



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL,
ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**“ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA MAQUICENTRO S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

**REQUISITO PREVIO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO (A)
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR (A):

GÉNESIS CAROLINA ALVARADO SUÁREZ

TUTOR (A):

ING. LESLY BENÍTEZ PINCAY

GUAYAQUIL – ECUADOR

2021



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL
ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

“ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA MAQUICENTRO S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

REQUISITO PREVIO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO (A)
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

GÉNESIS CAROLINA ALVARADO SUÁREZ

TUTORA:

ING. LESLY BENÍTEZ PINCAY

GUAYAQUIL - ECUADOR

2021

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL EGRESADO

3

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL EGRESADO

Yo, GÉNESIS CAROLINA ALVARADO SUÁREZ, declaro bajo juramento y con la verdad, que el presente trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, titulado: **“Estrategia para mejorar el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A. en la ciudad de Guayaquil”** es de mi total autoría; y que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

Genesis Alvarado Suarez

Génesis Carolina Alvarado Suárez

C.I.: 0951287481

RECONOCIMIENTO DE FORMA NOTARIADO



Factura: 001-003-000027091



20220901081D01429

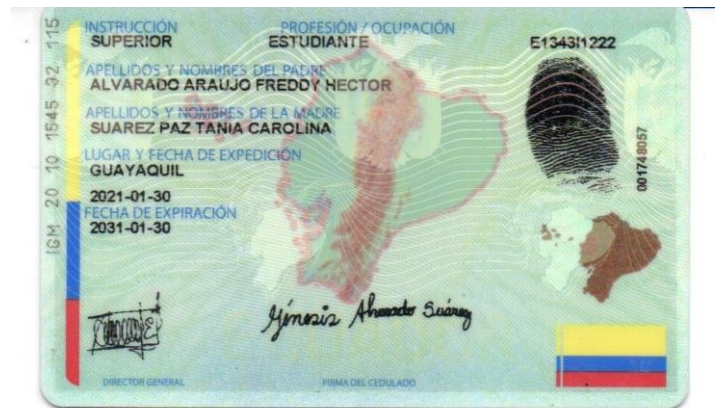
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220901081D01429

Ante mí, NOTARIO(A) PIERO THOMAS AYCART VINCENZINI CARRASCO de la NOTARÍA OCTOGESIMA PRIMERA , comparece(n) GENESIS CAROLINA ALVARADO SUAREZ portador(a) de CÉDULA 0951287481 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 11 DE AGOSTO DEL 2022, (14:27).

Genesis Alvarado Suarez
 GENESIS CAROLINA ALVARADO SUAREZ
 CÉDULA: 0951287481

 NOTARIO(A) PIERO THOMAS AYCART VINCENZINI CARRASCO
 NOTARÍA OCTOGESIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CÉDULA DE CIUDADANÍA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Lesly Benítez Pincay, en calidad de Tutor del trabajo de titulación

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresa, cuyo tema es: **“Estrategia para Mejorar el Clima Organizacional de la Empresa Maquicentro S.A. en la ciudad de Guayaquil”** fue elaborado por la señorita GÉNESIS CAROLINA ALVARADO SUÁREZ, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

Tutor de trabajo de titulación
Ing. Lesly Benítez Pincay
C.C: 0923581003

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por brindarme vida, salud y por su amor y compañía en todo este proceso.

A mis queridos padres a los cuales admiro y han sido quienes me han apoyado y alentado en todas las etapas de mi vida.

También a mis docente y tutora la Ing. Leslie Benítez quien me ha guiado y acompañado durante la elaboración de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco infinitamente a Dios por brindarme sabiduría e inteligencia para poder culminar esta nueva etapa.

A mis padres Freddy Alvarado Araujo y Tania Suárez Paz. Por su amor, paciencia y apoyo durante toda mi etapa estudiantil ustedes han sido los que me han impulsado a cumplir cada una de mis metas.

Gratitud a mis maestros por brindarme sus conocimientos rigurosos y precisos en cada una de las materias que me impartieron. A mis amigas y compañeras de aula que hicieron que este tiempo sea divertido, juntas culminamos esta maravillosa aventura.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL EGRESADO	I
RECONOCIMIENTO DE FORMA NOTARIADO	II
CÉDULA DE CIUDADANÍA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN	III
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
INDICE DE GRÁFICOS	XII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIII
INFORME DEL URKUND	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	6
FUNDAMENTACIÓN	6
1.1. Marco Histórico	6
1.1.1. Historia del Clima Organizacional	6
1.1.2. Historia de la empresa Maquicentro	9
1.2. Marco Teórico	10
1.2.1. Estrategias	10
1.2.2. Tipos de estrategias.....	10

1.2.3. Clima Organizacional	12
1.2.4. Cultura Organizacional	12
1.2.5. Mejora Continua	13
1.2.6. Programa de Actividades Recreativas	13
1.2.7. Tipos de Actividades Recreativas.....	14
1.3. Marco Jurídico	17
1.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008).....	17
1.3.2. Plan de creación de oportunidades 2021-2025	18
1.3.3. Ley de Compañías	19
1.3.4. Código del Trabajo	20
1.3.5. Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones	21
1.3.6 Ley de Propiedad de Intelectual	22
1.3.7. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo	24
1.4. Marco Conceptual	27
CAPITULO II.....	29
METODOLOGÍA EMPLEADA	29
2.1. Enfoque de la Investigación.....	29
2.2. Tipos de Investigación.....	29
2.2.1. Investigación Descriptiva – Explicativa	29
2.3. Métodos de Investigación	29
2.3.1.Métodos Teóricos	29
2.3.2. Métodos Empíricos	30
2.3.3 Métodos Estadísticos	31
2.4. Análisis de Resultados.....	32
2.4.1. Resultados de la Entrevista	32
2.4.2. Resultados de la Encuesta	33

2.5. Herramientas de Análisis	49
2.5.1. Análisis DAFO	49
2.5.2. Análisis CAPA	50
CAPITULO III	51
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	51
3.1. Título de la Propuesta.....	51
3.2. Objetivo de la Propuesta.....	51
3.3. Justificación de la Propuesta.....	51
3.4. Descripción de la Propuesta.....	51
3.5. Factibilidad de Aplicación	53
3.6. Propuesta.....	56
3.7. Seguimiento y Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta	58
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Entrevistados.....	32
Tabla 2 Edad.....	34
Tabla 3 Sexo.....	35
Tabla 4 Tiempo que lleva Trabajando.....	36
Tabla 5 Calificación del Ambiente Laboral.....	37
Tabla 6 Resolución de Problemas en la Empresa.....	38
Tabla 7 Gestión de Talento Humano.....	39
Tabla 8 Actividades de Mejora para el Clima Organizacional.....	40
Tabla 9 Nivel de Satisfacción en el Trabajo.....	41
Tabla 10 Nivel de Motivación en el Trabajo.....	42
Tabla 11 Condiciones del Puesto de Trabajo.....	43
Tabla 12 Fomento del Trabajo en Equipo.....	44
Tabla 13 Relación de Compañeros de Trabajo.....	45
Tabla 14 Actividades Realizadas por la Empresa.....	46
Tabla 15 Actividades de Mejora para el Clima Organizacional.....	47
Tabla 16 Desarrollo de un Plan de Actividades Recreativas.....	48
Tabla 17 Equipos y Materiales.....	53
Tabla 18 Presupuesto.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis DAFO	49
Figura 2 Análisis CAPA.....	50
Figura 3 Cronograma de Actividades	52
Figura 4 Plan de Recreación.....	57

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad.....	34
Gráfico 2 Sexo	35
Gráfico 3 Tiempo que lleva Trabajando	36
Gráfico 4 Calificación del Ambiente Laboral	37
Gráfico 5 Resolución de Problemas en la Empresa	38
Gráfico 6 Gestión de Talento Humano	39
Gráfico 7 Actividades de Mejora para el Clima Organizacional.....	40
Gráfico 8 Nivel de Satisfacción en el Trabajo.....	41
Gráfico 9 Nivel de Motivación en el Trabajo.....	42
Gráfico 10 Condiciones del Puesto de Trabajo	43
Gráfico 11 Fomento del Trabajo en Equipo	44
Gráfico 12 Relación de Compañeros de Trabajo.....	45
Gráfico 13 Actividades Realizadas por la Empresa.....	46
Gráfico 14 Actividades de Mejora para el Clima Organizacional.....	47
Gráfico 15 Desarrollo de un Plan de Actividades Recreativas.....	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de Entrevista	66
Anexo 2. Formato de Encuesta.....	67
Anexo 3. Entrevista a Carlos Velasco Cevallos	70
Anexo 4. Entrevista a Gabriela Macías.....	72
Anexo 5. Entrevista a Luis Enrique Yagual	74
Anexo 6. Plan de Recreación de la Empresa Maquicentro S.A.	76

INFORME DEL URKUND



CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación “**ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MAQUICENTRO S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**”

CERTIFICO

Que el trabajo de la estudiante **GÉNESIS CAROLINA ALVARADO SUÁREZ** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **COPYLEAKS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. Bell', is centered below the text.

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico



@unversitarlodeformacion

RESUMEN

El proyecto de titulación tiene como objetivo la creación de estrategias para mejorar el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A. con el propósito de fomentar la unidad y el compromiso laboral. Está fundamentada por un marco histórico dando a conocer el origen del tema de investigación, un marco teórico conformado por teorías que dan sustento al desarrollo de una propuesta, un marco conceptual exponiendo definiciones claras para todos y un marco jurídico con leyes que den sustento a la investigación. El diseño de la investigación contiene el tipo de investigación, los diferentes métodos de investigación, el uso de la encuesta y la entrevista, definición de la población, la muestra y los resultados para su tabulación y análisis, dando a conocer los datos que ayudarán con el desarrollo de la propuesta siendo esta la creación de un plan de recreación para los empleados de la empresa que busca dar solución a la problemática planteada.

Palabras Claves: Plan de Recreación, Clima Organizacional, Trabajo en Equipo.

ABSTRACT

The titling project aims to create strategies to improve the organizational climate of the company Maquicentro S.A. with the purpose of fostering unity and labor commitment. It is based on a historical framework revealing the origin of the research topic, a theoretical framework made up of theories that support the development of a proposal, a conceptual framework setting out clear definitions for all, and a legal framework with laws that support the research. The research design contains the type of research, the different research methods, the use of the survey and the interview, definition of the population, the sample and the results for its tabulation and analysis, revealing the data that will help with the development of the proposal, this being the creation of a recreation plan for the employees of the company that seeks to solve the problem raised.

Keywords: Recreation Plan, Organizational Climate, Teamwork.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional que se percibe en una empresa llega a ser fundamental para el estudio de los indicadores que miden las relaciones laborales entre los diferentes niveles de la organización, siendo los más precisos que determinaran el desarrollo y cumplimiento efectivo de sus obligaciones.

El clima organizacional se lo define como el conjunto de propiedades que mide el espacio de trabajo percibido, que se puede dar de forma directa o indirecta por los trabajadores que se desenvuelven en sus puestos e influencia su motivación y comportamiento con sus funciones y compañeros. Por este sentido el clima organizacional está estrechamente ligado a las políticas, prácticas y medidas que tiene la empresa y esta a su vez determina como es la experiencia que tienen los empleados en seguirlas.

Para los empleados el clima organizacional puede ser percibido de una forma más sencilla y que solo involucra en el buen trato con los demás, aunque puede variar de persona a persona el considerar un buen clima organizacional y como ellos consideran que es, por ello aclarar el peso que tiene en obtener un buen clima organizacional y como es de importante para la productividad, comportamiento y motivación que tengan los empleados para alcanzar los objetivos deseados por la empresa.

Cuando se verifica que el clima organizacional de una empresa es positivo, no es de extrañar que genera beneficios que alcanzan a los empleados en todas sus áreas como a la organización misma, en cambio cuando este clima es negativo es muy probable que incurra a pérdidas, gastos, conflictos internos y externos o alguna situación adversa que genere incluso la quiebra de la organización y en casos más salvables una mala imagen o reputación en el mercado al que se dirigen.

El clima organizacional negativo puede incluso afectar a los clientes o usuarios de la empresa, como lo ya mencionado en crear una mala imagen a la empresa o una reputación que afecta sobre todo en los libros, por ello no es adecuado dejar a la libre interpretación lo que es el clima organizacional y que cada uno actúe de tal forma se malinterpreta a donde se quiere llegar internamente.

El clima organizacional, así como es percibido de diferentes formas por los individuos también es confundida con la cultura organizacional, que aunque estén estrechamente relacionadas no son lo mismo, pero que tienen que ir de la mano para alcanzar un clima organizacional positivo y una cultura organizacional eficiente en las actividades de la empresa.

Se entiende como cultura organizacional al sentido que comparte y se asocia con las creencias, suposiciones y valores en que se realiza el trabajo, funciones y las normas que son guía en el comportamiento de una organización, donde la diferencia al clima organizacional radica en su concepto siendo la cultura organizacional más amplia, por lo que el clima organizacional se puede segregar en categorías concretas con relación directa a los resultados que se quieran medir.

Por ello el clima organizacional sirve como medida para conocer el sentir de los empleados sobre las políticas y prácticas que se tienen que regir por medio de sus empleadores. Al ser medidas estas lecturas o resultados obtenidos, las políticas y normas establecidas pueden ir alineándose más con los objetivos y estrategias propuestos por la organización o en un caso mayor, ser cambiadas o eliminadas si resultan que no aportan a la empresa.

Su importancia en la empresa radica en que influye de manera importante en cómo es el desempeño de los trabajadores y los resultados obtenidos hablan de ello, por ello se busca que afecte positivamente creando un impacto profundo en la motivación en el desarrollo de sus actividades, las actitudes con los compañeros de trabajo y la satisfacción personal de cada uno de los empleados en reconocer que su trabajo ha sido mejor que antes.

La satisfacción de los empleados es el indicador que más atención hay que tener, por que determina o influencia como es la eficiencia de ellos, por eso se puede determinar que el clima organizacional se relaciona de forma directa con la eficacia y el desempeño de los equipos de trabajo, que se puede distinguir entre áreas, departamentos, grupos o como la empresa distribuya su personal, procurar el clima laboral positivo no es una opción sino una necesidad.

Maquicentro S.A. es una empresa de la corporación peruana Ferreycorp ubicada en la Avenida Juan Tanca Marengo Km 1.5 Solar 1 en la ciudad de Guayaquil, su actividad se especializa en brindar un servicio integral en la venta y alquiler de equipos ligeros nuevos y usados, con un completo soporte de postventas a nivel nacional, estos equipos son de construcción, minería, hidrocarburos, agricultura e industria en general. La empresa Ferreycorp es una corporación peruana dedicada a la provisión de bienes de capital y servicios relacionados, con presencia en 9 países y una experiencia de 97 años en el mercado.

El motivo de la realización de esta investigación son los problemas que se han percibido dentro de la empresa que afecta al cliente, el clima organizacional se percibe carente de motivación y dedicación al trabajo, con un servicio pésimo donde el cliente no se lleva una buena experiencia y resulta en una publicidad de boca a boca negativa para la organización, estos problemas son los percibidos por los clientes, de forma interna los problemas van desde la falta de comunicación hasta procesos que interfieren con buscar la calidad del trabajo realizado, la mejora continua no se logra con el actual clima organizacional.

Toda esta problemática que ha sido expuesta es un detonante para que la investigación se llegue a respuestas más claras y se establezca los medios para alcanzar dicha información por medio de una investigación exhaustiva que será utilizada para proponer estrategias administrativas que ayuden a mejorar el clima organizacional de la empresa en todos sus niveles y se establezca de forma permanente una cultura organizacional. Esto con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestos en cuanto a los resultados positivos que arrojen los indicadores de satisfacción, motivación y desempeño evitando así la falta de comunicación, malentendidos y atrasos en los procesos que perjudiquen en forma monetaria a la empresa y no solo monetaria sino que a nivel de imagen y reputación vaya generando confianza a los clientes y que el servicio brindado sea una experiencia agradable en todo momento y en cualquier circunstancia.

Las estrategias estarán enfocadas en la solución de la problemática actual que es el clima organizacional negativo que se percibe y es afectado en forma interna y externa que perjudica la imagen de la empresa.

Es por lo planteado para esta investigación que el proyecto está dirigido a los propietarios de la empresa Maquicentro S.A. de la corporación Ferreycorp y a sus colaboradores, quienes son los que perciben el clima organizacional día a día y entienden la necesidad de estrategias que ayuden a solucionarlo lo más rápido posible para que no afecte a la organización de manera recurrente.

Este proyecto de investigación representa un reto profesional para la autora porque pondrá en práctica todos los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera y conocerá de primera mano cómo es el manejo interno de una empresa compuesta por una corporación internacional y sus problemas que debe ser solucionados por una propuesta que la investigadora desarrollará.

Formulación del Problema

¿Cómo incide el mal clima organizacional en los colaboradores de la empresa Maquicentro S.A. en la ciudad de Guayaquil?

Objetivo General

Diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil.

El presente trabajo de investigación está conformado por tres capítulos:

Dentro del capítulo I Está fundamentada la investigación por un marco histórico en donde se da a conocer el origen del tema de investigación siendo su principal base como la información que comprende el lugar en donde se está desarrollando este proyecto, que comprende su actividad económica, los productos que ofrecen y sus clientes, el marco teórico está conformado por teorías que dan sustento a la investigación en el desarrollo de una propuesta, el marco conceptual se expone aquellas definiciones que deben ser claros para los lectores y por ultimo un marco jurídico con las leyes que deben ser expuesta para el proyecto de investigación.

En el capítulo II se muestra el diseño de la investigación con el propósito de obtener un efectivo y veraz análisis de los datos, el tipo de investigación que se empleará es la descriptiva y explicativa, con el método inductivo-deductivo que van en relación con las herramientas de investigación como lo es la encuesta, la entrevista, definiendo la

población y la muestra para poner en marcha la investigación obteniendo los resultados para su análisis y tabulación y conocer los datos que ayudarán con el desarrollo de la propuesta.

En el capítulo III, Contiene la propuesta que busca dar la solución a la problemática planteada de la empresa Maquicentro S.A. de la corporación Ferreycorp que consiste en el diseño de una estrategia que mejore el clima organizacional de la organización ubicada en la ciudad de Guayaquil, aplicando un análisis DAFO y modelo CAPA. Esta propuesta se desarrollará acorde a las necesidades de la empresa y se establecerá como es su estructura.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN

1.1. Marco Histórico

1.1.1. Historia del Clima Organizacional

El comienzo de la preocupación por el hombre y sus relaciones sociales -como causas de productividad en una organización- tiene como punto de partida formal y más conocido, en el surgimiento de la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría que nació de las necesidades de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, provocadas por la aplicación in extremis de métodos rigurosos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano y sus necesidades psicológicas y/o sociales. Estas propuestas muy productivistas fueron realizadas tanto por la Teoría Científica como por la Teoría Clásica de la Administración. (Hernández & Rodríguez, 1994, pág. 56).

La Escuela Humanística de la Administración, aparece con la Teoría de las Relaciones Humanas la cual considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; describiendo al comportamiento del trabajador como una consecuencia de muchos factores motivacionales. (Chiavenato, 1994, pág. 136)

También comenta Hernández & Rodríguez (1994):

En el año 1950, surge la Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta Teoría del Comportamiento se preocupa de la psicología organizacional en la administración y el factor motivacional del trabajador; propone a este último como un agente decisorio que se basa en la información que recibe de su ambiente, lo procesa de acuerdo a sus convicciones adoptando actitudes, opiniones y puntos de vista en todas las circunstancias. Siguiendo esta misma línea, se establece que la organización es vista como un sistema de decisiones, en donde todos sus trabajadores se comportan racionalmente según un conjunto de informaciones que consiguen obtener de sus ambientes laborales, visualizando a la organización como un organismo social que tiene vida y culturas propias.

Otra teoría que germinó en los años 50 fue la Teoría de Sistemas, la cual tiene su punto de partida gracias al Biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy. Este enfoque tiene una tendencia hacia la integración de las diversas ciencias naturales y sociales, se basa en

el concepto de “Hombre Funcional”, en donde el individuo desempeña un rol dentro de la organización, interrelacionándose con los demás individuos como un sistema abierto. En sus acciones, en un conjunto de roles, mantiene expectativas en cuanto al rol de los demás participantes y procura dar a conocer a los demás las suyas. Esta interacción cambia o refuerza el papel o rol, ya que las organizaciones son sistemas de roles, en las cuales el papel de cada funcionario tiene efectos en los demás aspectos de la organización. (pág. 139)

En los años 60, aflora una nueva teoría producto del intenso cambio que presenta el mundo, su origen puede encontrarse en la Teoría del Comportamiento. Fusionó el estudio de la estructura y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, integradas a través de un tratamiento sistémico (Hernández & Rodríguez, 1994, pág. 68)

Duran te las últimas décadas ha comenzado a aparecer nuevamente un gran interés en el factor humano de la organización; las organizaciones se están proponiendo nuevas metas, tales como lograr el equilibrio entre lo tangible e intangible del trabajo, siendo considerado una meta a corto plazo, a dicho interés se le ha denominado la Filosofía TEA (Total Environment into Administration, que traducido al español se entiende como “Medio Ambiente Total Dentro de la Empresa”). Esta filosofía nace de la necesidad de contar con una tendencia o pensamiento que vincule a las personas con su entorno, facilitando su identificación con él. Esta óptica puede entenderse como el punto ideal de lo que debe ser la comunidad laboral, porque resalta la necesidad de la armonía en todos sus sentidos. La base de la Filosofía TEA, se encuentra en el mejoramiento del plataforma laboral del trabajador, además del desarrollo del bienestar de aquel, con la finalidad de influir en él, y aprovechar al máximo su potencial y la relación horas-hombre, pero ahora acompañada de la necesidad del beneficio mutuo.

En virtud de las concepciones anteriores, acerca de la importancia del sujeto humano dentro de las organizaciones y el valor que ella les da a las relaciones sociales dentro de ésta, las motivaciones del empleado y su medio ambiente laboral, es preciso resaltar que “una organización sólo existe cuando una o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual”.(Suárez, 1996, pág. 36).

De acuerdo a lo que se asevera en lo anterior mencionado, se una realidad que el trabajo en equipo, las reuniones que son de carácter informativo, como las reuniones interactivas, aquella cercanía de los equipos de dirección, el trato cordial y respetuoso y el liderazgo en los altos mandos son un medio para mejorar las relaciones humanas y que se lleguen al siguiente nivel en cuanto al trato y la integración de los trabajadores como un mejor desempeño en sus actividades.

En este orden de cosas, y entrando de manera preliminar a la conceptualización, Olaz (2009), sostiene que en el ámbito del clima laboral, deben darse al menos cinco rasgos a saber:

1.1. Es un conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que oscilan en el transcurso del tiempo, afectando de desigual manera a todos aquellos miembros de la comunidad laboral.

1.2. Responde a una lógica de continuidad, ya que es una manifestación de las inercias culturales de la organización, aunque éstas puedan variarse, con independencia del nivel de esfuerzo requerido para ello.

1.3. Está condicionado por dos dimensiones, la interna (la propia organización) y, en alguna medida, la externa (entorno con el que interactúa la organización, por ejemplo: clientes, competidores, proveedores, etcétera).

1.4. Está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las aptitudes, las expectativas y, cómo no, por las realidades sociológicas, económicas y culturales de la empresa.

1.5. Es un fenómeno «exterior» al individuo, aunque vivenciado en primera persona, del que se puede valer para amplificar los efectos sobre sí mismo, el grupo en que éste se desenvuelve y la propia organización a la que pertenece.

Para ello hablar de clima organizacional implica el conocimiento de varios ámbitos que comprende desde la administración hasta las relaciones entre los trabajadores, para ello y que se dé el clima deseado, es importante tomar en consideración todos aquellos indicadores y rasgos que se presentan a la hora de intervenir en ese campo de la administración.

1.1.2. Historia de la empresa Maquicentro

Maquicentro S.A. es una empresa filial de la empresa peruana Unimaq S.A., que es filial de Ferreycorp S.A.A. especializada en brindar un servicio integral en la venta y alquiler de equipos ligeros nuevos y usados, con un completo soporte de postventa a nivel nacional. Se fundó en Ecuador en el año 2014 teniendo su sede en la ciudad de Guayaquil.

- Ferreycorp es una corporación peruana dedicada a la provisión de bienes de capital y servicios relacionados, con presencia en nueve países. Es una de las corporaciones más grandes de Perú y cuenta con más de 97 años de experiencia.
- Nuestro objetivo es ofrecer una solución integral a las necesidades de equipos ligeros de nuestros clientes en todos los sectores productivos del país: construcción, minería, hidrocarburos, agricultura e industria en general. Con respaldo técnico a nivel nacional.
- Nuestras alternativas de financiamiento le permiten acceder a equipos ligeros de las mejores marcas, siempre con la garantía Maquicentro SA. (Maquicentro, 2021)

Misión

Ser reconocidos por el mercado como la primera empresa especializada en dar soluciones integrales en un solo lugar y a nivel nacional. (Maquicentro, 2021)

Visión

Somos una empresa comercializadora de bienes de capital enfocada en aportar soluciones integrales a nuestros clientes mediante la venta de un amplio portafolio de productos de calidad y un óptimo servicio post venta. (Maquicentro, 2021)

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estrategias

Para (Roncancio, 2019) define la estrategia como “el puente que hay entre las políticas o los objetivos más altos y las tácticas o acciones concretas para llegar a la meta” y desde el punto de vista administrativo “estrategia como un marco para tomar decisiones sobre cómo jugará el juego de los negocios”.

Por otro lado para (Westreicher, 2020) señala que “La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.

Posteriormente para (Rodríguez, 2021) dice que:

Es un conjunto de planes a corto, mediano o largo plazo, bien elaborados que deben ser ejecutados para lograr un objetivo ya sea a nivel personal o empresarial en cuyo caso ya se estaría hablando de estrategias de mercadotecnia o estrategias de ventas.

Para la autora de esta investigación “las estrategias son un conjunto de pasos que se aplican para llegar a alcanzar los objetivos que se han propuesto de la mejor forma posible optimizando recursos.

1.2.2. Tipos de estrategias

Según (Ramírez, 2020) divide las estrategias en el ámbito empresarial en 3 siendo las más escuchadas por el medio como lo son:

- Estrategia Corporativa: Involucra aquellas decisiones que alcanzará toda la empresa.
- Estrategia competitiva: refiere a aquellas decisiones propias de cada unidad de negocios.
- Estrategia Funcional: se clasifica para cada unidad de negocios en particular que tiene por finalidad brindar soporte operativo para cada área de la empresa.

Para (Westreicher, 2020) en el ámbito económico y empresarial, se puede utilizar el término estrategia a los siguientes:

- Estrategia empresarial: Es una metodología que busca alcanzar un objetivo por medio de un plan de acción que se descompone en objetivos estratégicos para cada área funcional de la organización.
- Estrategia de negocio: Es la planificación por parte de una empresa de cara a la consecución de objetivos previamente establecidos. Se centra en el posicionamiento en el mercado y en la obtención de beneficios. En cambio, la estrategia empresarial es más amplia y abarca todas las áreas de la compañía, pudiendo ser aquella orientada a lograr un mejor clima laboral, por ejemplo.
- Estrategia de marketing: Es el plan de acción dispuesto para lograr el objetivo comercial, ya sea aumentar las ventas o la participación en el mercado. Tenemos, por ejemplo, la estrategia push y la estrategia pull.
- Estrategia de inversión: Son los lineamientos que el inversionista va a seguir al momento de armar su portafolio. Por ejemplo, puede ser que decida destinar un 50% a instrumentos de renta fija y el otro 50% a renta variable.

Para (Armenta, 2021) existen diferentes tipos de estrategias que se presentan en una variedad agrupada:

- Estrategia de Integración: Se dividen en 3 que son Integración hacia delante – Integración hacia atrás – integración horizontal.
- Estrategias Intensivas: Se divide en tres y son Penetración de mercado, desarrollo de mercado y desarrollo de producto.
- Estrategias de diversificación:
- Estrategias Defensivas: Estrategias de riesgo compartido, estrategia de encogimiento, desinversión y liquidación.
- Estrategias de Crecimiento: Estrategias de estabilidad. Estrategias de Reducción, Estrategias Genéricas. Estrategias funcionales.

Para la autora de esta investigación, el tipo de estrategia que debe ser utilizado es aquel que se necesite acorde a las necesidades de la empresa que solucione los problemas o establezca objetivos deseados.

1.2.3. Clima Organizacional

El autor (Orellana, 2019) la define como “El clima organizacional es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí”.

Por otra parte, para (Peralta, 2020) lo define como “El clima organizacional es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”.

Para (UNIR, 2021) el clima organizacional “se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo”

Para la autora define el clima organizacional como “El comportamiento de los trabajadores frente a sus responsabilidades laborales con los demás y en sus funciones determinado por la satisfacción que se ha generado en el ambiente”.

1.2.4. Cultura Organizacional

Según la Universidad (UNADE, 2019) la define como:

La cultura organizacional es el conjunto de ideas, prácticas y valores que tienen en común los diversos agentes de una misma empresa. Esto involucra aspectos que engloban la ética, las creencias, los valores, la experiencia y la psicología del grupo.

Para (Orellana, 2020) lo define “La cultura organizacional es la personalidad de la organización, la que caracteriza su forma de ser y hacer las cosas y que tiene como base: sus valores, misión y visión”.

Por otro lado para (Sordo, 2021) lo define como

Es un sistema operativo dinámico hecho para impulsar a las organizaciones. Podemos definirla como un conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que enfoca todas sus actividades como una ayuda para el cumplimiento de los objetivos de las entidades correspondientes. (pág. 1)

Para la autora la cultura organizacional no es otra cosa más que “La forma en que los trabajadores realizan sus funciones y procesos acorde a lo establecido por la empresa en sus normas o leyes para el cumplimiento de sus objetivos que son desarrollados por la empresa.”.

1.2.5. Mejora Continua

Por otro lado para (Torres, 2019) la define como:

La mejora continua en una empresa significa buscar oportunidades para mejorar los procesos en tu organización, establecer objetivos para optimizar tus procesos, tu forma de trabajar y aprovechar las auditorias y los hallazgos de auditoria para detectar asuntos o cuestiones dónde ir perfeccionando el qué haces y cómo lo haces en tu negocio.

Para (IONOS, 2020) la interpreta de la siguiente manera “La mejora continua es un método por el cual las empresas realizan optimizaciones a pequeña escala de forma continuada. Este proceso mejora la calidad de los productos, los procesos y los servicios a largo plazo”.

El autor (Antonucci, 2021) define la mejora como continua como:

El ciclo de mejora continua (Método Kaizen) es una metodología que tiene como objetivo clave eliminar las actividades que no agregan valor en la cadena productiva. Esta herramienta tiene un potencial enorme para ayudar así a mejorar la productividad de las empresas.

Para la autora la mejora continua “es el método que la empresa aplica para buscar un crecimiento a nivel general que ayude a ser más eficientes en sus labores y alcanzar los objetivos de forma más rápida”

1.2.6. Programa de Actividades Recreativas

Para la Universidad de Abierta de Catalunya (UOC, 2017) la define como:

Las actividades recreativas para las empresas son, pues, un valor añadido de las compañías que cuidan de sus empleados y que saben que un empleado feliz que se siente valorado por sus superiores y por la empresa, permanece por más tiempo en la misma.

Por otra parte para (Sánchez, 2019) lo define “La recreación se define como una actividad que aporta al ser humano el beneficio de la salud personal y el de su entorno ayudando a mejorar su motivación y calidad de vida”.

Para (Valdéz, 2019) lo describe de la siguiente manera:

Es un programa que desarrolla conceptualmente las actividades recreativas, deportivas, culturales y de turismo que la empresa diseña y se compromete a cumplir para el disfrute y participación de los trabajadores, donde el gran objetivo es lograr que los mismos sean más felices en el trabajo garantizando un bienestar físico y psicológico.

Para la autora de esta investigación al programa de actividades recreativas de una empresa la define como “Un plan que desarrolla la empresa con el fin de alcanzar altos estándares de satisfacción y motivación a los empleados para un mejor rendimiento en sus actividades cotidianas y que la empresa desarrolle sus estrategias de forma eficiente para el logro de sus objetivos propuestos”

1.2.7. Tipos de Actividades Recreativas

Según (Neoattack, 2017) considera que las actividades recreativas a desarrollar para empresas y empleados se pueden plasmar en las siguientes alternativas:

- Gimnasia de mantenimiento en el entorno laboral.
- Torneos o ligas internas para empleados.
- Actividades de team building.
- Actividades Off Site Meeting para empresas.
- Planes de un día o excursiones.
- Pausas laborales.
- Actividades con juegos de mesa.
- Fiestas temáticas.
- Dinámicas para trabajadores.
- Celebraciones de fechas especiales.

Para (Drew, 2018) se trata de una serie de actividades recreativas para distender en la oficina. Ponerlas en práctica en el trabajo y evaluar los resultados, sin dudas serán positivos:

- **Almuerzo conjunto.** A modo de una pausa laboral, se puede establecer un día de la semana, el viernes, por ejemplo, para almorzar todos los trabajadores juntos. Que se convierta en un hábito y se aproveche para socializar entre compañeros.
- **Celebración de cumpleaños y eventos especiales.** Una vez al mes la empresa puede invitar el almuerzo para celebrar los cumpleaños del mes que finaliza y puede darse esto cuando haya días especiales, por ejemplo, el aniversario de fundación del negocio. Este tipo de eventos contribuye a que los empleados eleven su sentido de pertenencia con la institución, se sientan importantes.
- **Juegos y dinámicas.** Para fechas especiales como el día del amigo, día del trabajador o navidad, por ejemplo, se puede proponer jugar al amigo invisible entre todos los trabajadores. Si es una empresa muy grande, se puede jugar por áreas. Esto conecta a los empleados, los ayuda a conocerse más, y el trabajo se vuelve más motivador.
- **Reuniones descontracturadas.** Periódicamente se puede proponer un espacio para que los empleados puedan expresarse, decir cómo se sienten en su espacio de trabajo, hacer sugerencias, dar opiniones, poner en común cuestiones que puedan ayudar a mejorar el trabajo diario. Que sea un momento descontracturado así el empleado se relaja y aporta su punto de vista sintiéndose cómodo.
- **Contar con un espacio destinado para la recreación.** Muchas veces los empleados están tensionados o estresados con tantas responsabilidades a su cargo. Es una muy buena idea contar con un espacio en el cual se puedan "refugiar" en esos momentos en que realmente lo necesitan. Se puede contar con juegos dinámicos de mesa, naipes, o por qué no, una mesa de pool o ping pong (¡sin dudas un empleado responsable sabrá hacer uso correspondiente de estos beneficios!). Además, este espacio también será útil para esos días de almuerzos o celebraciones. (pág. 1)

Por otra parte para (Sánchez, 2019) considera que las formas más comunes en que una organización empresarial implementa la recreación en sus empleados se puede dar de la siguiente forma:

- **Competencias deportivas:** torneos de fútbol, voleibol, carreras de atletismo, entre otras. Además de fomentar la competencia sana entre diferentes áreas de la organización, este tipo de actividades estimula el cuerpo físico de los colaboradores y reduce la probabilidad de que sufran enfermedades. (Recordemos que las enfermedades son la principal causa de ausencias en los trabajos.)
- **Celebraciones:** cumpleaños, aniversarios, días festivos culturales... Organizar pequeñas celebraciones; como el aniversario de la empresa con un brindis o el Día de Muertos, dónde se puede organizar algún concurso de disfraces; es una de las actividades recreativas favoritas entre los colaboradores. Los eventos de este tipo generan emoción en ellos y aumenta la probabilidad de integrarse más a sus compañeros.
- **Pausas laborales:** disponer de pequeñas pausas durante la jornada de trabajo del día ayuda a la dispersión de mente y disminuye la saturación de información. Puede ser con pequeños ejercicios de relajación instruidos por el líder u otra persona del equipo desde sus lugares. Así, cuando vuelvan al trabajo que estaban realizando podrán tener una visión más clara y más amplia con nuevas ideas.

Para la autora de la presente investigación considera que los tipos de actividad recreativa que hay para una organización pueden ser llevadas a cabo de forma ordenada y organizada por la administración, también tomando en cuenta aquellas que puedan ser realizadas en un periodo de corto, mediano y largo plazo respectivamente, donde la participación de todos los empleados es fundamental para alcanzar los objetivos y beneficios que tienen realizar este tipo de programas. Por ello dependerá de cómo se planifique el programa y contar con todos los medios y recursos disponibles para su eficaz ejecución.

1.3. Marco Jurídico

1.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

TITULO II

DERECHOS

Capítulo Segundo

Derechos del buen vivir

Sección Octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, pág. 16)

Capítulo Sexto

Trabajo y Producción

Sección Tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, pág. 96)

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley. (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, pág. 98)

Sección cuarta

Democratización de los factores de producción

Art. 334.- El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
 2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.
 3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
 4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
 5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.
- (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, págs. 99-100)

1.3.2. Plan de creación de oportunidades 2021-2025

Eje Económico

El presente eje tomado tiene como punto de partida en que la economía ecuatoriana debe ser sostenida al servicio de la sociedad, por lo que debe ser referida como una economía social y solidaria, donde la interacción de los diferentes subsistemas de la economía como la pública, privada popular y solidaria que son de vital importancia para mantener el equilibrio y la competitividad de los diferentes sectores y así lograr la dinamización de la producción nacional.

Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales

La mejor política social es la creación de empleo. Sin embargo, el papel del Gobierno se limita a la creación de las condiciones adecuadas para que el sector privado sea el responsable de la creación de empleos. Para esto es esencial la existencia de una economía de libre mercado. (Consejo Nacional de Planificación, 2021, pág. 30)

El objetivo se centra en la generación de trabajo y empleo que ayude a la economía local, por lo que se propone una dinamización del mercado laboral a través de diferentes mecanismos para muchos sectores, como también aquellos incentivos que generen nuevos emprendimientos como lo es los créditos, estos a su vez generen empleos y el posicionamiento estable en sectores como el gastronómico y el turístico que cada año ganan más participación y son una forma de redistribuir la competencia y el mercado en varias dimensiones.

Políticas

5.2 Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI+. (Consejo Nacional de Planificación, 2021, pág. 31)

1.3.3. Ley de Compañías

H. CONGRESO NACIONAL

LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN

SECCIÓN IV

DE LA COMPAÑÍA ANONIMA

1. CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, NOMBRE Y DOMICILIO

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas. (Congreso Nacional, 1999, págs. 35-36)

2. DE LA CAPACIDAD

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere la capacidad civil para contratar.

Las personas jurídicas nacionales pueden ser fundadoras o accionistas en general de las compañías anónimas, pero las compañías extranjeras solamente podrán serlo si sus capitales estuvieren representados únicamente por acciones,

participaciones o partes sociales nominativas, es decir, expedidas o emitidas a favor o a nombre de sus socios, miembros o accionistas, y de ninguna manera al portador. (Congreso Nacional, 1999, pág. 36)

3. DE LA FUNDACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo. (Congreso Nacional, 1999, pág. 37)

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto, esto es, constitución simultánea, por convenio entre los que otorguen la escritura; en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones; o mediante el proceso simplificado de constitución por vía electrónica de acuerdo a la regulación que dictará para el efecto la Superintendencia de Compañías y Valores. (Congreso Nacional, 1999, pág. 37)

1.3.4. Código del Trabajo

TITULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. (Congreso Nacional, 2005, págs. 2-3)

1.3.5. Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones

TITULO PRELIMINAR

Del Objetivo y Ámbito de Aplicación

Art. 1.- Ámbito. - Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas. Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente. (Asamblea Nacional, 2010, pág. 4)

Art. 2.- Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado. (Asamblea Nacional, 2010, pág. 4)

Art. 3.- Objeto. - El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y

un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza. (Asamblea Nacional, 2010, pág. 4)

Art. 4.- Fines. - La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y ecoeficiente;

c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;

d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;

f. Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza;

g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables; (Asamblea Nacional, 2010, pág. 4)

1.3.6 Ley de Propiedad de Intelectual

TITULO PRELIMINAR

Art.1. El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la ley, las Decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador.

La propiedad intelectual comprende:

1. Los derechos de autor y derechos conexos.
2. La propiedad industrial, que abarca, entre otros elementos, los siguientes:
 - a. Las invenciones;
 - b. Los dibujos y modelos industriales;
 - c. Los esquemas de trazado (topografías) de circuitos integrados;
 - d. La información no divulgada y los secretos comerciales e industriales;
 - e. Las marcas de fábrica, de comercio, de servicios y los lemas comerciales;

- f. Las apariencias distintivas de los negocios y establecimientos de comercio;
- g. Los nombres comerciales;
- h. Las indicaciones geográficas; e,
- i. Cualquier otra creación intelectual que se destine a un uso agrícola, industrial o comercial. (Congreso Nacional, 1998, pág. 2)

Art. 2. Los derechos conferidos por esta Ley se aplican por igual a nacionales y extranjeros, domiciliados o no en el Ecuador (Congreso Nacional, 1998, pág. 2)

TITULO I

DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS

CAPITULO I

DEL DERECHO DE AUTOR

SECCIÓN I

PRECEPTOS GENERALES

Art. 4. Se reconocen y garantizan los derechos de los autores y los derechos de los demás titulares sobre sus obras.

Art. 5. El derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión.

Se protegen todas las obras, interpretaciones, ejecuciones, producciones o emisiones radiofónicas cualquiera sea el país de origen de la obra, la nacionalidad o el domicilio del autor o titular. Esta protección también se reconoce cualquiera que sea el lugar de publicación o divulgación.

El reconocimiento de los derechos de autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, depósito, ni al cumplimiento de formalidad alguna.

El derecho conexo nace de la necesidad de asegurar la protección de los derechos de los artistas, intérpretes o ejecutantes y de los productores de fonogramas. (Congreso Nacional, 1998, pág. 3)

SECCIÓN II

OBJETO DEL DERECHO DE AUTOR

Art. 8. La protección del derecho de autor recae sobre todas las obras del ingenio, en el ámbito literario o artístico, cualquiera que sea su género, forma de expresión,

mérito o finalidad. Los derechos reconocidos por el presente Título son independientes de la propiedad del objeto material en el cual está incorporada la obra y su goce o ejercicio no están supeditados al requisito del registro o al cumplimiento de cualquier otra formalidad. (Congreso Nacional, 1998, pág. 6)

Art. 10. El derecho de autor protege también la forma de expresión mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras.

No son objeto de protección:

a. Las ideas contenidas en las obras, los procedimientos, métodos de operación o conceptos matemáticos en sí; los sistemas o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas, ni su aprovechamiento industrial o comercial; y,

b. Las disposiciones legales y reglamentarias, las resoluciones judiciales y los actos, acuerdos, deliberaciones y dictámenes de los organismos públicos, así como sus traducciones oficiales. (Congreso Nacional, 1998, págs. 7-8)

1.3.7. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. - Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2012, pág. 1)

Art. 2.- DEL COMITÉ INTERINSTITUCIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO.

1. Existirá un Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo que tendrá como función principal coordinar las acciones ejecutivas de todos los organismos del sector público con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo; cumplir con las atribuciones que le señalen las leyes y reglamentos; y, en particular, ejecutar y vigilar el cumplimiento del presente

Reglamento. Para ello, todos los Organismos antes referidos se someterán a las directrices del Comité Interinstitucional.

2. Para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Comité Interinstitucional efectuará, entre otras, las acciones siguientes:

a) Colaborar en la elaboración de los planes y programas del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y demás Organismos del sector público, en materia de seguridad e higiene del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

b) Elevar a consideración del Ejecutivo los proyectos de modificación que estime necesarios al presente Reglamento y dictar las normas necesarias para su funcionamiento.

c) Programar y evaluar la ejecución de las normas vigentes en materia de prevención de riesgos del trabajo y expedir las regulaciones especiales en la materia, para determinadas actividades cuya peligrosidad lo exija.

d) Confeccionar y publicar estadísticas de accidentalidad y enfermedades profesionales a través de la información que a tal efecto facilitará el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Salud y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

e) Llevar el control de las sanciones que hayan sido impuestas por el Ministerio de

Trabajo, IESS o Portafolio correspondiente, respecto a las infracciones cometidas por empresarios o trabajadores, en materia de prevención de riesgos profesionales.

f) Recopilar los reglamentos aprobados por el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos y el Consejo Superior del IESS en materia de Seguridad e Higiene del Trabajo.

g) Impulsar las acciones formativas y divulgadoras, de las regulaciones sobre seguridad e higiene del trabajo.

h) Propender a la investigación de las enfermedades profesionales en nuestro medio y a la divulgación obligatoria de sus estudios. (Ministerio del Trabajo, 2012, págs. 1-2)

Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.

4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.

5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios. (Ministerio del Trabajo, 2012, pág. 6)

Art. 13.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES. 1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.

2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.

3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.

4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.

5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.

7. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento. (Ministerio del Trabajo, 2012, pág. 8)

1.4. Marco Conceptual

A continuación, se detallará diferentes definiciones que son de relevancia para el presente trabajo investigativo.

Actividades de recreación (Team Building): Son actividades que se desarrollan dentro o fuera del entorno laboral y tienen como objetivo promover la integración entre equipos, mejorar la comunicación entre las personas y aumentar la productividad y motivación de los empleados. (Irene, 2021)

Administración: La administración es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución. (Quiroa, 2020)

Calidad: La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. (ISO 9001:2015, 2020)

Clima Organizacional: El clima organizacional o laboral es la percepción global subjetiva que tienen los trabajadores del ambiente de trabajo. Dicha percepción incluye un amplio rango de temas: productividad, satisfacción, rendimiento, apoyo, objetivos, políticas y ambiente. Es un tema estudiado desde la década de 1930, consecuencia de la preocupación por la influencia directa entre el estado de ánimo del trabajador y su desempeño o productividad. (EmpresaActual, 2021)

Cultura Organizacional: La cultura organizacional: es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. (Marcos, 2012)

Estrategias Administrativas: En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. (Nieves, 2006)

Gestión Administrativa: La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Sánchez, 2021)

Mejora Continua: La mejora continua en una empresa, significa buscar oportunidades para mejorar los procesos en tu organización, establecer objetivos para optimizar tus procesos, tu forma de trabajar y aprovechar las auditorias y los hallazgos de auditoria para detectar asuntos o cuestiones dónde ir perfeccionando el qué haces y cómo lo haces en tu negocio. (Torres, 2019)

Organización: La organización de la empresa supone que se establezca una estructura para la adecuada sistematización de los recursos existentes, a través de jerarquías, correlación, disposición y agrupación de tareas con el propósito de realizar las distintas funciones de la organización de la manera más sencilla posible. (García, 2018)

CAPITULO II

METODOLOGÍA EMPLEADA

2.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque del presente trabajo de investigación es cualitativo y cuantitativo, porque se ha aplicado las herramientas de la entrevista y la encuesta, que ha permitido conocer los hechos que han originado la problemática en su clima organizacional, desde la falta de comunicación como la falta de motivación y desempeño en la mejora continua en los procesos realizados.

2.2. Tipos de Investigación

2.2.1. Investigación Descriptiva – Explicativa

La presente investigación da a detalle los problemas que han sido observados y que afectan internamente a la empresa Maquicentro S.A., Entre las dificultades presentadas se encuentra el clima organizacional no deseado, que crea problemas en la comunicación interna de la empresa, creando una falta de trabajo en equipo y ambiente laboral inadecuado, eso se suma a la falta de motivación y desempeño en los procesos y funciones realizados que se ven reflejado en el servicio al cliente y crea una mala imagen. Este tipo de investigación permite a la autora conocer el panorama más claro de los problemas que se han venido dando en la empresa Maquicentro S.A. y proponer una solución que ayude a dar solución de manera inmediata para que esto no se vea reflejado de peor forma a sus clientes.

2.3. Métodos de Investigación

2.3.1. Métodos Teóricos

Histórico – Lógico

Se aplicó este método al analizar el origen de la empresa Maquicentro S.A. y cómo ha evolucionado a los largo del tiempo, conociendo su historia y como se ha venido llevando las tareas de talento humano y administrativas para establecer un excelente clima organizacional ligado a la cultura organizacional de la empresa, para comprender la importancia que ha tenido y si se sigue dando, así mismo se investigó sobre las actividades que la empresa ha realizado para fortalecer las relaciones laborales y obtener un buen desempeño en sus funciones y procesos buscando la mejora continua, esto a través de indicadores como la satisfacción y la motivación laboral que son vitales en una empresa para alcanzar los resultados deseados.

Analítico – Sintético

La aplicación de este método para el presente proyecto se realizó para conocer la problemática que se presenta en Maquicentro S.A. de manera general y así conocer las causas que lo originan, la naturaleza que comprende el clima organizacional no deseado y los efectos que afectan de manera interna, para establecer la relación que hay en cada una de las partes y llegar a una conclusión clara para no dejar en ni un momento información que puede ser relevante. Sumado a las teorías investigadas por los diferentes autores como Rodríguez, Ramírez, Orellana, entre otros sobre teorías de clima organizacional, cultura, organizacional, plan de recreación, entre otras a fin de contribuir a la mejora continua de la organización.

Inductivo – Deductivo

El método inductivo se aplicó a partir del razonamiento particular obtenido permitiendo a la autora de esta investigación tomar los resultados de la entrevista y la encuesta para tener una visión general de la problemática actual. Por otro lado, el método deductivo parte de lo general a lo específico en cuanto a la situación actual de la empresa, los problemas que van siendo notables y llegando a la conclusión de la necesidad de diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A. como una propuesta factible.

2.3.2. Métodos Empíricos

Este método se aplicó por la recopilación de toda la información obtenida que ha sido relevante para realizar la presente investigación, partiendo de las teorías necesarias para la propuesta como el uso de las herramientas de investigación para reforzar lo propuesto, la entrevista para conocer la situación actual de la empresa y la encuesta para determinar la magnitud de los problemas y cómo van afectando de manera interna sus funciones y procesos.

Entrevista

Se aplicó una entrevista estructurada utilizando como instrumento un guion conformado por 10 preguntas abiertas al Gerente General Ing Carlos Velasco Cevallos, a un miembro del personal de talento humano Gabriela Macías CPA y a un empleado de otra área al Sr. Luis Enrique Yagual que es técnico de Grúas de la empresa Maquicentro S.A. para tener un conocimiento más amplio de la empresa y como es su percepción frente

a los problemas que se han presentado en estos últimos tiempos, para que a partir de ellas proponer una solución con lo investigado en las teorías y lo obtenido de las fuentes originales usando las herramientas de investigación para poder presentar una propuesta a la empresa. ([Anexo 1](#))

Encuesta

Esta herramienta de investigación siendo la más usada por los investigadores permitió cuantificar los datos obtenidos por los encuestados, en la problemática del clima organizacional y la falta de motivación en el desarrollo de actividades en la empresa Maquicentro S.A., haciendo uso de un cuestionario de preguntas elaborado por la autora de esta investigación, siendo un total de 21 trabajadores a los que se le ha realizado la encuesta para poder tener un panorama más amplio de lo que viven día a día en sus puesto de trabajo. La encuesta contó con 13 preguntas de las cuales fueron preguntas dicotómicas y en escala de Likert consideradas de carácter específico para conocer a profundidad la problemática. ([Anexo 2](#))

2.3.3 Métodos Estadísticos

Estadística Descriptiva

Para la presente trabajo de investigación, según la metodología se aplicó la estadística descriptiva al momento en que se tabuló, se graficó y se analizó los datos obtenidos de la encuesta para desarrollar una propuesta adaptada a la problemática actual de la empresa Maquicentro S.A.

Universo

Se tomará como universo el número de empleados que realizan sus actividades en la empresa Maquicentro S.A., siendo un total de 21 trabajadores que en la actualidad se encuentran laborando diariamente.

Muestra

La muestra será el total del Universo, siendo los 21 trabajadores de la empresa Maquicentro S.A. que cumplen sus funciones, ya que al ser reducido el número del Universo se hará uso de la muestra por conveniencia siendo del método no probabilístico.

2.4. Análisis de Resultados

2.4.1. Resultados de la Entrevista

Tabla 1

Entrevistados

MAQUICENTRO S.A.	
Entrevistado	Cargo
Ing Carlos Velasco Cevallos	Gerente General
Gabriela Macías CPA	Asistente de Talento Humano
Sr. Luis Enrique Yagual	Técnico de Grúas
TOTAL DE ENTREVISTADOS: 3	

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Entrevistado: Ing Carlos Velasco Cevallos (Gerente General)

Análisis

El Ingeniero Carlos Velasco Cevallos cumple sus funciones en la empresa Maquicentro S.A. desde los inicios de la compañía en el 2014 que se fundó en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de ofrecer una solución integral a los equipos ligeros que son de carácter productivo del país en el ámbito de la construcción., minería, agricultura y demás con productos de calidad y marcas reconocidas como en el aspecto técnico de los equipos. En la entrevista comenta que si tiene nociones sobre el clima organizacional y como este influye en los trabajadores al momento de desempeñar sus funciones, no ha visto un mal clima en la empresa y esto se puede deber al poco contacto con los escalafones más altos de la cadena de mando, es consciente de que el departamento de talento humano celebra los cumpleaños de los trabajadores pero no realizan otra actividad ya que no se le ha presentado ni una para su ejecución, y por último la forma en que mide parámetros en los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones de la forma más eficiente, por ello está de acuerdo en conocer una propuesta que pueda mejorar el clima organizacional. ([Anexo 3](#))

Entrevistado: CPA Gabriela Macías (Asistente de Talento Humano)

Análisis

La contadora Gabriela Macías asistente del departamento de talento humano, realiza sus funciones en la empresa Maquicentro S.A. con respecto al personal de la

empresa, en la entrevista comentó tener conocimiento sobre el clima organizacional y que la única actividad que se ha fomentado es la celebración de cumpleaños, conoce los problemas generados por el descuido de tener un buen ambiente laboral, aunque es consciente de tal problema la falta de tiempo es lo que ha hecho dejar a un lado el crear un plan que ayude con el clima organizacional, por ello al escuchar que se le presentaría una propuesta adaptada a la empresa para suplir dicha problemática aseguro estar abierta a conocerla. ([Anexo 4](#))

Entrevistado: Sr. Luis Enrique Yagual (Técnico de Grúas)

Análisis

El Sr. Luis Yagual técnico de grúas en la empresa Maquicentro S.A. cumple sus funciones acorde al área asignada con las funciones establecidas para brindar un producto de calidad a los clientes. En la entrevista comentó que el mal ambiente laboral se siente y que las autoridades deberían darle más atención a ese punto, considera que la celebración de los cumpleaños no es la única forma de acercarse a todos, se han creado grupos donde son exclusivos y eso genera mal clima organizacional al momento de cumplir sus funciones, considera que es más que necesario una propuesta que pueda acabar con ese mal que actualmente está perjudicando a la empresa para que no pueda ser percibido por los clientes aunque ya haya casos de descontento con el servicio brindado. ([Anexo 5](#))

2.4.2. Resultados de la Encuesta

La encuesta realizada al personal de la empresa Maquicentro S.A. ha comentado en su mayoría que el ambiente laboral que existe en la empresa es regular y malo, eso ha generado que existan problemas entre trabajadores que se dan de manera frecuente, asegurando que el área de talento humano no ha hecho nada para solucionar estos problemas ya que no tienen conocimiento de que hayan realizado actividades para motivar a la colaboración y trabajo en equipo, por lo que el nivel de motivación y satisfacción en la mayoría de los trabajadores es baja, creando un problema a la hora de brindar un servicio de calidad por lo que puede ser percibido por los clientes y este cause mala imagen. La única actividad que coinciden los trabajadores que ha realizado el área de talento humano es la celebración de cumpleaños y que consideran que debería haber otro tipo de actividades que fomente la unión de los trabajadores o ayude a elevar los índices de eficiencia, por ello están de acuerdo en la creación de un programa recreativo que apunte al trabajo en grupo y al buen clima organizacional.

Edad

Tabla 2

Edad

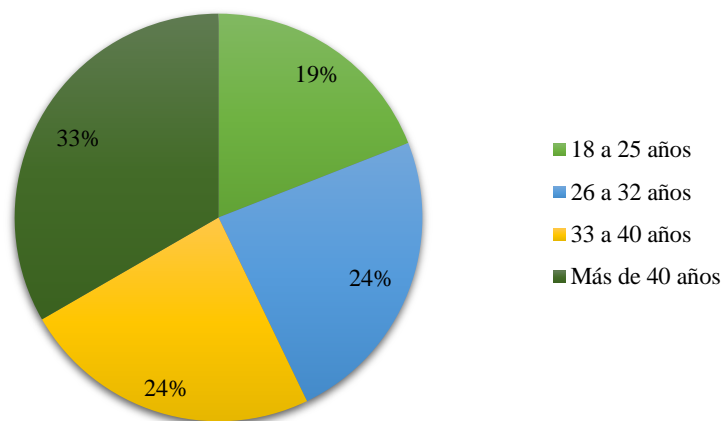
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
18 a 25 años	4	19%
26 a 32 años	5	24%
33 a 40 años	5	24%
Más de 40 años	7	33%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 1

Edad



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

El resultado de la encuesta a los datos generales con respecto a la edad de los encuestados arrojó que cuentan con un 33% de trabajadores que tienen más de 40 años, seguido de un 24% que tienen edades de entre 33 y 40 años, con un 24% igual trabajadores con una edad de 26 a 32 años y el 19% restante de trabajadores con una edad de entre 18 a 25 años, esto quiere decir que cuentan con gente de gran experiencia en el campo de las maquinarias.

Sexo

Tabla 3

Sexo

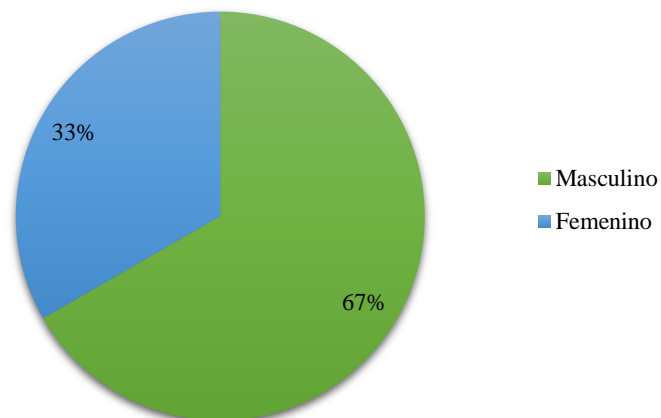
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Masculino	14	67%
Femenino	7	33%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 2

Sexo



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

El resultado de la encuesta a los datos generales con respecto al sexo de los encuestados arrojó que los trabajadores de la empresa Maquicentro S.A. cuentan un gran número de empleados masculinos con un 67% y un personal femenino con el 33%, esto se debe al tipo de negocio que tiene que ver con la maquinaria que manejan, son de tipo pesado y se requiere fuerza física, aunque el personal femenino destaca más en las áreas de oficina por su nivel académico alto.

1.-¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa Maquicentro S.A.?

Tabla 4

Tiempo que lleva Trabajando

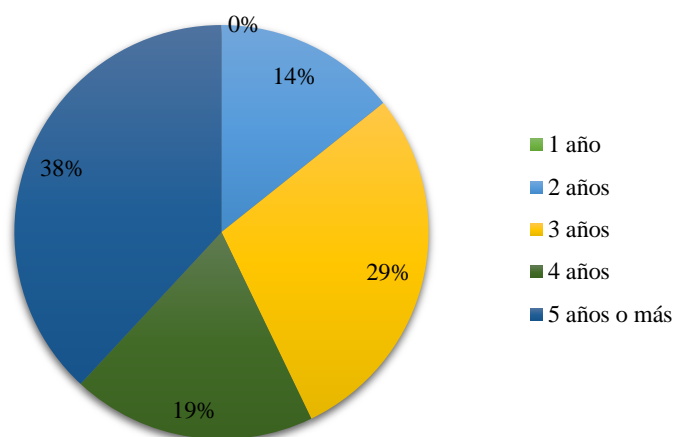
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
1 año	0	0%
2 años	3	14%
3 años	6	29%
4 años	4	19%
5 años o más	8	38%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 3

Tiempo que lleva Trabajando



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la encuesta a los datos generales con respecto al tiempo que llevan trabajando en la empresa los encuestados, arrojó que el 38% de ellos llevan más de 5 años en la empresa ejerciendo sus funciones, quiere decir que empezaron al mismo tiempo que la empresa se estableció en la ciudad, un 26% lleva alrededor de 6 años, un 19% cerca de 4 años ejerciendo sus funciones y el 14% restante lleva 2 años en la compañía, no se registraron respuesta alguna para la opción de 1 año.

2.-¿Cómo calificaría el ambiente laboral en la empresa Maquicentro S.A.?

Tabla 5

Calificación del Ambiente Laboral

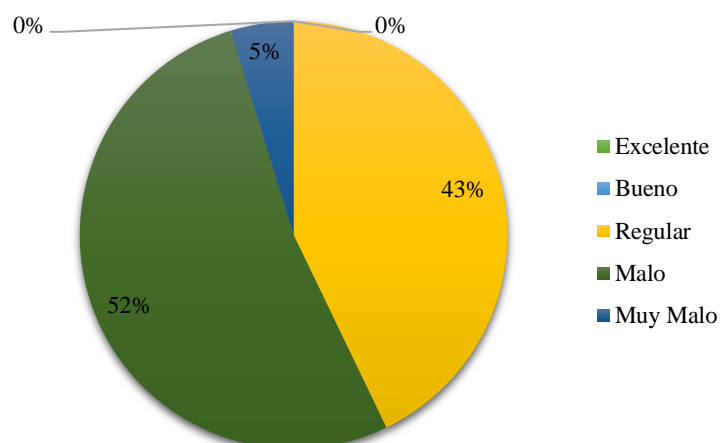
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	9	43%
Malo	11	52%
Muy Malo	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 4

Calificación del Ambiente Laboral



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 2 sobre como calificarían los empleados de la empresa Maquicentro S.A. el ambiente laboral que se vive, el 52% respondió que se vive un ambiente malo en la empresa donde no existe una buena relación entre compañeros, el 43% lo describe como un ambiente laboral regular, donde no destaca por su compañerismo y el 5% restante lo calificó como un ambiente muy malo, esto debido a los problemas que han tenido con otros miembros del personal.

3.-¿En el caso de haber problemas con los miembros del personal, como se dan estos problemas?

Tabla 6

Resolución de Problemas en la Empresa

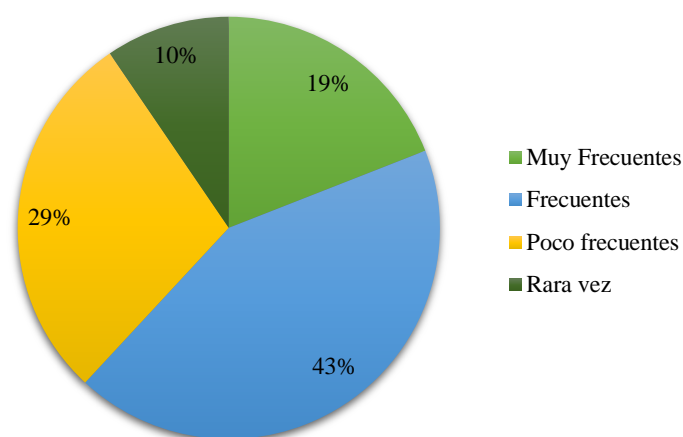
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Muy Frecuentes	4	19%
Frecuentes	9	43%
Poco frecuentes	6	29%
Rara vez	2	10%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 5

Resolución de Problemas en la Empresa



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 3 sobre qué tan frecuente se dan los problemas con los demás miembros del personal, los encuestados respondieron en un 43% que los problemas se dan de forma frecuente y esto se debe a la poca integración que hay entre todos, el 29% contestó que son poco frecuentes, el 19% de los encuestados indicó que son muy frecuentes, y el 10% restante indicó que los problemas se dan rara vez, lo que indica que en gran medida los problemas se dan y es palpable más para unos trabajadores que en otros.

4.- ¿Está usted de acuerdo con la gestión del área de Talento humano de la empresa Maquicentro S.A.?

Tabla 7

Gestión de Talento Humano

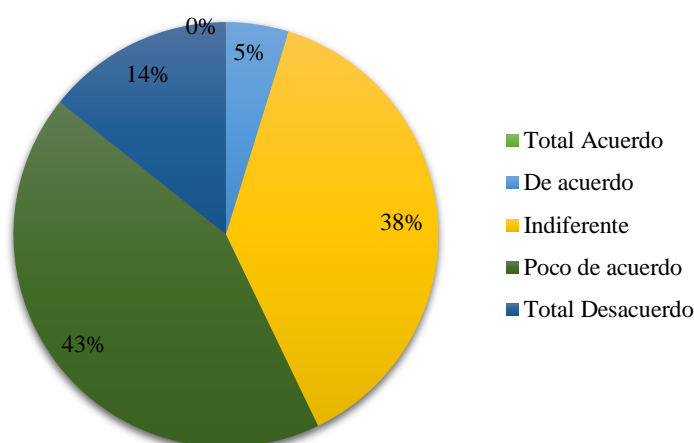
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Total Acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	5%
Indiferente	8	38%
Poco de acuerdo	9	43%
Total Desacuerdo	3	14%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 6

Gestión de Talento Humano



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 4 sobre el desempeño que tiene el área de talento de humano de la empresa con el personal, que tan conformes están con su gestión arrojando los siguientes resultados, el 43% indicó que está poco de acuerdo con la gestión realizada alegando que no han destacado en mayor medida, el 38% respondió que es indiferente a lo que realizan ya que no lo perciben, el 14% indicó que están en total desacuerdo y el 5% restante contestó estar de acuerdo con su gestión en la empresa.

5.- ¿Tiene usted conocimiento sí la empresa ha realizado actividades para mejorar el clima organizacional?

Tabla 8

Actividades de Mejora para el Clima Organizacional

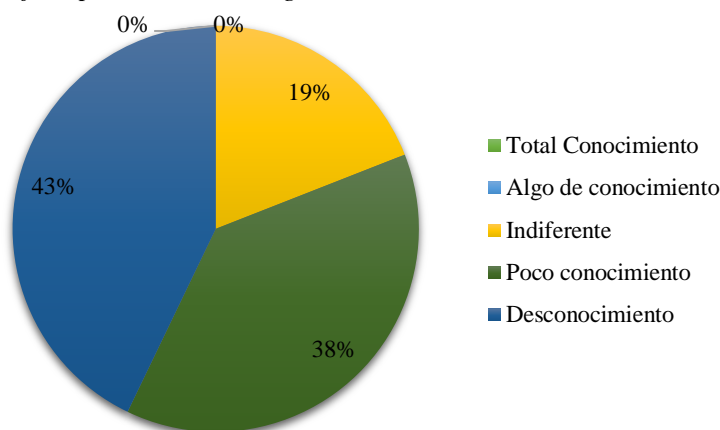
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Total Conocimiento	0	0%
Algo de conocimiento	0	0%
Indiferente	4	19%
Poco conocimiento	8	38%
Desconocimiento	9	43%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 7

Actividades de Mejora para el Clima Organizacional



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 5 tiene que ver con el conocimiento de los empleados sobre actividades para mejorar el clima organizacional que haya organizado al empresa, los resultados indicaron que el 43% tiene desconocimiento sobre actividades que apunten a la mejora del clima laboral, el 38% de los empleados tienen poco conocimiento de la realización de actividades y el 19% restante contestó que le es indiferente el hecho de que hayan realizado actividades, concluyendo que no se ha realizado actividades en la empresa que apunten a la mejora en el clima organizacional.

6.-¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción al trabajar en la empresa Maquicentro S.A.?

Tabla 9

Nivel de Satisfacción en el Trabajo

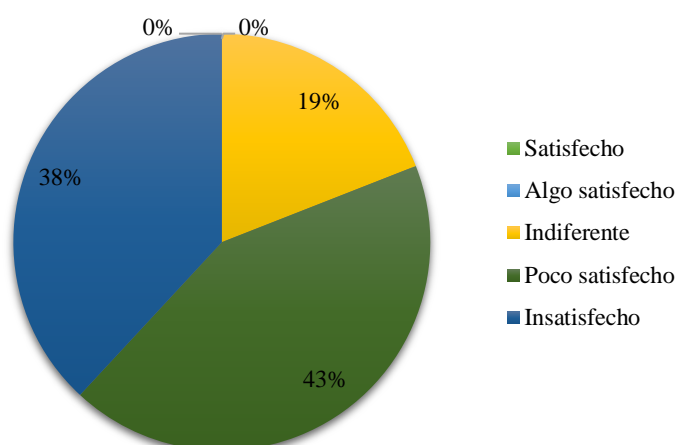
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Satisfecho	0	0%
Algo satisfecho	0	0%
Indiferente	4	19%
Poco satisfecho	9	43%
Insatisfecho	8	38%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 8

Nivel de Satisfacción en el Trabajo



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 6 sobre el nivel de satisfacción que tienen los empleados al trabajar en la empresa Maquicentro arrojaron lo siguiente, el 43% indicó que se sienten poco satisfecho trabajando en la empresa, el 38% comentó que se sienten insatisfecho y el 19% restante se sienten indiferente ante sus satisfacción, indicando una clara insatisfacción general por parte del personal y donde se deberán realizar estrategias que eleven su satisfacción.

7.-¿Cómo calificaría usted su nivel de Motivación al realizar sus actividades en la empresa Maquicentro S.A.?

Tabla 10

Nivel de Motivación en el trabajo

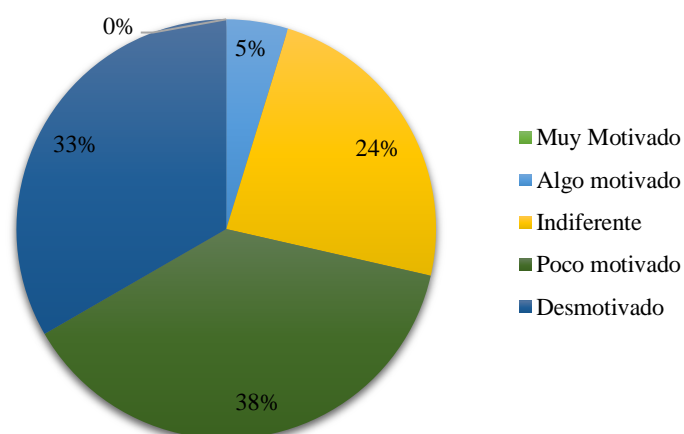
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Muy Motivado	0	0%
Algo motivado	1	5%
Indiferente	5	24%
Poco motivado	8	38%
Desmotivado	7	33%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 9

Nivel de Motivación en el trabajo



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 7 sobre el nivel de motivación que tienen los empleados al trabajar en la empresa Maquicentro ha arrojado lo siguiente, el 38% indicó que se siente poco motivado en realizar sus funciones, el 33% comentó que se sienten desmotivados en ejercer sus responsabilidades, el 24% de los trabajadores indicó indiferencia ante sus motivación en la empresa y el 5% restante dijo estar algo motivado en la empresa, se deben realizar estrategias que apunten a elevar la motivación de los empleados.

8.-¿Cómo calificaría usted las condiciones físicas en su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, etc)

Tabla 11

Condiciones del Puesto de Trabajo

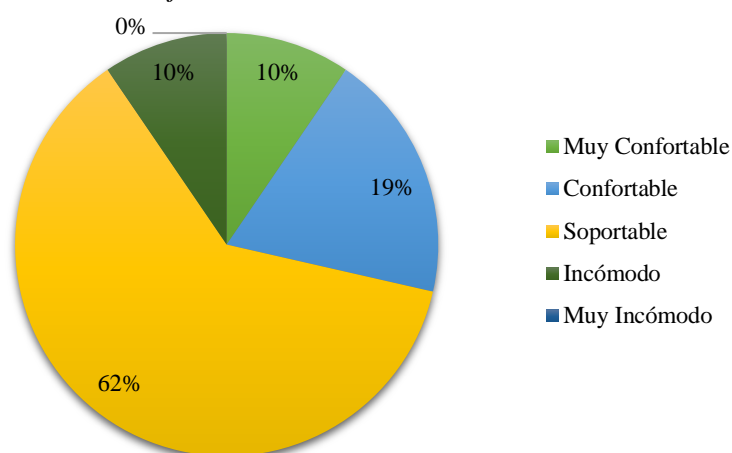
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Muy Confortable	2	10%
Confortable	4	19%
Soportable	13	62%
Incómodo	2	10%
Muy Incómodo	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 10

Condiciones del Puesto de Trabajo



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 8 sobre las condiciones físicas que tienen los empleados en su puesto de trabajo como las calificarían, el 62% de los empleados indicó que las condiciones son soportables, no representando ni un inconveniente al momento de ejercer las funciones, el 19% comentó que las condiciones físicas son confortables, el 10% de ellos respondió que son muy confortables en su área de trabajo y el 10% restante indicó que las condiciones son incómodas, en general las condiciones no representan un problema a la hora de medir el clima organizacional de la empresa.

9.-¿De acuerdo al área donde desarrolla sus actividades laborales, se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Tabla 12

Fomento del Trabajo en Equipo

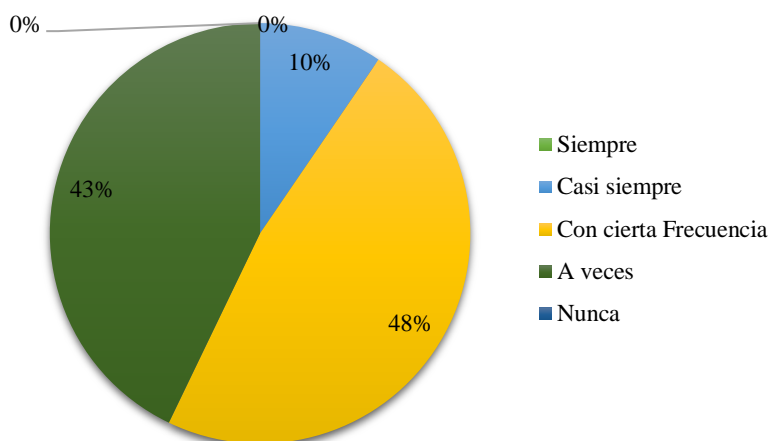
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	10%
Con cierta Frecuencia	10	48%
A veces	9	43%
Nunca	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 11

Fomento del Trabajo en Equipo



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 9 sobre el trabajo en equipo, si se desarrolla en el área de trabajo donde ejerce sus funciones arrojó lo siguiente, un 48% de los empleados encuestados indicó que si se fomenta el trabajo en equipo con cierta frecuencia sobre todo en procesos donde la intervención de más personas es necesaria, el 43% comentó que es a veces el desarrollo de trabajo en equipo y el 10% restante indica que casi siempre, esto indica una falta de estrategias por parte de la empresa en buscar alternativas que mejoren las relaciones en la empresa.

10.-¿Cómo calificaría usted la relación entre compañeros de trabajo en la empresa Maquicentro S.A.?

Tabla 13

Relación de Compañeros de Trabajo

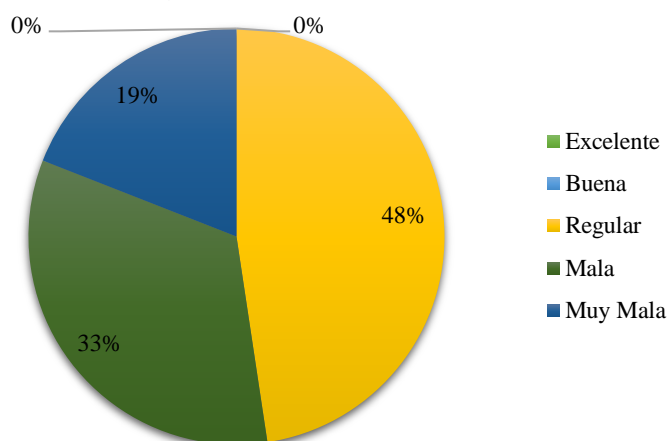
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Excelente	0	0%
Buena	0	0%
Regular	10	48%
Mala	7	33%
Muy Mala	4	19%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 12

Relación de Compañeros de Trabajo



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 10 sobre la relación que existe entre compañeros como la calificarían, el 48% del personal encuestado indicó que calificaría la relación entre compañeros de forma regular, no destaca por su alto grado de confianza y compañerismo, el 33% comentó que la califican como mala destacando que existe un ambiente malo y el 19% restante la califica como muy mala, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede asegurar que no se han tomado medidas para fomentar el espíritu de compañerismo en la empresa.

11.-¿Qué actividades conoce usted que realiza la empresa Maquicentro S.A.?

Tabla 14

Actividades Realizadas por la Empresa

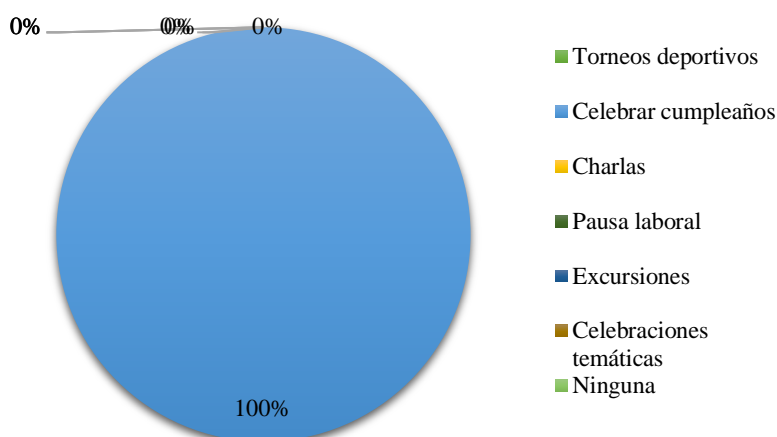
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Torneos deportivos	0	0%
Celebrar cumpleaños	21	100%
Charlas	0	0%
Pausa laboral	0	0%
Excursiones	0	0%
Celebraciones temáticas	0	0%
Ninguna	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 13

Actividades Realizadas por la Empresa



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 11 sobre el conocimiento que tienen los empleados sobre las actividades que ha realizado la empresa donde participe todo el personal para mejorar el clima organizacional arrojaron lo siguiente, el 100% de los trabajadores indicó que la única actividad que conocen donde la participación de todo el personal sea para mejorar el clima laboral son los eventos donde celebran los cumpleaños, de las otras opciones a elegir no se señaló ninguna, demostrando que no cuentan con un plan de actividades.

12.-¿Qué actividad le gustaría realizar para mejorar el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A.?

Tabla 15

Actividades de Mejora para el Clima Organizacional

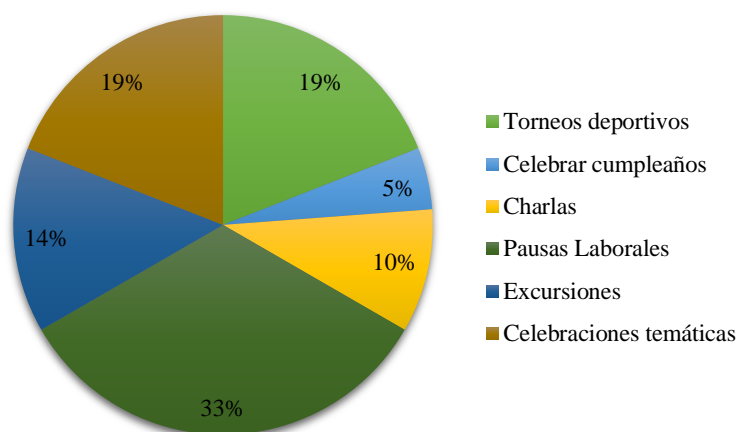
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Torneos deportivos	4	19%
Celebrar cumpleaños	1	5%
Charlas	2	10%
Pausas Laborales	7	33%
Excursiones	3	14%
Celebraciones temáticas	4	19%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 14

Actividades de Mejora para el Clima Organizacional



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 12 sobre las actividades que les gustaría que se realizaran para mejorar el clima organizacional son lo siguiente, el 33% indicó que les gustaría que existieran pausas laborales durante el trabajo, el 19% comentó que les gustaría que haya celebraciones temáticas y otro 19% de ellos indicó que torneos deportivos, el 14% les gustaría que se realizaran excursiones a otros lugares, el 10% charlas informativas o que tengan que ver con el desarrollo laboral y por último un 5% ratificó que los cumpleaños y que no se dejen de celebrar.

13.- ¿Le gustaría que la empresa cree un programa donde los empleados sean partícipes de múltiples actividades recreativas para mejorar el clima organizacional?

Tabla 16

Desarrollo de un Plan de Actividades Recreativas

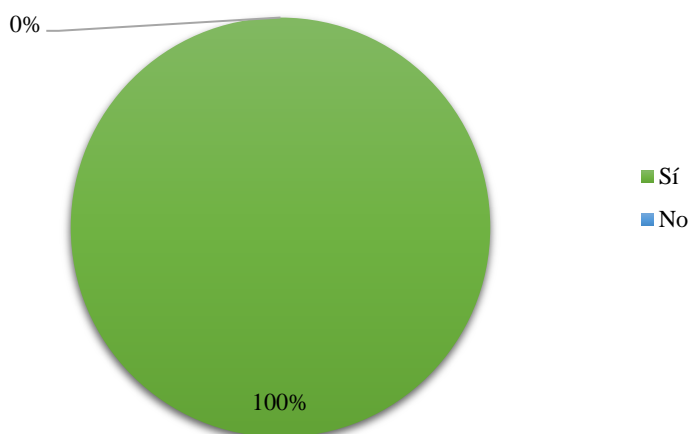
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Sí	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Gráfico 15

Desarrollo de un Plan de Actividades Recreativas



Fuente: Datos obtenidos de encuesta

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Análisis

Los resultados de la pregunta 13 tiene que ver con la aceptación ante la creación de un programa que busque mejorar el clima organizacional de la empresa para un mejor desarrollo en sus actividades, el 100% de los trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo en que se realice y se ponga en marcha un plan de actividades recreativas que busque ese fin.

2.5. Herramientas de Análisis

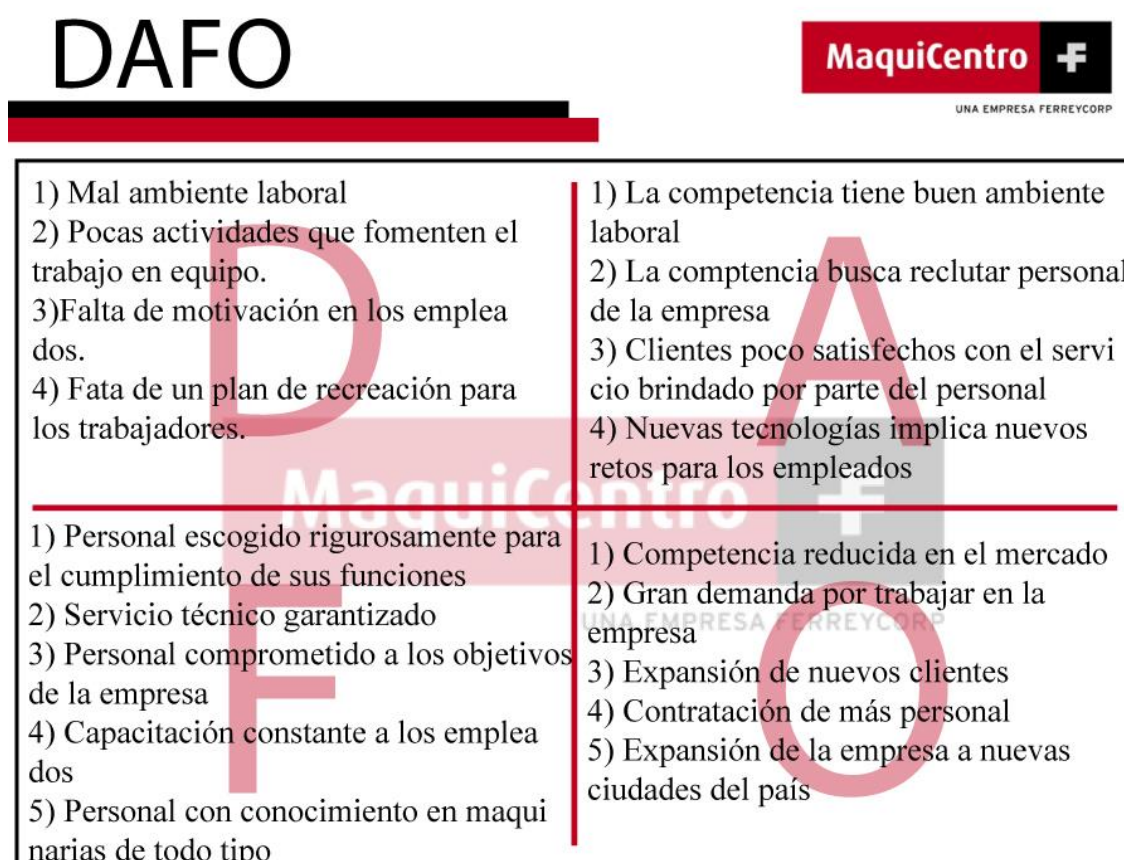
La autora de este proyecto de investigación realiza el análisis DAFO y CAPA a la empresa Maquicentro S.A., como una herramienta para analizar la situación actual de la empresa en sus aspectos internos y externos, para tener información necesaria para identificar los problemas que actualmente tiene la organización para poder tomar las acciones correctivas de carácter necesario para el desarrollo de la empresa en calidad y mejora continua.

Se establece los análisis de las Debilidades, Amenazas, Fortaleza y Oportunidades de la empresa Maquicentro S.A. Se detallan a continuación los factores internos y externos que Intervienen.

2.5.1. Análisis DAFO

Figura 1

Análisis DAFO



Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez


2.5.2. Análisis CAPA

El análisis CAPA es un sistema dinámico que busca sobre todo la mejora continua para proporcionar a la empresa herramientas para hacer frente a los aspectos internos y externos que posea la compañía, este sistema va de la mano con el análisis DAFO y con cualquier otro sistema que haga un análisis a lo estudiado.

Se establece un análisis para Corregir debilidades, Afrontar amenazas, Potenciar fortalezas y Aprovechar oportunidades que se establecieron en el anterior análisis empresarial para este proyecto de investigación. A continuación se detallan los factores internos y externos.

Figura 2

Análisis CAPA



CAPA

<ol style="list-style-type: none">1) Desarrollar actividades que generen confianza en los trabajadores2) Realizar funciones que requieran de más personal.3) Incentivos que generen mayor motivación en los empleados4) Crear un plan recreativo que busque la unión de la familia empresarial	<ol style="list-style-type: none">1) Fomentar el trabajo en equipo2) Recordar al personal los beneficios de trabajar en la empresa3) Asesor al personal en el servicio al cliente de calidad4) Capacitación constante en los técnicos de maquinaria
<ol style="list-style-type: none">1) Realizar una evaluación con indicadores que evalúen el trabajo de cada empleado2) Ofrecer un servicio post-ventas3) Establecer metas que superen las expectativas esperadas4) Certificado de aprendizaje avalado por la empresa5) Dar asesoría web para clientes fijos	<ol style="list-style-type: none">1) Acaparar nuevos clientes con visitas2) Realizar una selección exhaustiva que determine habilidades y conocimiento3) Destacar el personal capacitado4) Reducir la carga laboral del personal al contratar más empleados5) Realizar un estudio de mercado para establecer liderazgo como empresa

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

CAPITULO III

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1. Título de la Propuesta

Plan de recreación para mejorar el Clima Organizacional de la empresa Maquicentro S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil.

3.2. Objetivo de la Propuesta

Elaborar un plan de recreación que involucre la participación de los trabajadores de la empresa Maquicentro S.A. fomentando el trabajo en equipo y estableciendo un buen clima laboral.

3.3. Justificación de la Propuesta

Maquicentro S.A. empresa de la corporación peruana Ferreycorp, se especializa en el servicio integral en la venta y alquiler de equipos ligeros nuevos y usados, durante 7 años se ha descuidado del clima organizacional de la empresa, afectando a los trabajadores en sus relaciones para el cumplimiento de los objetivos, creando un mal ambiente que es percibido por los clientes, pudiendo afectar negativamente en números a la empresa.

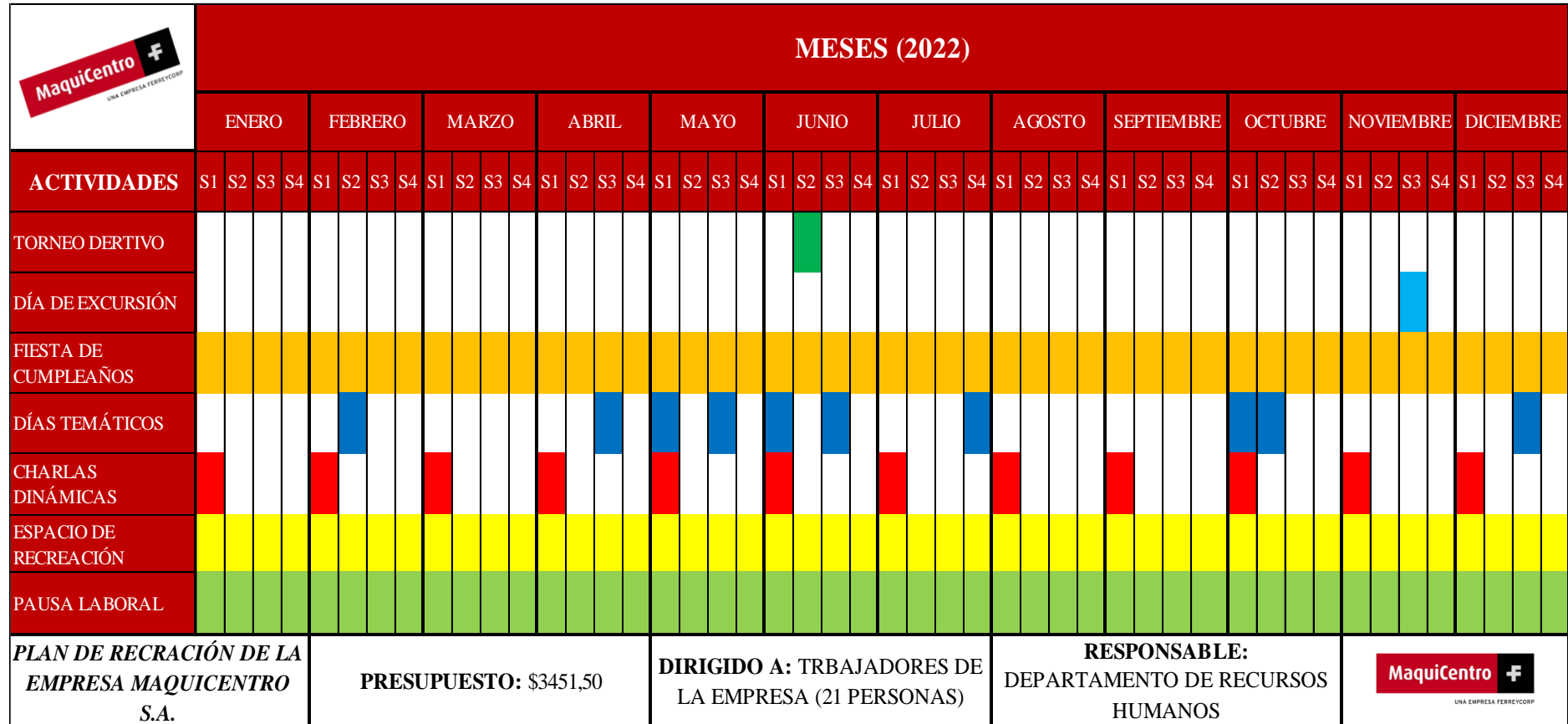
La autora de este proyecto de investigación ha realizado un análisis DAFO y también un análisis CAPA a la empresa Maquicentro S.A., como herramienta para elaborar un plan de recreación que fomentará la buena y sana relación entre compañeros con actividades que involucren su participación, generando confianza y compromiso en el desarrollo de sus actividades con el fin de incentivar el trabajo en equipo.

3.4. Descripción de la Propuesta

Ante la problemática que se ha detectado en las diferentes áreas de la empresa por el mal manejo del clima organizacional, la autora de este proyecto de investigación ha propuesto la elaboración de un plan de recreación para los empleados de la empresa Maquicentro S.A. con la finalidad de incentivar el trabajo en equipo a través de actividades que involucren la participación de todos para el desarrollo de una mejora relación basado en la confianza y compromiso con la empresa y sus trabajadores, esto para mejorar el clima organizacional y sea un aliciente en el servicio brindado a los clientes y buscar su fidelidad.

Figura 3

Cronograma de Actividades



Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

3.5. Factibilidad de Aplicación

Factibilidad Administrativa

La aplicación de una propuesta tiene luz verde por el departamento administrativo de la empresa Maquicentro S.A., debido a su estrecha relación con la gestión del departamento de Talento Humano a quien está dirigida la propuesta del plan de recreación al personal, determinó que son los encargados de evaluar el trabajo realizado y que dispondrán de la información que se requiera para el presente proyecto, así como un miembro del personal para estar en contacto.

Factibilidad Operativa

El presente proyecto es factible operativamente, contando con la disposición de cada miembro del personal de los diferentes departamentos y en especial con la ayuda del departamento de Talento Humano para la implementación de un Plan de recreación para el personal y así mejorar el clima organizacional de la empresa, siendo el departamento de Talento Humano quienes recibirán, evaluarán y corregirán la propuesta acorde a sus necesidades.

Factibilidad Técnica

El presente proyecto cuenta con factibilidad técnica por la disposición de equipos y herramientas necesarias para la elaboración del Plan de Recreación para los empleados de la empresa Maquicentro S.A. con el fin de mejorar el clima organizacional de la empresa.

Tabla 17

Equipos y Materiales

Equipos, Programa, Materiales	Cantidad
Computador	1
Impresora	1
Licencia Windows 10	1
Licencia Adobe Illustrator S7	1
Licencia Adobe Photoshop S7	1
Suministros de Oficina	20

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

Factibilidad Legal

La presente investigación está amparada legalmente por la Constitución de la República del Ecuador Bajo las siguientes Normativas: En la sección octava, trabajo y seguridad social en su Art. 33, en la sección tercera “Formas de Trabajo y su retribución” en los Art. 325 y 327 y en la sección cuarta “Democratización de los factores de producción” en el Art. 334.

Se ampara en el Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida en el Eje 2 “Economía al servicio de la sociedad” sobre el Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria, con bases en la política 5.2, 5.4. y 5.5 del presente objetivo.

También se ampara en la Ley de Compañías en la Sección IV, artículos 134 y 135 que habla sobre las disposiciones generales que debe tener una Compañía Anónima y en los Artículos 146 y 147 sobre fundar una compañía Anónima acorde al tipo de empresa que es Maquicentro S.A.

Por lo consiguiente se ampara en el código de Trabajo en el artículo 2 sobre la obligatoriedad del trabajo y en el artículo 3 sobre la libertad de trabajo y contratación, siendo disposiciones fundamentales para hacer cumplir la ley. Además del Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones en los artículos 1, 2, 3 y 4 que hablan sobre el objetivo y ámbito de la aplicación como los fines que busca el código a través de la regulación de las empresas.

Sin olvidar también sobre la Ley de propiedad Intelectual en los artículos 1 y 2 sobre el ámbito de la ley, la sección I y sus preceptos generales en los artículos 4 y 5 y en la sección II del objeto de derecho de autor en los artículos 8 y 10.

Factibilidad Económica

Es factible económicamente puesto que la empresa cuenta con los recursos necesarios para la realización de una propuesta. La inversión es accesible para la empresa Maquicentro S.A., el costo de la inversión a la propuesta es de \$3451,50 (Tres mil cuatrocientos cincuenta y uno con 50/100 dólares de Estados Unidos de América), el departamento de contabilidad aprueba el costo de inversión de la propuesta y el gerente general ha dado el visto bueno para su aplicación una vez cumpla con las necesidades de la empresa y obtener los beneficios que se espera.

La propuesta se llevará a cabo en el transcurso del año 2022 donde se dará a conocer el Plan de Recreación para mejorar el clima organizacional, a continuación, se detallará el presupuesto.

Tabla 18

Presupuesto

Presupuesto del Plan de Recreación para empleados			
Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Fiestas de Cumpleaños			
*Decoración	21	\$10	\$210
*Torta	21	\$20	\$420
*Equipo de Sonido + Micrófono	1	\$500	\$500
Torneo Deportivo			
*Alquiler de Canchas	1	\$40	\$40
*Trofeos	3	\$7	\$21
*Premios Consuelo	3	\$5	\$15
*Refrigerios	21	\$1,50	\$31,50
Día de Excursión			
*Pasajes	21	\$35	\$735
*Guía	1	\$400	\$400
*Comida	21	\$5	\$105
Charlas Dinámicas			
*Proyector	1	\$350	\$350
Hojas A4	500	\$3,50	\$3,50
Días Temáticos			
*Decoración	12	\$41,67	\$500
Espacio de Recreación (Cafetería)			
*Juegos de mesa	10	\$5	\$50
*Varios	1	\$70	\$70
SUBTOTAL			\$3143,19
*IVA 12%			\$307,81
TOTAL			\$3451

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

3.6. Propuesta

Para la elaboración de la propuesta se diseñará un plan de recreación para los empleados de la empresa Maquicentro S.A., con el objetivo de solucionar los problemas que enfrenta la compañía en el clima organización, siendo un punto e inflexión que a largo plazo puede ser perjudicial en conseguir los objetivos planteados a principio de año. Así como fortalecer el trabajo en equipo, la relación laboral y la satisfacción como motivación de cada empleado. ([Anexo 6](#))

El Plan de Recreación constará del siguiente diseño:

Portada: Contará con el logo de la empresa y el título del documento acompañado de un diseño profesional.

Descripción: Aparte de la portada contará con la Historia, misión y Visión de la empresa.

Índice: Contará con un índice de contenido donde se podrá encontrar de forma rápida cada una de las actividades.

Actividades: El plan de recreación consta 7 actividades con su estructura simple y fácil de entender, con el fin de llevarlas a cabo de forma rápida. La estructura es de la siguiente manera:

- Hoja de Presentación: Actividad
- Nombre de Actividad
- Logo
- Objetivo
- Lugar
- Cantidad
- Complementos
- Gasto por persona, Gasto por evento, reuniones, juegos o Dinámicas
- Presupuesto Total
- Número de Veces

Figura 4

Plan de Recreación

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	LUGAR	FECHA Y HORA	PARTICIPAN	RESPONSABLES (EJECUTAN)
Desarrollar actividades que fomenten la actividad física de los trabajadores para la integración social y la comunicación efectiva que contribuyan al mejor trato en su lugar de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear lazos fuertes de compañerismo que motive al empleado al trabajo en equipo, como también una oportunidad de conocer los demás trabajadores para la formación de equipos de fútbol. 	TORNEO DEPORTIVO	CANCHA SINTÉTICA DE FÚTBOL	2do Sábado del mes de junio 10:00am - 14:00pm	TRABAJADORES INVITADOS 25 personas	DEPARTAMENTO DE RR.HH (JEFA DE RR.HH)
	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar el desestres acumulado de los empleados con el fin de brindarles una experiencia distinta y de recreación que motive al desarrollo del trabajo diario. 	DÍA DE EXCURSIÓN	CIUDAD DEL ECUADOR	3er Sábado del mes de Noviembre 5:00 am - 21:00pm	TRABAJADORES 21 personas	DEPARTAMENTO DE RR.HH (JEFA DE RR.HH)
Fomentar la unidad de la empresa a través de actividades que reúnan a todos con la intención de establecer la importancia que tienen cada uno en la familia maquicentro.	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear un lazo estrecho con la empresa y con sus compañeros de trabajo afianzando su compromiso laboral y su motivación a la hora de realizar sus funciones. 	FIESTAS DE CUMPLEAÑOS	INSTALACIONES DE LA EMPRESA	Día de Cumpleaños del empleado 13:00 pm - 14:00pm	TRABAJADORES 21 personas	DEPARTAMENTO DE RR.HH (AUXILIAR DE RR.HH)
	<ul style="list-style-type: none"> ● Lograr en días de interés común un ambiente laboral diferente, con el fin de elevar la motivación y satisfacción de los trabajadores, como lograr hacer una tradición los días temáticos. 	DÍAS TEMÁTICOS	INSTALACIONES DE LA EMPRESA	Días Designados por la empresa 08:00am - 17:00pm	TRABAJADORES 21 personas	DEPARTAMENTO DE RR.HH (AUXILIAR DE RR.HH)
Incentivar a los trabajadores en sus lugares de trabajo con la flexibilidad que tiene la empresa para el desarrollo de sus relaciones sociales como evitar el estrés acumulado por la carga laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar la formación constante y permanente de los empleados de la empresa, con temas que serán útiles en el desarrollo de sus actividades. 	CHARLAS DINÁMICAS	SALA DE REUNIONES DE LA EMPRESA	1er Sábado de cada mes 08:00am - 10:00am	TRABAJADORES 21 personas	DEPARTAMENTO DE RR.HH (AUXILIAR DE RR.HH)
	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con un espacio de relajación y recreación con el que puedan contar siempre. 	ESPACIO DE RECREACIÓN	CAFETERÍA DE LA EMPRESA	Todos los días 08:00am - 17:00pm	TRABAJADORES 21 personas	DEPARTAMENTO DE RR.HH (AUXILIAR DE RR.HH)
	<ul style="list-style-type: none"> ● Tratar de que el trabajador se sienta satisfecho con su trabajo, velando por su salud física como mental, evitando así lesiones comunes por la carga laboral. 	DESCANSO O PAUSA LABORAL	INSTALACIONES DE LA EMPRESA	Todos los días 08:00am - 10:00am	TRABAJADORES 21 personas	DEPARTAMENTO DE RR.HH (AUXILIAR DE RR.HH)

Elaborado por: Génesis Alvarado Suárez

3.7. Seguimiento y Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta

En el presente trabajo de Investigación para la elaboración y diseño de un plan de recreación destinado a los trabajadores de la empresa Maquicentro S.A. se espera lograr resultados positivos y duraderos que ayuden a solucionar los problemas actuales que enfrenta la compañía con respecto al mal clima organizacional que existe percibido por trabajadores y clientes.

El plan de recreación ayudará a los trabajadores del departamento de Talento Humano en tener una base sólida para poner en marcha o inspirarse en desarrollar el plan de recreación, logrando una mejor gestión en el departamento como mayor integración en el personal donde sientan la confianza de ser escuchados.

Con el plan de recreación se logrará afianzar los valores de la empresa a los trabajadores, logran un mayor desempeño en sus funciones fomentando el trabajo en equipo, así como una mejor relación que cree un ambiente positivo en el clima organizacional. Por último, se busca mayor motivación en los empleados como una mejor satisfacción en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Se busca de igual manera que la administración se enfoque en buscar problemas en la compañía para poder tomar medidas acertadas e inmediatas para evitar conflictos internos o externos que pueden incurrir en una mala imagen de la empresa, ocasionando pérdidas vitales.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Maquicentro S.A, se evidenció la importancia y la necesidad de la creación de un Plan de Recreación para los empleados por el clima organizacional negativo que se ha venido dando a través de los meses, siendo este la poca unidad de los trabajadores, la falta de trabajo en equipo y el ambiente negativo que perciben los clientes y que lo han hecho notar a lo largo de la investigación. Por el trabajo del departamento de talento humano ha sido imposible detectar el problema a tiempo y darle una solución de forma rápida, por ello el plan de recreación diseñado para la empresa Maquicentro S.A. concluye que:

- Es de vital importancia que las empresas periódicamente evalúen el nivel de motivación y satisfacción de los empleados para evitar un negativo clima laboral que puede ocasionar problemas a largo plazo y una mala imagen por parte de los clientes como de sus proveedores.
- El plan de recreación debe ser adaptado a las necesidades de la empresa, tomando en cuenta su tamaño, presupuesto, personal y calendario, por ello el objetivo de crear uno no es la comodidad del personal sino mejorar el desempeño y eficiencia del mismo, por ello definir los objetivos de cada actividad a realizar debe sumar valor para cumplir los objetivos comerciales de la empresa.
- El plan de recreación tiene como fin elevar los niveles de satisfacción y motivación de los trabajadores, en la sana convivencia y trabajo en equipo. El clima organizacional positivo se buscará a través del plan de recreación para mejorar el desempeño de sus funciones y procesos en la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Maquicentro S.A. lo siguiente:

- Implementar el plan de recreación empresarial para mejorar el clima organizacional entre sus trabajadores, que ayudará a evitar futuros conflictos internos como el mal desempeño, la poca motivación y satisfacción del personal y la mala imagen por parte de los clientes.
- Realizar una evaluación periódica de los niveles de satisfacción, motivación y desempeño en el personal una vez implementado el plan de recreación, con el fin de comprobar el clima organizacional.
- Mejorar año a año el plan de recreación acorde a las necesidades de la empresa e implementar otras estrategias para mejorar el clima organizacional de ser necesarias donde el departamento de talento humano tome mayor participación con el personal.
- Establecer una mayor comunicación eficaz y rápida entre los empleados y el departamento de talento humano, con el fin de detectar problemas a tiempo para darle una solución inmediata.

BIBLIOGRAFÍA

- Antonucci, I. (10 de Marzo de 2021). *Atlas Consultora*. Obtenido de <https://www.atlasconsultora.com>: <https://www.atlasconsultora.com/mejora-continua/>
- Armenta, A. (26 de Octubre de 2021). *TOMi*. Obtenido de <https://tomi.digital>: https://tomi.digital/es/86226/los-objetivos-y-los-tipos-de-estrategias?utm_source=google&utm_medium=seo
- Asamblea Constituyente de Montecristi. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional. (29 de Diciembre de 2010). *Correos del Ecuador*. Obtenido de <https://www.correosdeecuador.gob.ec>: <https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Chiavenato, I. (1994). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Bogotá: McGraw-Hill Latinoamericana, S.A. .
- Congreso Nacional. (19 de Mayo de 1998). *Correos del Ecuador*. Obtenido de <https://www.correosdeecuador.gob.ec>: https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/LEY_DE_PROPIEDAD_INTELECTUAL.pdf
- Congreso Nacional. (1999). *Ley de Compañías*. Quito, Ecuador: Ediciones Legales.
- Congreso Nacional. (2005). *Código de Trabajo*. Quito: Ediciones Legales.
- Consejo Nacional de Planificación. (23 de Septiembre de 2021). *EEQ*. Obtenido de <http://www.eeq.com.ec>: <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/PLAN+NACIONAL+DE+DESARROLLO+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf#:~:text=El%20Plan%20de%20Creaci%C3%B3n%20de,Integral%20Transici%C3%B3n%20Ecol%C3%B3gica%20e%20Institucional>.
- Drew. (29 de Junio de 2018). *Drew*. Obtenido de <https://blog.wearedrew.co>: <https://blog.wearedrew.co/5-actividades-recreativas-para-distender-la-oficina>
- EmpresaActual. (30 de Septiembre de 2021). *EmpresaActual.com*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com>: <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>

- García, I. (10 de Enero de 2018). *Emprende y Pymer.net by Fleebe*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net>: <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-organizacion-empresarial.html>
- Hernández, P., & Rodríguez, S. (1994). *Introducción a la administración. Un enfoque teórico práctico* (Vol. V). México, D.F.: McGraw-Hill.
- IONOS. (29 de Junio de 2020). *Startuo Guide Ionos by I&I*. Obtenido de <https://www.ionos.es>: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/proceso-de-mejora-continua/>
- Irene. (21 de April de 2021). *factorialblog*. Obtenido de <https://factorial.mx>: <https://factorial.mx/blog/team-building/>
- ISO 9001:2015. (25 de Agosto de 2020). *Nueva Iso 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com>: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Maquicentro. (15 de Noviembre de 2021). *Maquicentro una empresa Ferreycorp*. Obtenido de <https://maquicentro.com.ec>: <https://maquicentro.com.ec/nosotros/>
- Marcos, L. (27 de Febrero de 2012). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es>: <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
- Ministerio del Trabajo. (7 de Diciembre de 2012). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec>: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Neoattack. (2017). *Neoeventos*. Obtenido de <https://neoeventos.es>: <https://neoeventos.es/actividades-recreativas-para-empresas/>
- Nieves, F. (7 de Octubre de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/la-estrategia-en-la-administracion/>
- Olaz, Á. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Papers: Revista de Sociología*, 193-201.
- Orellana, P. (18 de Diciembre de 2019). *Economipedia haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com>: <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

- Orellana, P. (5 de Abril de 2020). *Economipedia haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com>: <https://economipedia.com/definiciones/cultura-organizacional.html>
- Peralta, R. (26 de Noviembre de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Quiroa, M. (29 de Enero de 2020). *Economipedia Haciendo fácil la Economía*. Obtenido de <https://economipedia.com>: <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Ramírez, C. (3 de Febrero de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-empresarial-tipos-estrategias/>
- Rodríguez, D. (13 de Noviembre de 2021). *ConceptoDefinición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de>: <https://conceptodefinicion.de/estrategia/>
- Roncancio, G. (13 de Diciembre de 2019). *Pensemos*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com>: <https://gestion.pensemos.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla>
- Sánchez, A. (1 de Febrero de 2021). *Deusto Formación*. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com>: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Sánchez, I. (22 de Noviembre de 2019). *Occmundial*. Obtenido de <https://www.occ.com.mx>: <https://www.occ.com.mx/blog/participar-en-las-actividades-recreativas/>
- Sordo, A. (5 de Mayo de 2021). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es>: <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Suárez, M. (1996). *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Torres, I. (26 de Septiembre de 2019). *Ive Consultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com>: <https://iveconsultores.com/mejora-continua/>
- Torres, I. (26 de Septiembre de 2019). *Ive Consultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com>: <https://iveconsultores.com/mejora-continua/>
- UNADE. (15 de Agosto de 2019). *Universidad Americana de Europa*. Obtenido de <https://unade.edu.mx>: <https://unade.edu.mx/cultura-organizacional/>

- UNIR. (20 de Julio de 2021). *Unir la universidad en internet*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net>: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- UOC. (21 de Enero de 2017). *Universitat Oberta de Catalunya*. Obtenido de <https://blogs.x.uoc.edu>: <https://blogs.x.uoc.edu/recursos-humanos/actividades-recreativas-para-potenciar-la-relacion-entre-trabajadores/>
- Valdéz, F. (13 de Noviembre de 2019). *Caps*. Obtenido de <http://capsve.com>: <http://capsve.com/plan-de-recreacion-laboral/>
- Westreicher, G. (6 de Agosto de 2020). *Economipedia haciendo fácil la Economía*. Obtenido de <https://economipedia.com>: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Entrevista



Objetivo: Conocer la situación actual de la empresa y como es el manejo del clima organizacional junto a sus actividades para los empleados.

- **Pregunta 1:** ¿Ha escuchado o tiene conocimiento sobre el clima organizacional?
- **Pregunta 2:** ¿Cómo considera usted el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A.?
- **Pregunta 3:** ¿Cree usted que el mal clima organizacional puede afectar a las actividades diarias que tienen los empleados?
- **Pregunta 4:** ¿Considera que un mal ambiente laboral puede ser perjudicial para los clientes?
- **Pregunta 5:** ¿Tiene usted conocimiento si el área de talento humano ha realizado actividades que mejoren el clima organizacional de la empresa?
- **Pregunta 6:** ¿Cuentan con el personal calificado para crear un plan de recreación para mejorar el clima organizacional?
- **Pregunta 7:** ¿Cuentan con un sistema para medir el rendimiento, satisfacción y motivación de los empleados de la empresa?
- **Pregunta 8:** ¿Ha habido problemas en los procesos que maneja la empresa en el último año?
- **Pregunta 9:** ¿Ha tenido quejas por parte de los clientes en el servicio ofrecido?
- **Pregunta 10:** ¿Estaría de acuerdo en conocer una propuesta adaptada a la empresa Maquicentro que ayude a mejorar el clima organizacional?

Anexo 2. Formato de Encuesta



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

Encuesta dirigida a todos los empleados de la empresa Maquicentro S.A. en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo: Conocer el clima organizacional con referencia al personal y las actividades utilizadas en la empresa.

INFORMACIÓN GENERAL. -

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y conteste con total sinceridad, marcando con una señal la respuesta.

Género: Masculino Femenino

Edad: 18 - 25 26 - 32 33 - 40 Más de 40

1.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa Maquicentro S.A.?

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años
- 5 Años o más

INFORMACIÓN ESPECÍFICA. -

2.- ¿Cómo calificaría el ambiente laboral en la empresa Maquicentro S.A.?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy Malo

3.- ¿En el caso de haber problemas con los miembros del personal, como se dan estos problemas?

- Muy frecuentes
- Frecuentes
- Poco frecuentes
- Rara vez

4.- ¿Está usted de acuerdo con la gestión del área de Talento humano de la empresa Maquicentro S.A.?

- Total Acuerdo
- De acuerdo

- Indiferente
- Poco de acuerdo
- Total Desacuerdo

5.- ¿Tiene usted conocimiento sí la empresa ha realizado actividades para mejorar el clima organizacional?

- Total Conocimiento
- Algo de Conocimiento
- Indiferente
- Poco Conocimiento
- Desconocimiento

6.- ¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción al trabajar en la empresa Maquicentro S.A.?

- Satisfecho
- Algo Satisfecho
- Indiferente
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

7.- ¿Cómo calificaría usted su nivel de Motivación al realizar sus actividades en la empresa Maquicentro S.A.?

- Muy motivado
- Algo Motivado
- Indiferente
- Poco motivado
- Desmotivado

8.-¿Cómo calificaría usted las condiciones físicas en su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, etc)

- Muy Confortable
- Confortable
- Soportable
- Incómodo
- Muy Incómodo

9.-¿De acuerdo al área donde desarrolla sus actividades laborales, se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

- Siempre
- Casi Siempre
- Con cierta frecuencia
- A veces
- Nunca

10.-¿Cómo calificaría usted la relación entre compañeros de trabajo en la empresa Maquicentro S.A.?

- Excelente
- Buena

- Regular
- Mala
- Muy mala

11.- ¿Qué actividades conoce usted que realiza la empresa Maquicentro S.A.?

- Torneos deportivo
- Celebrar cumpleaños
- Charlas
- Pausa Laboral
- Planes de un día o Excursiones
- Celebraciones temáticas
- Ninguna

12.- ¿Qué actividad le gustaría realizar para mejorar el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A.?

- Torneo deportivo para empleados
- Celebración de cumpleaños y fechas especiales
- Charlas
- Pausas Laboral
- Planes de un día o Excursiones
- Celebraciones temáticas

13.- ¿Le gustaría que la empresa cree un programa donde los empleados sean partícipes de múltiples actividades recreativas para mejorar el clima organizacional?

- Si
- No

Anexo 3. Entrevista a Carlos Velasco Cevallos

Entrevistado: Ing. Carlos Velasco Cevallos

Cargo: Gerente General

- **Pregunta 1: ¿Ha escuchado o tiene conocimiento sobre el clima organizacional?**

El entrevistado afirma que el conocimiento que tiene es limitado, se basa en que consiste en el trato con el personal y como es percibido ante los demás para así ver el compañerismo que existe en un lugar.

- **Pregunta 2: ¿Cómo considera usted el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A.?**

El entrevistado considera que el clima organizacional de la empresa está bien, su relación con los demás empleados es muy poca por el cargo que maneja y siempre se ha percibido un ambiente de respeto y cordialidad por ambas partes.

- **Pregunta 3: ¿Cree usted que el mal clima organizacional puede afectar a las actividades diarias que tienen los empleados?**

El entrevistado afirma que puede ser posible ya que si se da un mal clima organizacional puede que la comunicación entre empleados pueda afectar a las funciones que requieren de un proceso en donde interviene más de uno y de ser así es perjudicial para la empresa.

- **Pregunta 4: ¿Considera que un mal ambiente laboral puede ser perjudicial para los clientes?**

El entrevistado concuerda en que el mal ambiente es perjudicial en todos los niveles, desde el punto de visto interno y que puede extrapolarse al externo, creando así una mala imagen que puede ser una forma de ahuyentar al cliente y eso representa pérdidas para la empresa.

- **Pregunta 5: ¿Tiene usted conocimiento si el área de talento humano ha realizado actividades que mejoren el clima organizacional de la empresa?**

- El entrevistado dice que as actividades donde los empleados comparten un momento ameno con los demás es cuando organizan las fiestas de cumpleaños

y eso ayuda a unir más a la familia que hay en la empresa o esa es la intención que pretenden.

- **Pregunta 6: ¿Cuentan con el personal calificado para crear un plan de recreación para mejorar el clima organizacional?**

El entrevistado dice contar con el personal calificado para realizar cualquier actividades que puedan mejorar el clima organizacional, el departamento de talento humano puede asegurar que así sea y que se haga bien.

- **Pregunta 7: ¿Cuentan con un sistema para medir el rendimiento, satisfacción y motivación de los empleados de la empresa?**

El entrevistado dice que la forma de medir esos tres parámetros es con el cumplimiento de sus funciones y como llevan a cabo los procesos, si estos se realizan de forma rápida y eficiente para que la empresa cumpla con sus metas.

- **Pregunta 8: ¿Ha habido problemas en los procesos que maneja la empresa en el último año?**

El entrevistado afirma que no ha habido problema con los procesos, que han sido diseñados para que puedan realizarse sin complicaciones y sin afectar las funciones de los empleados, los procesos son establecidos por la multinacional.

- **Pregunta 9: ¿Ha tenido quejas por parte de los clientes en el servicio ofrecido?**

El entrevistado dice que no le han llegado quejas por parte de los empleados en si están realizando un mal trabajo en el servicio al cliente y si los hay debería ser más cauto en conocerlos para que se tomen las medidas correspondientes.

- **Pregunta 10: ¿Estaría de acuerdo en conocer una propuesta adaptada a la empresa Maquicentro que ayude a mejorar el clima organizacional?**

El entrevistado dice que toda ayuda es bienvenida, el clima organizacional tal vez sea una de las cosas que menos se ha puesto énfasis pero que si el fin es mejorar las relaciones que hay dentro de la empresa, es una oportunidad para tener en cuenta una propuesta y aprender de ella.

Anexo 4. Entrevista a Gabriela Macías

Entrevistado: CPA. Gabriela Macías

Cargo: Asistente de Talento H.

• **Pregunta 1: ¿Ha escuchado o tiene conocimiento sobre el clima organizacional?**

La entrevistada dice saber que el clima organizacional tiene que ver con las relaciones que se dan en una empresa entre la cadena de mando y como este influye en mejores resultados para la compañía evitando un mal ambiente.

• **Pregunta 2: ¿Cómo considera usted el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A.?**

La entrevistada considera que existe un clima organizacional bueno, que como toda empresa existen problemas, roces o mal entendidos, pero que no ha habido escándalos que tengan que actuar de forma tajante ante el personal.

• **Pregunta 3: ¿Cree usted que el mal clima organizacional puede afectar a las actividades diarias que tienen los empleados?**

La entrevista considera que el mal clima organizacional afecta sobre todo a que se logren los resultados deseados por parte de la empresa y que las actividades serían el primer problema de una serie de ellos.

• **Pregunta 4: ¿Considera que un mal ambiente laboral puede ser perjudicial para los clientes?**

La entrevistada afirma que es así y que los clientes muchas veces salen con mala imagen cuando existe personal que no está conforme con su trabajo o existe problemas con otros empleados y estos son percibidos en mayor o menor medida por los clientes.

• **Pregunta 5: ¿Tiene usted conocimiento si el área de talento humano ha realizado actividades que mejoren el clima organizacional de la empresa?**

La entrevistada comenta que las actividades donde se ha buscado un mejor clima organizacional son los cumpleaños de los trabajadores pero que no han realizado otra actividad por el exceso de trabajo que tienen.

- **Pregunta 6: ¿Cuentan con el personal calificado para crear un plan de recreación para mejorar el clima organizacional?**

La entrevistada considera que si cuentan con el personal para crear un plan de recreación para los empleados, pero el problema sería la falta de tiempo para desarrollarla y presentarla para su aprobación a gerencia, no es posible dar una idea sin tener nada hecho.

- **Pregunta 7: ¿Cuentan con un sistema para medir el rendimiento, satisfacción y motivación de los empleados de la empresa?**

La entrevistada afirma que no hay un sistema específico para medir esos parámetros, pero que parte de evaluar a los empleados está en el cumplimiento de sus funciones y el seguimiento de las políticas de la empresa.

- **Pregunta 8: ¿Ha habido problemas en los procesos que maneja la empresa en el último año?**

La entrevistada afirma que nunca ha habido problema con los procesos realizados en la empresa, ya que estos por lo que tienen entendido son hechos por la multinacional Ferreycorp y que nunca se ha informado de problemas.

- **Pregunta 9: ¿Ha tenido quejas por parte de los clientes en el servicio ofrecido?**

La entrevistada dice que no está en contacto con el cliente por lo que no puede saber si ha habido, pero que no ha escuchado quejas ni ha llegado información de ese carácter, de ser así se actuaría rápido para que cese cualquier problema que genere eso.

- **Pregunta 10: ¿Estaría de acuerdo en conocer una propuesta adaptada a la empresa Maquicentro que ayude a mejorar el clima organizacional?**

La entrevistada dice que estaría dispuesta a conocer una propuesta, ya que ahorraría mucho trabajo en crear una y tomar como referencia una ya creada puede ser útil para que esta se aplique de forma rápida.

Anexo 5. Entrevista a Luis Enrique Yagual

Entrevistado: Sr. Luis Enrique Yagual **Cargo:** Técnico de Grúas

- **Pregunta 1: ¿Ha escuchado o tiene conocimiento sobre el clima organizacional?**

El entrevistado no tiene conocimiento sobre que trata, pero entiende que es como se llevan los trabajadores de una empresa y que el objetivo sería que todos se lleven bien y no haya problemas en el trabajo.

- **Pregunta 2: ¿Cómo considera usted el clima organizacional de la empresa Maquicentro S.A.?**

El entrevistado comenta que el clima organizacional no es del todo bueno, existe problemas con algunos trabajadores y muchas veces la interacción es muy poca por el trabajo que tiene cada uno, hay grupos que se han formado y son cerrado que afecta la comunicación muchas veces.

- **Pregunta 3: ¿Cree usted que el mal clima organizacional puede afectar a las actividades diarias que tienen los empleados?**

El entrevistado comenta que sí, lo vive en la empresa, afirma que hay un trato entre trabajadores que pueden ser chocante, con palabras, gestos o formas de actuar y eso crea poca cooperación al momento de trabajar juntos.

- **Pregunta 4: ¿Considera que un mal ambiente laboral puede ser perjudicial para los clientes?**

El entrevistado dice que es así, muchas veces se ha visto clientes esperando mucho para que los atiendan o empleados que no quieren atender y esto a veces se debe porque dos empleados que se llevan bien están en el mismo lugar y no se dan cuenta que esto lo perciben los clientes.

- **Pregunta 5: ¿Tiene usted conocimiento si el área de talento humano ha realizado actividades que mejoren el clima organizacional de la empresa?**

El entrevistado comenta que las únicas actividades que ha visto donde se reúnen todos los trabajadores es cuando se realizan los festejos de cumpleaños, igual

se forman los grupos que se conocen y no hay mucha relación entre todos igual. Yo me llevo bien con todos pero existe gente que no se puede ni ver.

- **Pregunta 6: ¿Cuentan con el personal calificado para crear un plan de recreación para mejorar el clima organizacional?**

El entrevistado dice que no sabe si tienen el personal para realizar un plan de recreación que una a los trabajadores, pero de ser así sería bueno que lo pongan en marcha y así cambien las cosas un poco.

- **Pregunta 7: ¿Cuentan con un sistema para medir el rendimiento, satisfacción y motivación de los empleados de la empresa?**

El entrevistado no tiene conocimiento de si existe algo así, lo que puede suponer es cumplir con todo lo que se les ordena y cumplir con las políticas para que actuemos de la mejor forma y tener un buen rendimiento en sus funciones.

- **Pregunta 8: ¿Ha habido problemas en los procesos que maneja la empresa en el último año?**

El entrevistado dice que los procesos que maneja no han presentado problemas, puede creer que en las demás áreas tampoco ya que no ha oído que se haya retrasado un proceso o haya generado molestias en las funciones de los demás.

- **Pregunta 9: ¿Ha tenido quejas por parte de los clientes en el servicio ofrecido?**

El entrevistado que oficialmente no ha habido quejas, pero muchos de los empleados saben que hay clientes que perciben el mal ambiente y que salen disgustados por no tener un mejor trato a la hora de preguntar por información.

- **Pregunta 10: ¿Estaría de acuerdo en conocer una propuesta adaptada a la empresa Maquicentro que ayude a mejorar el clima organizacional?**

El entrevistado dice que le gustaría conocer una propuesta así para ver cómo cambia el ambiente en el lugar, puede ser una solución para lo que se percibe desde los puestos más bajos y que posiblemente no lo perciban los que están más arriba.