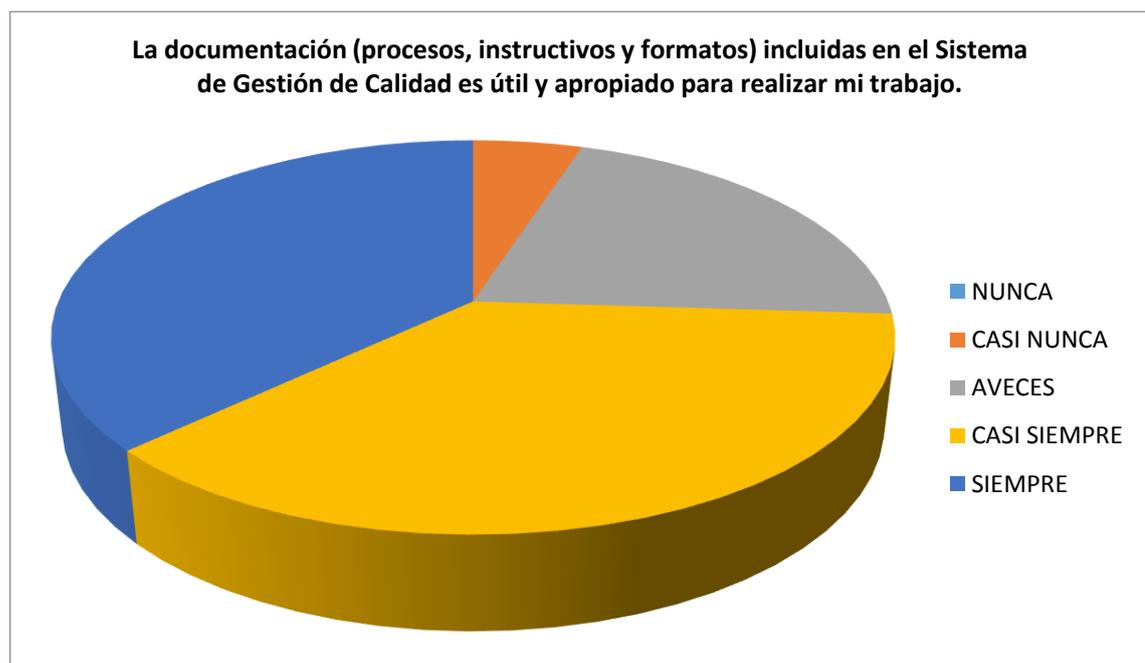


Figura N° 75 Pregunta 62

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 63. Recibo la ayuda que necesito del departamento Jurídico.

Tabla N° 77 Pregunta N°63 Recibo la ayuda que necesito del departamento Jurídico?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5	5	5
CASI NUNCA	4	21	21	26
AVECES	2	11	11	37
CASI SIEMPRE	8	42	42	79
SIEMPRE	4	21	21	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

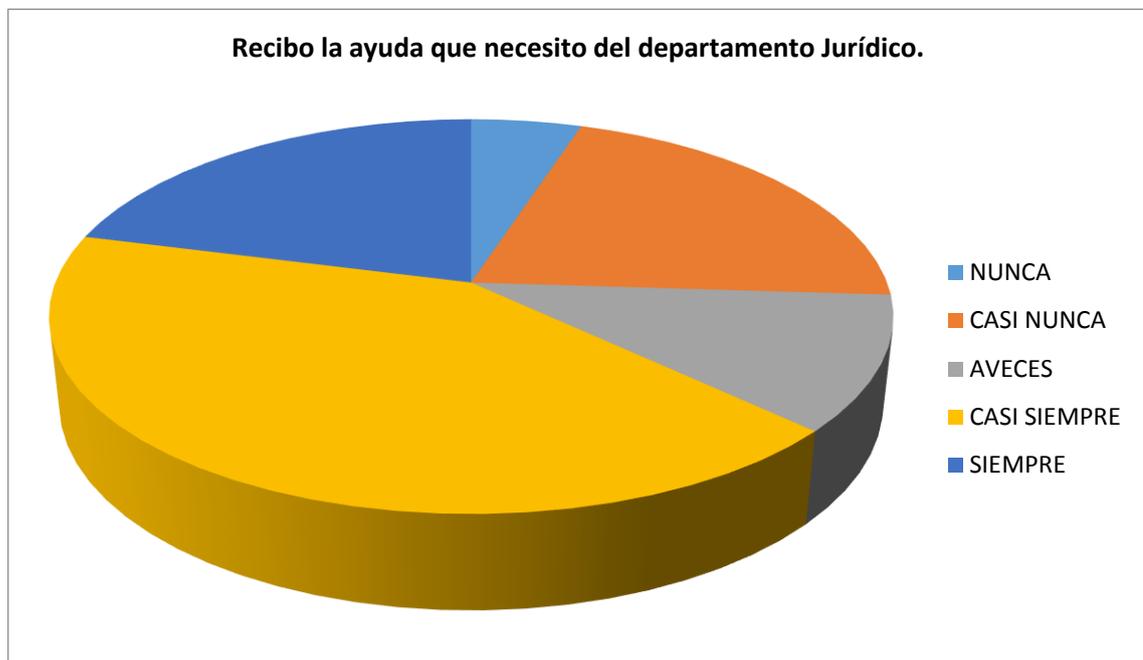


Figura N° 76 Pregunta 63

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

#### 64. Recibo la ayuda que necesito del departamento RR.HH. de la organización.

Tabla N° 78 Pregunta N°64 Recibo la ayuda que necesito del departamento RR.HH?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5	5	5
CASI NUNCA	4	21	21	26
AVECES	2	11	11	37
CASI SIEMPRE	8	42	42	79
SIEMPRE	4	21	21	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

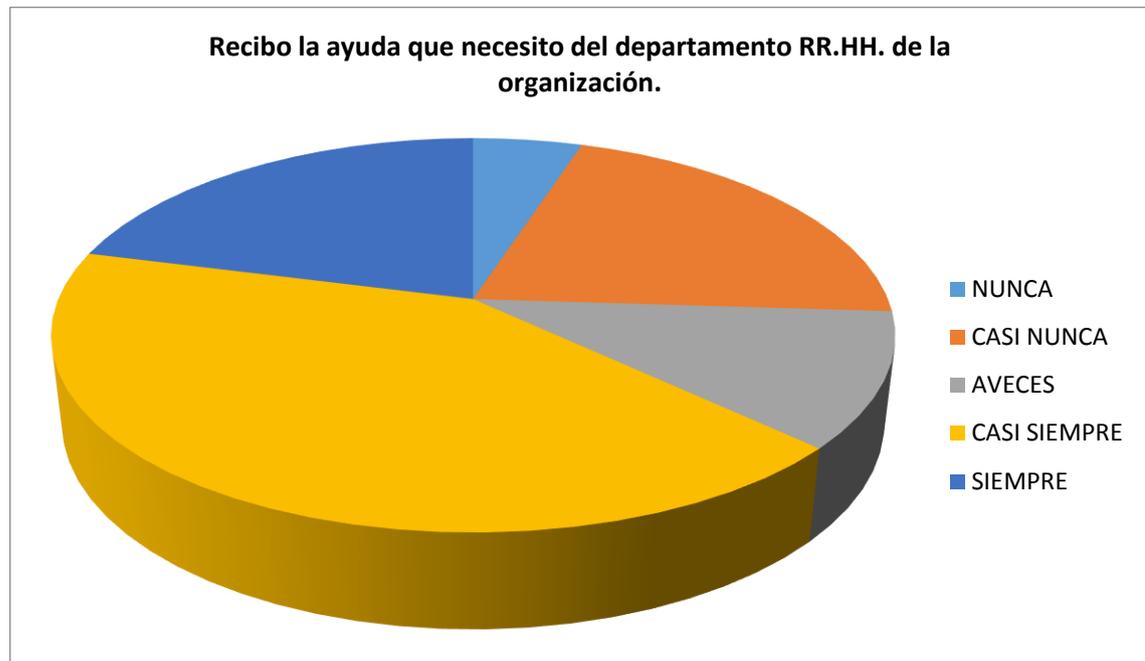


Figura N° 77 Pregunta 64

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 65. Recibo la ayuda que necesito del departamento Financiero.

Tabla N° 79 Pregunta N°65 Recibo la ayuda que necesito del departamento Financiero.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>NUNCA</b>				
CASI NUNCA	1	5	5	5
AVECES	4	21	21	26
CASI	8	42	42	68
<b>SIEMPRE</b>				
SIEMPRE	6	32	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

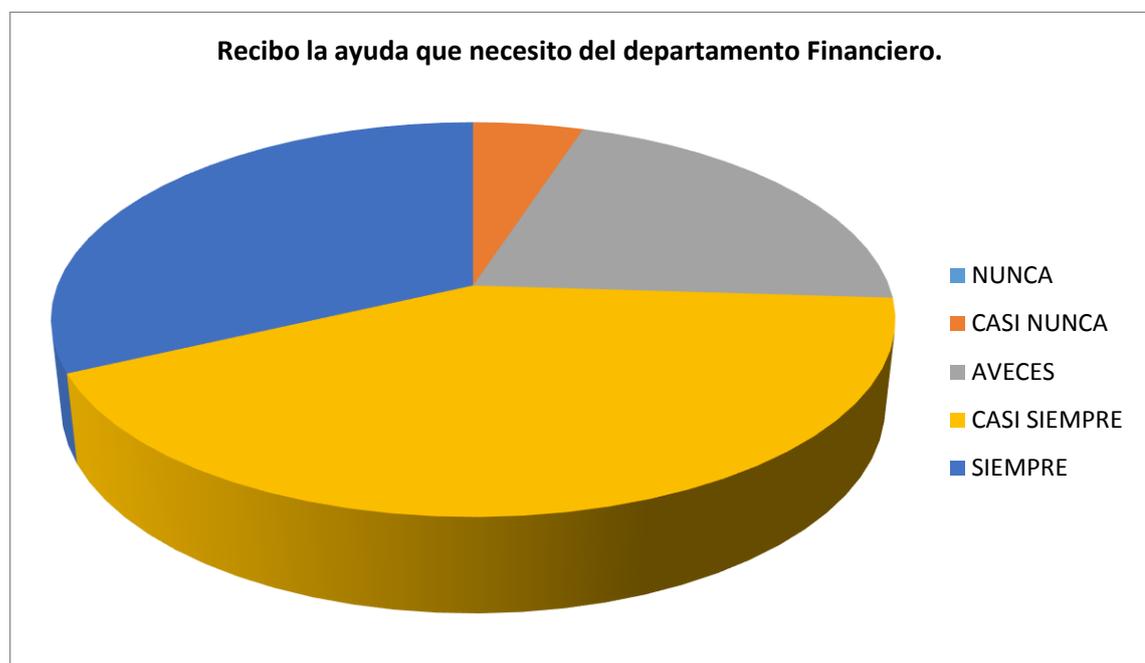


Figura N° 78 Pregunta 65

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

### 66. Recibo la ayuda que necesito del departamento de Informática.

Tabla N° 80 Pregunta N°66 Recibo la ayuda que necesito del departamento de Informática?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	3	16	16	16
CASI	9	47	47	63
SIEMPRE				
SIEMPRE	7	37	37	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

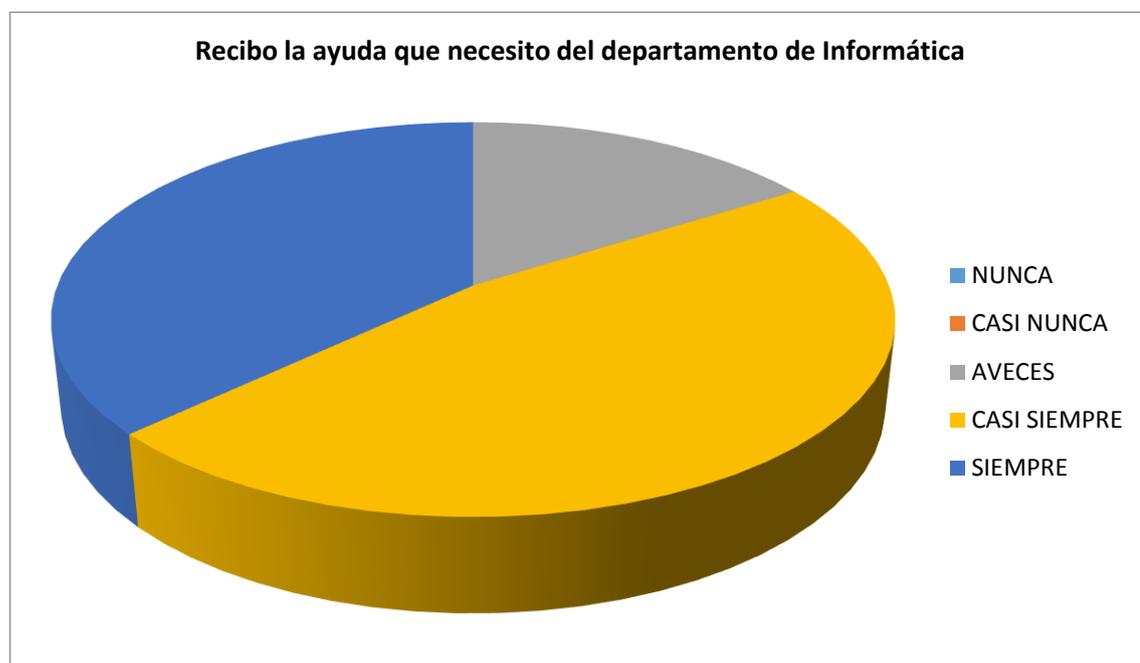


Figura N° 79 Pregunta 66

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

**67. Considero que los valores de la organización reflejan el estilo de trabajo que existe en la compañía.**

**Tabla N° 81** Pregunta N°67 Considero que los valores de la organización reflejan el estilo de trabajo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA				
CASI NUNCA				
AVECES	8	42	42	42
CASI SIEMPRE	5	26	26	68
SIEMPRE	6	32	32	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 80** Pregunta 68

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

**68. Desde mi entrada en la compañía, pienso que la organización se ha ido transformando en un lugar mejor para trabajar.**

**Tabla N° 82** Pregunta N°68 Desde mi entrada en la compañía, pienso que la organización se ha ido transformando?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>NUNCA</b>				
CASI NUNCA	2	10	10	10
AVECES	3	16	16	26
CASI SIEMPRE	8	42	42	68
SIEMPRE	6	32	32	100
<b>TOTAL</b>	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 81** Pregunta 68

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

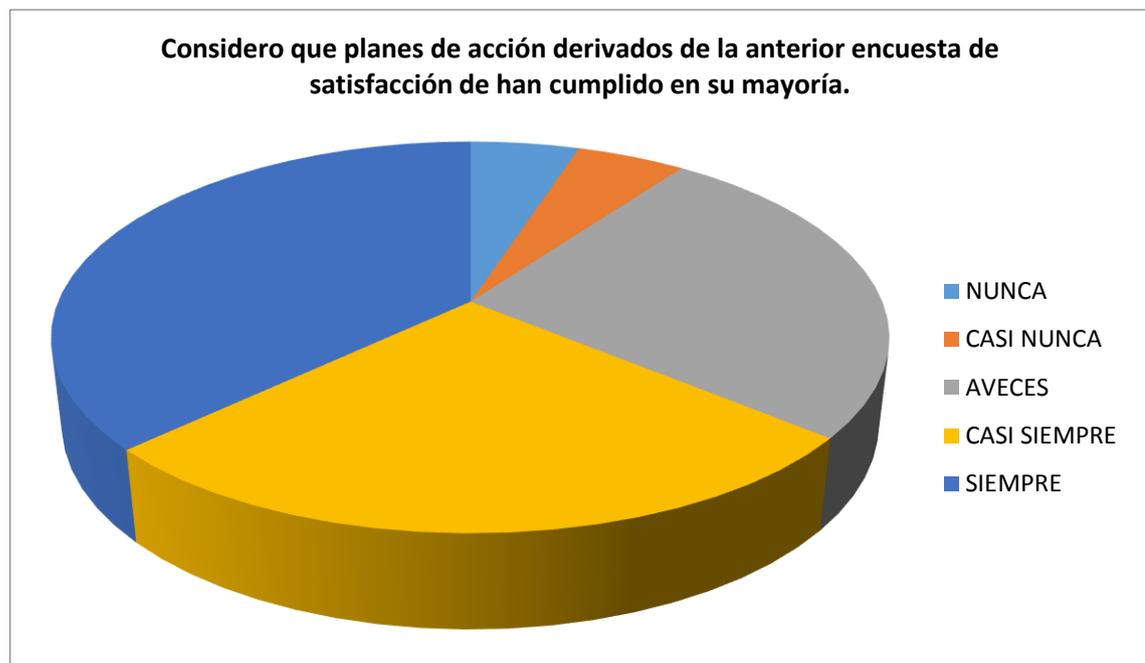
**69. Considero que planes de acción derivados de la anterior encuesta de satisfacción de han cumplido en su mayoría.**

**Tabla N° 83** Pregunta N°69 Considero que las acciones derivadas a la anterior encuesta han cumplido su niveles de satisfacción?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDADO	PORCENTAJE ACUMULADO
NUNCA	1	5	5	5
CASI NUNCA	1	5	5	10
AVECES	5	26	26	36
CASI SIEMPRE	5	27	27	63
SIEMPRE	7	37	37	100
TOTAL	19			

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S



**Figura N° 82** Pregunta 69

Fuente: Empresa Desintecsa S.A.

Elaborado por: Jonathan Vásquez S

## **Análisis**

En el campo de organización, se identifican los siguientes aspectos con un 42% casi siempre recibo la ayuda que necesito del departamento Jurídico, con un 63% casi siempre recibo la ayuda que necesito del departamento RR.HH. de la organización, con un 47% casi siempre recibo la ayuda que necesito del departamento de Informática, con un 36% considero que planes de acción derivados de la anterior encuesta de satisfacción de han cumplido en su mayoría.

### **Situacion Mejorada**

Para la mejora de la organización de la empresa se plantea la importancia de la definición de responsabilidades y la formación de los trabajadores, todo esto con el fin de potenciar las cualidades y experticia de cada uno, logrando una correcta planificación, organización y gestión laboral.

## Capítulo VI

### 6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01 Recursos

##### 6.01.01 Recursos humanos

- Responsable del proyecto: 1 persona
- Tutor del proyecto: 1 persona
- Lector del proyecto: 1 persona
- Colaboradores: 19 personas
- Gerente General: 1 persona

##### 6.01.02 Recursos audiovisuales

- Laptop
- Impresora
- Flash memory
- Infocus
- Parlantes
- Copiadora
- Cámara fotográfica

### 6.01.03 Recursos materiales

- Resma de papel bond
- Copias
- Anillados del proyecto
- Impresiones
- Impresiones
- CDS
- Empastado

### Presupuesto

**Tabla N° 84**  
*Presupuesto*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Resma de papel bond</b>	<b>1</b>	<b>\$ 3,40</b>	<b>\$ 3,40</b>
<b>Anillados del proyecto</b>	<b>2</b>	<b>\$ 3,50</b>	<b>\$ 7,00</b>
<b>Copias</b>	<b>100</b>	<b>\$ 0,02</b>	<b>\$ 2,00</b>
<b>Impresiones</b>	<b>100</b>	<b>\$ 0,05</b>	<b>\$ 5,00</b>
<b>CDS</b>	<b>2</b>	<b>\$ 1,25</b>	<b>\$ 3,25</b>
<b>Suministros</b>	<b>1</b>	<b>\$ 4,00</b>	<b>\$ 4,00</b>
<b>Cuaderno</b>	<b>1</b>	<b>\$ 1,25</b>	<b>\$ 1,25</b>
<b>Empastado</b>	<b>1</b>	<b>\$ 15,00</b>	<b>\$ 15,00</b>
<b>Alquiler de Infocus</b>	<b>1</b>	<b>\$ 10,00</b>	<b>\$ 10,00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 50,90</b>

*Elaborado por:* Jonathan Vásquez

## Cronograma

Tabla N° 85

Cronograma

	MES	Ene-19				Feb-19				Mar-19				Abril-19			
	SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>SECUENCIA DE ACTIVIDADES</b>																	
<b>CAPÍTULO I ANTECEDENTES</b>																	
1.01 Contexto																	
1.02 Justificación																	
1.03 Matriz T																	
1.04 Análisis de la Matriz T																	
<b>CAPÍTULO II MAPEO DE INVOLUCRADOS</b>																	
2.01 Mapeo de Involucrados																	
2.02 Matriz de análisis de Involucrados																	
2.03 Análisis de Involucrados																	
<b>CAPÍTULO III ÁRBOL DE PROBLEMAS</b>																	
3.01 Árbol de problemas																	
3.02 Árbol de objetivos																	
<b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS</b>																	
4.01 Matriz de análisis de alternativas																	
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos																	
4.03 Diagrama de estrategias																	
4.04 Matriz de Marco Lógico																	
<b>CAPÍTULO V PROPUESTA</b>																	
5.01 Antecedentes																	
5.02 Justificación																	
5.03 Objetivo General																	
5.04 Marco Conceptual																	
5.05 Marco Teórico																	
5.06 Población y Muestra																	
5.07 Metodología																	
5.08 Portada de la Propuesta																	

Elaborado por: Jonathan Vásquez

## Capítulo VII

### 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 Conclusiones

La empresa al no contar con un instrumento de medición técnico para evaluar el clima laboral, se dificulta la definición de estrategias para lograr mayor motivación y empoderamiento en los colaboradores de la empresa; y de la misma manera, mejorar el rendimiento, productividad de los trabajadores y la satisfacción del consumidor final, es decir influye en la gestión de talento humano por la ausencia de indicadores.

Se identifica la necesidad de implementar un estudio de clima laboral en la empresa, para el manejo de conflictos y escasa cooperación por parte de los colaboradores, considerando aplicar las BPM a través de normas de control.

Otro aspecto que influencia al clima laboral se determina a la rotación de personal, que se puede reflejar de forma negativa en la producción, en el ambiente organizacional y en las relaciones interpersonales.

Debido a la falta de integración y la mala información transmitida genera la ausencia de colaboración de todos, para resolver los problemas internos, causando la

división de los departamentos, al no existir un comunicado directo por parte de los directivos, al momento de transmitir mensajes individuales y no al equipo de trabajo.

Adicional, se identifica que el mal uso y la falta de equipos tecnológicos por cada departamento, causa el retrasado del resto, al momento de generar un documento físico; otro problema que se ha evidenciado es el tema informático que no cuenta con los requerimientos necesarios para agilizar la optimización el tiempo entre los departamentos, causando problemas y conflictos entre los mismos.

## **7.02 Recomendaciones**

Se sugiere implementar la propuesta para subsanar los conflictos internos que existen entre los profesionales, la mala atención al cliente causado por el estrés emocional, personal y laboral; la mala gestión por parte del gerente al no existir comunicación entre sus colaboradores, al desconocer las necesidades de los colaboradores genera el desinterés de los mismo por ejercer un trabajo óptimo.

Para evitar las sanciones administrativas internas y los informes de auditorías emitidas por la Agencia Metropolitana de Control “AMC”, evidencian que no se ha llevado eficazmente los procesos por parte de la empresa, se requiere la implementación de un método de evaluación para mejorar el clima laboral.

## **Bibliografía**

- ADMINISTRATIVA, G. (2011). *GESTION ADMINISTRATIVA*. Obtenido de <http://gestion-admtiva.blogspot.com/>
- CONCEPTODEFINICION. (2011 - 2019). *CONCEPTODEFINICION* . Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/gestion/>
- CONEXIONESAN. (7 de 05 de 2018). *CONEXIONESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral/>
- DEFINICIONES. (2008 - 2019). *DEFINICIONES* . Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>
- Desintecsa. (2014). *Dedisntecsa S.A*. Obtenido de [www.desintecsa.com](http://www.desintecsa.com)
- ECONOMIPEDIA. (2019). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Explorable. (04 de Mayo de 2019). *Explorable*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- JIMENEZ, W. I. (Pag. 119). Introducción al estudio de la Teoría de la Administración. En W. JIMENEZ.
- Líderes, R. (2013). *Líderes* . Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>
- LIFEDER. (2019). *LIFEDER*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Lourdes., M. ( Pág. 11). *Planeación estratégica* . Pág. 11: Pág. 11.
- PANAMA, L. E. (24 de 05 de 2014). *LA ESTRELLA DE PANAMA* . Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Pastor, L. (2013). El clima laboral es la inquietud de siempre . (R. Lideres, Entrevistador)
- PEOPLE, O. (2014). *EXPERTOS EN DIAGNOSTICO Y ASESORIA*. Obtenido de <https://www.openmet.com/clima-laboral/>

- Pyme, E. (2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- PYMES, E. (2016). *EMPRENDE PYMES*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- QUESTIONPRO. (2019). *QUESTIONPRO*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-clima-laboral.html>
- Significados. (2013 - 2019). *Significados y Metodologías* . Obtenido de <https://www.significados.com/metodologia/>
- Significados. (2013 - 2019). *Significados y Metodologías* . Obtenido de <https://www.significados.com/metodologia/>
- SUMACRM. (2019). *SUMA CRM*. Obtenido de <https://www.sumacrm.com/soporte/clima-laboral>
- Terry, G. R. (1986). Principios de la Administración. En G. R. Terry, *Principios de la Administr* (pág. Pag 533). Mexico.: Edt. Continental S.A.Mexico.
- Troya, G. d. (2013). El clima laboral es la inquietud de siempre . (R. Lideres, Entrevistador)
- Work, G. P. (2019). Obtenido de Great Place To Work: <http://www.greatplacetowork-ca.com/acerca-de-nosotros/nuestra-historia>

# ANEXOS

# **ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA DESINTECSA S.A.**

## INTERACCIÓN SOCIAL

\*Obligatorio

### 1. Dirección de correo electrónico \*

\_\_\_\_\_

### 2. Considera que existe un buen ambiente de trabajo

Marca solo un óvalo.

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

### 3. Cuento con la colaboración de mis compañeros del área

Marca solo un óvalo.

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

### 4. Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética

Marca solo un óvalo.

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

### 5. La relación entre mi jefe y yo es buena

Marca solo un óvalo.

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

## COMUNICACIÓN

---

**6. Tengo disponible información sobre el catalogo de productos y servicios que ofrece la organización. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

**7. La comunicación sobre los resultados y marcha de la Compañía es clara y transparente. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

**8. La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

**9. Conozco el Código Ético y de Conducta de la organización. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

**10. Tengo disponible información sobre la organización y su evolución de todos los lugares en los que se encuentra. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

INTERACCIÓN SOCIAL

[https://docs.google.com/forms/d/1LHzXCyIW5B-BXVNPFRCKS9f\\_...](https://docs.google.com/forms/d/1LHzXCyIW5B-BXVNPFRCKS9f_...)

11. **Los comunicados internos me proporcionan información útil. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

12. **Resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

## **CONDICIONES DE TRABAJO**

---

13. **Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

14. **Las condiciones de espacio, comodidad, ruido, temperatura, iluminación..., y mi silla, el filtro de la pantalla del ordenador y la altura de esta me permite desempeñar mi trabajo con normalidad. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

15. **Las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

16. **Se dispone de suficientes instalaciones sanitarias y áreas de descanso. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

17. **Está definido un protocolo de primeros auxilios y se dispone de medios para llevarlos a cabo. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

## PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

---

18. **La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para gestionarlos. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

19. **La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí. \***

Marca solo un óvalo.

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

20. **Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajamiento y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo. \***

Marca solo un óvalo.

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

## **RECONOCIMIENTO, SATISFACCIÓN Y PERTENENCIA.**

---

21. **Me siento orgullosa/o de trabajar para la organización. \***

Marca solo un óvalo.

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

22. **Considero adecuados e importantes los proyectos de Responsabilidad Social implementados en mi país. \***

Marca solo un óvalo.

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

23. **Me siento participe del proyecto de la organización. \***

Marca solo un óvalo.

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

24. **Pienso que la organización es un buen lugar para trabajar y me gustaría continuar trabajando aquí. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

25. **Comprendo y comparto los valores de la compañía \***

*Marca solo un óvalo.*

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

26. **Siento de la organización me valora. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

## REMUNERACIÓN

---

27. **Recibo información sobre los elementos que componen mi salario ( salario base más beneficios). \***

*Marca solo un óvalo.*

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

28. **Estoy satisfecho con los beneficios sociales que me ofrece la organización. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

29. **Considero que mi trabajo esta bien remunerado. \***

Marca solo un óvalo.

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

30. **Creo que mi sueldo esta en consonancia con los sueldos que hay en la organización \***

Marca solo un óvalo.

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

31. **Creo que mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la organización. \***

Marca solo un óvalo.

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

## FORMACIÓN

---

32. **Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo. \***

Marca solo un óvalo.

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

33. **Los planes de formación de la organización se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional en la compañía. \***

Marca solo un óvalo.

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

**34. La organización provee al personal de recursos de gestión del estrés y de la carga mental del trabajo. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

**35. Recibo formación para el desarrollo personal y la gestión del talento. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

## LIDERAZGO

---

**36. Mi coordinador se preocupa por mantener un buen clima en el equipo. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

**37. La dirección alienta a que se trabaje en equipo \***

*Marca solo un óvalo.*

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

**38. Mi coordinador me felicita cuando realizo bien mi trabajo. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

39. **Mi coordinador escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

40. **Mi coordinador se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de la organización. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

41. **Mantengo una buena relación con mi coordinador. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

42. **Mi coordinador hace un seguimiento de mi Plan de Desarrollo Individual. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

43. **Mi coordinador me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

44. **Mi coordinador respeta las diferencias de cultura, sexo, religión...** \*

Marca solo un óvalo.

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

45. **Mi coordinador me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.** \*

Marca solo un óvalo.

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

46. **Mi coordinador se preocupa por conocer mis necesidades e intereses.** \*

Marca solo un óvalo.

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

47. **Mi coordinador es un referente en la compañía.** \*

Marca solo un óvalo.

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

48. **Mi coordinador es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento.** \*

Marca solo un óvalo.

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

49. La dirección tiene expectativas realista con respecto a los resultados del trabajo. \*

Marca solo un óvalo.

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

50. Los empleados confían en cualquier decisión tomada por la dirección \*

Marca solo un óvalo.

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

51. El nivel de exigencia por parte de mi jefe es adecuada. \*

Marca solo un óvalo.

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

52. Considero que trabajo en equipo con mi jefe. \*

Marca solo un óvalo.

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

## AUTONOMÍA E INNOVACIÓN

---

53. Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe. \*

Marca solo un óvalo.

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

INTERACCIÓN SOCIAL

[https://docs.google.com/forms/d/1LHzXCyIW5B-BXVNPFRCKS9f\\_...](https://docs.google.com/forms/d/1LHzXCyIW5B-BXVNPFRCKS9f_...)

54. La organización innova y mejora continuamente para ser el líder de su sector. \*

Marca solo un óvalo.

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

55. Se alienta a los empleados a buscar nuevas formas de resolver problemas. \*

Marca solo un óvalo.

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

56. La dirección esta abierta a las sugerencias y consejos de los empleados. \*

Marca solo un óvalo.

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

57. La compañía aprecia y valora las ideas. \*

Marca solo un óvalo.

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

58. La compañía está buscando hacer cambios para mantener su competitividad. \*

Marca solo un óvalo.

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

59. **Mi trabajo es lo suficientemente variado. \***

Marca solo un óvalo.

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

## **ORIENTACIÓN AL CLIENTE ( EXTERNO E INTERNO)**

60. **Los procesos y procedimientos de trabajo en la organización me orientan hacia el cliente interno/ externo. \***

Marca solo un óvalo.

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

61. **He hablado a familiares y amigos sobre las ventajas de contratar servicios de la organización. \***

Marca solo un óvalo.

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

62. **Estoy dispuesto/a a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo. \***

Marca solo un óvalo.

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

## **ORGANIZACIÓN**

63. **La documentación ( procesos, instructivos y formatos) incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad es útil y apropiado para realizar mi trabajo. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

64. **Recibo la ayuda que necesito del departamento Jurídico. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

65. **Recibo la ayuda que necesito del departamento RR.HH. de la organización. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

66. **Recibo la ayuda que necesito del departamento Financiero. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

67. **Recibo la ayuda que necesito del departamento de Informática. \***

*Marca solo un óvalo.*

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

INTERACCIÓN SOCIAL

[https://docs.google.com/forms/d/1LHzXCyIW5B-BXVNPFRCKS9f\\_...](https://docs.google.com/forms/d/1LHzXCyIW5B-BXVNPFRCKS9f_...)

68. Considero que los valores de la organización reflejan el estilo de trabajo que existe en la compañía. \*

Marca solo un óvalo.

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

69. Desde mi entrada en la compañía, pienso que la organización se ha ido transformando en un lugar mejor para trabajar. \*

Marca solo un óvalo.

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

70. Considero que planes de acción derivados de la anterior encuesta de satisfacción de han cumplido en su mayoría. \*

Marca solo un óvalo.

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

Con la tecnología de  
 Google Forms

# **INFORME DEL URKUND**

## URKUND

### Urkund Analysis Result

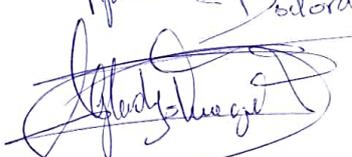
Analysed Document: JONATHAN ANDRES VASCONEZ SARZOSA ESTUDIO DE CLIMA LABORAL.pdf (D52274589)  
Submitted: 5/19/2019 7:49:00 AM  
Submitted By: jonathan181994@hotmail.com  
Significance: 7%

#### Sources included in the report:

proyecto de titulacion Eduardo Quinaluisa.pdf (D43573363)  
STEFANIAECHEVERRIAElaboracionySocializacionparalaadministracionadecuadadel tiempo.pdf (D51571745)  
Tesis Edwin Ibarra.pdf (D43465911)  
tesis apa (Recuperado) ultimo.pdf (D30294880)  
CAPITULO 1 AL 7 PROYECTO PAMELA OBANDO.docx (D43117946)  
<https://docplayer.es/93697683-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>  
<https://www.slideshare.net/CGUEVARA/3ra-lectura-clima-laboral-idea-de-negocio-networking-speed-dating-115467692>  
<https://www.slideshare.net/aliciagastelumaranda/cuestionario-para-la-deteccion-de-clima-laboral>  
<https://docplayer.es/109003790-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>  
<http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>  
<https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-clima-laboral.html>

#### Instances where selected sources appear:

53

Aprobado  
Dra Gladys Vazquez  




Quito, DM 03 de junio de 2019

Señores:

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

Presente.

Mediante el presente documento la Empresa Desintecsa S.A., certifica que el Sr. **Vásconez Sarzosa Jonathan Andrés**, con CI: **172035754-8**, realizó el estudio de clima laboral presentando la propuesta **MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES A TRAVÉS DE UN ESTUDIO DE CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DESINTECSA.S.A.**

Cumpliendo todos los requisitos solicitados,

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad, autorizo al interesado hacer uso

De este documento como bien tuviere conveniente.

Atentamente,


**Luz Eugenia Caicedo Sierra**

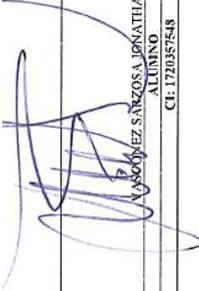
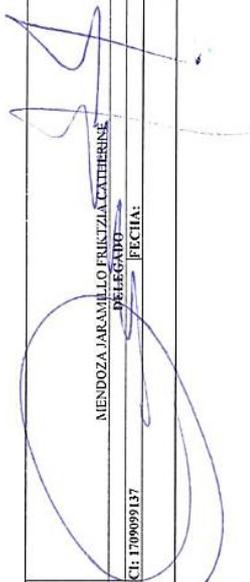
**Gerente Recursos Humanos**

**Edificio CAMICON (Cámara de la Construcción), Primero piso, Av. Juan Pablo Sanz e  
Iñaquito esquina  
Teléfono (02) 2436066 / 0994444445**

MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES A TRAVÉS DE UN ESTUDIO DE CLIMA  
LABORAL EN LA EMPRESA DESINTECSA S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2018 - 2019

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA									
BITACORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN									
VANEGAS PRIETO DIGNA GLADYS									
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL									
MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES A TRAVÉS DE UN ESTUDIO DE CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DESINTECSA S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. 2018-2019									
Quito, 30 de marzo del 2019 17:44:41									
ACUMULATIVO									
INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACION									
NO. CODIGO	MODALIDAD	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	PERIODO:			ESTADO SC
						HORA FIN	HORAS	OBSERVACION	
1	159816	2019-01-05	INSITU	2019-01-05 12:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-01-05 13:00:00	1,00	EXPLICACION GENERAL	PROCESADO
2	159821	2019-01-08	AUTONOMIA	2019-01-08 12:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-01-08 13:00:00	2,00	ELABORACION DEL CONTEXTO	PROCESADO
3	159825	2019-01-19	INSITU	2019-01-19 12:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-01-19 13:00:00	1,00	REVISION FINAL Y APROBACION	PROCESADO
4	159817	2019-01-05	INSITU	2019-01-05 12:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-01-05 13:00:00	1,00	EXPLICACION GENERAL	PROCESADO
5	159822	2019-01-08	AUTONOMIA	2019-01-08 12:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-01-08 13:00:00	2,00	REDUCCION DE LA JUSTIFICACION	PROCESADO
6	159827	2019-01-19	INSITU	2019-01-19 12:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-01-19 13:00:00	1,00	REVISION Y APROBACION	PROCESADO
7	159819	2019-01-05	INSITU	2019-01-05 12:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-01-05 13:00:00	1,00	EXPLICACION GENERAL	PROCESADO
8	159823	2019-01-10	AUTONOMIA	2019-01-10 15:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-01-10 22:00:00	7,00	RECOPILACION DE DATOS Y ELABORACION DE LA MATRIZ T	PROCESADO
9	159828	2019-01-19	INSITU	2019-01-19 12:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-01-19 13:00:00	1,00	REVISION Y APROBACION	PROCESADO
10	159829	2019-01-19	INSITU	2019-01-19 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-01-19 13:00:00	1,00	EXPLICACION DE LOS INVOLUCRADOS DEL PROYECTO	PROCESADO
11	159833	2019-01-20	AUTONOMIA	2019-01-20 18:10:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-01-20 20:10:00	2,00	ELABORACION DEL MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
12	159837	2019-01-26	INSITU	2019-01-26 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-01-26 13:00:00	1,00	REVISION Y APROBACION	PROCESADO
13	159830	2019-01-19	INSITU	2019-01-19 12:00:00	ANALISIS DE ANALISIS DE MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS /	2019-01-19 13:00:00	1,00	EXPLICACION GENERAL	PROCESADO
14	159835	2019-01-21	AUTONOMIA	2019-01-21 15:00:00	MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-01-21 23:00:00	8,00	ELABORACION DE LA MATRIZ Y ANALISIS	PROCESADO
15	159839	2019-01-26	INSITU	2019-01-26 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-01-26 13:00:00	1,00	REVISION Y APROBACION	PROCESADO
16	170644	2019-01-28	AUTONOMIA	2019-01-28 09:00:00	MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-01-28 15:00:00	6,00	DEFINICION DE LAS CAUSAS Y EFECTOS DEL PROBLEMA CENTRAL	PROCESADO
17	170645	2019-02-02	INSITU	2019-02-02 12:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-02-02 13:00:00	1,00	CORRECCIONES Y APROBACION	PROCESADO
18	170646	2019-02-03	AUTONOMIA	2019-02-03 09:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-02-03 13:00:00	6,00	ELABORACION DEL ARBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
19	170647	2019-02-09	INSITU	2019-02-09 12:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-02-09 13:00:00	1,00	CORRECCIONES Y APROBACION	PROCESADO
20	170648	2019-02-16	INSITU	2019-02-16 12:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-02-16 13:00:00	1,00	EXPLICACION DEL CONTENIDO DE LA MATRIZ	PROCESADO
21	170649	2019-02-17	AUTONOMIA	2019-02-17 09:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-02-17 18:00:00	9,00	ELABORACION DE LA MATRIZ	PROCESADO
22	170650	2019-02-23	INSITU	2019-02-23 12:00:00	MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-02-23 13:00:00	1,00	EXPLICACION GENERAL	PROCESADO
23	170651	2019-02-24	AUTONOMIA	2019-02-24 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-02-24 16:00:00	8,00	RECOPILACION DE INFORMACION Y ELABORACION DE LA MATRIZ	PROCESADO
24	159840	2019-03-27	INSITU	2019-03-27 18:00:00	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-03-27 20:00:00	2,00	EXPLICACION GENERAL	PROCESADO
25	162009	2019-03-28	AUTONOMIA	2019-03-28 14:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-03-28 23:00:00	9,00	RECOPILACION DE LA INFORMACION PARA EL DIAGRAMA	PROCESADO
26	162010	2019-03-29	AUTONOMIA	2019-03-29 13:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-03-29 23:00:00	10,00	ELABORACION DEL DIAGRAMA	PROCESADO
27	170652	2019-03-02	INSITU	2019-03-02 12:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-03-02 13:00:00	1,00	NO ASISTE A TUTORIAS	PROCESADO
28	170653	2019-03-09	INSITU	2019-03-09 12:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-03-09 13:00:00	1,00	NO ASISTE A TUTORIAS	PROCESADO
29	170654	2019-03-16	INSITU	2019-03-16 12:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-03-16 13:00:00	1,00	NO ASISTE A TUTORIAS	PROCESADO
30	162012	2019-04-06	INSITU	2019-04-06 09:30:00	MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-04-06 10:30:00	1,00	EXPLICACION DEL CONTENIDO DE LA MATRIZ	PROCESADO
31	170655	2019-04-07	AUTONOMIA	2019-04-07 08:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-04-07 17:00:00	9,00	ELABORACION DE LA MATRIZ	PROCESADO

32	170656	2019-04-08	AUTONOMIA	2019-04-08 08:00:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LÓGICO	2019-04-08 15:00:00	7,00	CONSULTAR INDICADORES PARA LOS OBJETIVOS Y LA FINALIDAD	PROCESADO
33	170657	2019-04-09	AUTONOMIA	2019-04-09 08:00:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LÓGICO	2019-04-09 16:00:00	8,00	DEFINIR RECURSOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PROCESADO
34	170658	2019-04-13	INSITU	2019-04-13 12:00:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LÓGICO	2019-04-13 13:00:00	1,00	APROBACIÓN DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO	PROCESADO
35	170659	2019-04-13	INSITU	2019-04-13 15:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2019-04-13 17:00:00	2,00	EXPLICACIÓN GENERAL, RECOMENDACIONES PARA DEFINIR LA PROPUESTA	PROCESADO
36	170660	2019-04-22	AUTONOMIA	2019-04-22 09:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2019-04-22 16:00:00	7,00	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, VALIDACIÓN	PROCESADO
37	15941	2019-03-27	INSITU	2019-03-27 18:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2019-03-27 19:00:00	1,00	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA	PROCESADO
38	170661	2019-04-02	AUTONOMIA	2019-04-02 08:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2019-04-02 17:00:00	9,00	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	PROCESADO
39	170662	2019-04-21	AUTONOMIA	2019-04-21 08:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN)	2019-04-21 18:00:00	10,00	TABULACIÓN DE LA ENCUESTA	PROCESADO
40	170663	2019-04-20	INSITU	2019-04-20 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	2019-04-20 13:00:00	1,00	EXPLICACIÓN DE LA ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA	PROCESADO
41	170664	2019-04-28	AUTONOMIA	2019-04-28 08:00:00	PROPUESTA / FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	2019-04-28 19:00:00	11,00	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	PROCESADO
42	170665	2019-04-29	AUTONOMIA	2019-04-29 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	2019-04-29 19:00:00	9,00	SELECCIONAR LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL Y APLICACIÓN	PROCESADO
43	170666	2019-05-03	AUTONOMIA	2019-05-03 09:00:00	PROPUESTA / FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	2019-05-03 18:00:00	9,00	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE CLIMA LABORAL	PROCESADO
44	170667	2019-05-04	INSITU	2019-05-04 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	2019-05-04 13:00:00	1,00	REVISIÓN DEL AVANCE DE LA PROPUESTA	PROCESADO
45	170668	2019-05-12	AUTONOMIA	2019-05-12 09:00:00	PROPUESTA / FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	2019-05-12 18:00:00	9,00	RECOMENDACIONES DE MEJORA AL CLIMA LABORAL	PROCESADO
46	170669	2019-05-20	AUTONOMIA	2019-05-20 09:00:00	PROPUESTA / FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	2019-05-20 17:00:00	8,00	DISEÑO DE LA PORTADA DE LA PROPUESTA	PROCESADO
47	170670	2019-05-25	INSITU	2019-05-25 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	2019-05-25 13:00:00	1,00	REVISIÓN FINAL DE LA PROPUESTA	PROCESADO
48	170671	2019-05-23	AUTONOMIA	2019-05-23 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-05-23 15:00:00	7,00	DEFINICIÓN DE LOS RECURSOS DEL PROYECTO	PROCESADO
49	170672	2019-05-18	INSITU	2019-05-18 12:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-05-18 13:00:00	1,00	EXPLICACIÓN DEL SEXTO CAPÍTULO	PROCESADO
50	170673	2019-05-24	AUTONOMIA	2019-05-24 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2019-05-24 18:00:00	10,00	DISEÑO DEL PRESUPUESTO	PROCESADO
51	170674	2019-05-24	AUTONOMIA	2019-05-24 19:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-05-24 23:00:00	4,00	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA	PROCESADO
52	170675	2019-05-25	AUTONOMIA	2019-05-25 16:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-05-25 21:00:00	5,00	ELABORACIÓN DE LAS CONCLUSIONES	PROCESADO
53	170676	2019-05-26	AUTONOMIA	2019-05-26 08:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-05-26 19:00:00	11,00	ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES, REVISIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	PROCESADO
54	170677	2019-05-23	AUTONOMIA	2019-05-23 15:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-05-23 23:00:00	8,00	RESUMEN, DEDICATORIA, AGRADECIMIENTO, REVISIÓN DE MÁRGENES, NÚMEROS DE PÁGINA	PROCESADO
55	170678	2019-05-26	INSITU	2019-05-26 20:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-05-26 22:00:00	2,00	REVISIÓN GENERAL Y APROBACIÓN DEL PROYECTO PARA EL LECTOR	PROCESADO
							<b>TOTAL HORAS:</b>	<b>240</b>	

 S. ANEGAS PRIETO, GLADYS TUTOR CI: 1709185175	 S. AGUIRRE SANZOS, JONATHAN ANDRES ALUMNO CI: 1720357548	 MENDOZA JARAMILLO FRUCTIZA CATHERINE DELEGADO CI: 1709099137 FECHA:
--	---	---

## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **VÀSCONEZ SARZOSA JONATHAN ANDRES** portador de la cédula de identidad N° 172035754-8, previa validación por parte de los departamentos facultados.

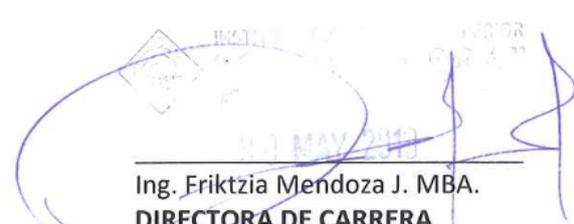
Quito, 30 de mayo del 2019

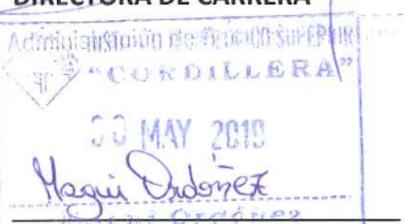
  
*Mariela Balseca*  
Sra. Mariela Balseca  
CAJA INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
CONSEJO DE CARRERA  
Adm. de Recursos Humanos  
Psicólogo. Fabián Jara  
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

  
Ing. William Parra  
BIBLIOTECA

  
30 MAY 2019  
9,5 pbs  
COORDINACIÓN

Ing. Samira Villalba  
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

  
30 MAY 2019  
Ing. Frikzia Mendoza J. MBA.  
DIRECTORA DE CARRERA

  
30 MAY 2019  
*Magui Ordoñez*  
Sra. Magui Ordoñez  
SECRETARIA ACADÉMICA