



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TITULO DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: “APLICACIÓN DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR EL
AMBIENTE LABORAL QUE CONTRIBUYA A LA OPTIMIZACIÓN DEL
DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA DE COMIDAS RÁPIDAS
EL CAPISA – SUCURSAL ORELLANA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

AUTORA:

JOSELYN GABRIELA VERA RODRÍGUEZ

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN:

DELIA ALEXANDRA CEVALLOS CASTRO

GUAYAQUIL, ENERO 2018

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE PROYECTO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO: APLICACIÓN DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL QUE CONTRIBUYA A LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA DE COMIDAS RÁPIDAS EL CAPISA – SUCURSAL ORELLANA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR/ES:

JOSELYN VERA RODRÍGUEZ

REVISORES:

ING. JORGE LUIS MIRANDA

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD:

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA: INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

FECHA DE PUBLICACIÓN:

N. DE PÁGS.: 78

ÁREAS TEMÁTICAS: Administración

PALABRAS CLAVE: Técnicas administrativas, talento Humano, motivación laboral, eficiencia, productividad.

RESUMEN: El presente proyecto de titulación tiene como objetivo general aplicar técnicas administrativas que permita mejorar el ambiente y desempeño del talento humano de la empresa EL CAPI S.A., en la sucursal Fco. De Orellana en la ciudad de Guayaquil. La importancia de esta investigación radica en solucionar la desmotivación laboral que provoca el bajo índice de interés que tienen los empleados para realizar su trabajo, la principal causa de la baja rentabilidad y baja producción del personal se debe a los altos niveles de presión y exigencia, pero con bajas o inexistentes recompensas, debido a este problema los trabajadores esperan contar con un ambiente laboral apropiado para desarrollar sus funciones y hacer crecer a la empresa. Acorde a la metodología establecida por el método cuantitativo descriptivo, se realizó este tipo de estudio debido a que tiene como instrumento la recolección de datos a través de encuestas, esta investigación se realizó con una población de 10 empleados de la sucursal Fco. De Orellana para conocer la opinión de los empleados y que debe mejorar dicha sucursal en la empresa. En el diseño de la propuesta, se desarrollara diferentes técnicas administrativas planteando distintas evaluaciones y capacitaciones para aumentar y evaluar el nivel de motivación del talento humano, logrando de esta forma la satisfacción de los clientes y un ambiente y motivación laboral para los trabajadores y así obtener eficiencia y eficacia para aumentar la productividad de la empresa.

N. DE REGISTRO (en base de datos):

N. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (Proyecto de titulación en la web):

ADJUNTO URL (Proyecto de titulación en la web):

ADJUNTO PDF:

SI

NO

CONTACTO CON AUTORES/ES:

JOSELYN VERA RODRÍGUEZ

Teléfono:

0996148954

E-mail:

Josyverar_28@hotmail.com

CONTACTO EN LA INSTITUCION:

Nombre: Docente. Delia Alexandra Cevallos Castro

Teléfono: 0998729323

E-mail: delia.cevallosc@ug.edu.ec

CERTIFICADO DE TUTOR

Habiendo sido nombrado, **DELIA ALEXANDRA CEVALLOS CASTRO**, como tutor de trabajo de titulación de grado como requisito para optar por el título de **INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL** presentado por la egresada:

JOSELYN GABRIELA VERA RODRÍGUEZ con **C.I. 0950018325**


TEMA: “APLICACIÓN DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL QUE CONTRIBUYA A LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA DE COMIDAS RÁPIDAS EL CAPISA – SUCURSAL ORELLANA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

CERTIFICO QUE: HE REVISADO Y APROBADO EN TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOSE APTO PARA SU SUSTENTACIÓN.

Docente: **DELIA ALEXANDRA CEVALLOS CASTRO**

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO



Sources | Highlights

Document: [TESIS JOSELYN VERA.docx](#) (D31602357)

Submitted: 2017-10-23 14:57 (-05:00)

Submitted by: mauricio.villacreses@ug.edu.ec

Receiver: mauricio.villacreses@analysis.orkund.com

Message: Tutor [Show full message](#)

5% of this approx. 25 pages long document consists of text present in 7 sources.

	Rank	Path/Filename
▣	1	http://www.empreendedor.ec/el-caqui/
▣	2	https://www.gestopolis.com/diccionario-admini/
▣	3	http://colmena.ec/2016/03/21/el-caqui/
▣	4	https://www.significados.com/competitividad/
▣	5	https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_labo/
▣	6	https://definicion.de/liderazgo/

92% #1 Active

Renuncia de derechos de autor

Por medio del presente certifico que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad

de Joselyn Gabriela Vera Rodríguez con C.I. # 0950018325

Tema: "APLICACIÓN DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL QUE CONTRIBUYA A LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA DE COMIDAS RÁPIDAS EL CAPISA – SUCURSAL ORELLANA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"

Derechos que renuncio a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien venga.

AUTORA

----- Joselyn Gabriela Vera Rodríguez C.I.: 0950018325

Dedicatoria

Urkund's archive: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC / TESIS CARLOS LINCOLN

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad

Docente: DELIA ALEXANDRA CEVALLOS CASTRO

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

En calidad de tutor de Titulación, nombrado por el consejo Directorio de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, con respecto al trabajo de titulación previo para optar al título de Ingeniero en Gestión Empresarial presentado por la egresada:

JOSELYN GABRIELA VERA RODRÍGUEZ con C.I. 0950018325

CUYO TEMA:

“APLICACIÓN DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL QUE CONTRIBUYA A LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA DE COMIDAS RÁPIDAS EL CAPISA – SUCURSAL ORELLANA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Certifico haber revisado el informe arrojado por el software de Antiplagio URKUND el cual dio un resultado del 5% y que las fuentes detectadas por el mismo trabajo en mención se encuentra debidamente citadas de acuerdo a las normas APA vigente por lo que el presente trabajo de titulación es de total autoría.

Docente: DELIA ALEXANDRA CEVALLOS CASTRO

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación son de absoluta propiedad y responsabilidad de JOSELYN GABRIELA VERA RODRÍGUEZ con C.I. # 0950018325

Tema: “APLICACIÓN DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL QUE CONTRIBUYA A LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA DE COMIDAS RÁPIDAS EL CAPISA – SUCURSAL ORELLANA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Derechos que renuncio a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien venga.

AUTORA

Joselyn Gabriela Vera Rodríguez

C.I.: 0950018325

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por las bendiciones derramadas tanto en mi vida como la de mis seres queridos, por la fortaleza que me dio en los momentos difíciles. Y por ayudarme a cumplir con mis sueños, mis anhelos y expectativas.

A mi familia por su sacrificio constante a lo largo de mi carrera estudiantil y a lo largo de mi vida, por buscar la forma de aconsejarme siempre y demostrarme su amor sobre todo a mi padre que ya no está entre nosotros pero siempre estará en mi vida.

A mis amigos incondicionales por apoyarme sin medidas durante años, por estar conmigo siempre y formar parte de mi vida, de mis tristezas, y de mi felicidad, en cada etapa de mi vida.

A mi enamorado por brindarme su apoyo en distintas situaciones y ayudarme a mejorar cada día.

A la Universidad de Guayaquil facultad de Ingeniería en Gestión Empresarial por los años de enseñanza y oportunidades, a mi Tutora por guiarme a realizar bien mi trabajo de titulación.

JOSELYN GABRIELA VERA RODRÍGUEZ

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría para poder tomar decisiones sabias y poder iniciar y culminar con mi carrera universitaria.

A mis seres queridos en general por brindarme la seguridad de seguir adelante con mis metas y darme ánimos de seguir adelante cuando no los tenía y su compañía en cada etapa importante de mi vida.

Mi eterno agradecimiento a todo el personal de la Universidad de Guayaquil que me supieron orientar y brindar su ayuda durante el desarrollo y proceso del presente trabajo de investigación.

JOSELYN GABRIELA VERA RODRÍGUEZ

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de titulación tiene como objetivo general aplicar técnicas administrativas que permita mejorar el ambiente y desempeño del talento humano de la empresa EL CAPI S.A., en la sucursal Fco. De Orellana en la ciudad de Guayaquil. La importancia de esta investigación radica en solucionar la desmotivación laboral que provoca el bajo índice de interés que tienen los empleados para realizar su trabajo, la principal causa de la baja rentabilidad y baja producción del personal se debe a los altos niveles de presión y exigencia, pero con bajas o inexistentes recompensas, debido a este problema los trabajadores esperan contar con un ambiente laboral apropiado para desarrollar sus funciones y hacer crecer a la empresa. Acorde a la metodología establecida por el método cuantitativo descriptivo, se realizó este tipo de estudio debido a que tiene como instrumento la recolección de datos a través de encuestas, esta investigación se realizó con una población de 10 empleados de la sucursal Fco. De Orellana para conocer la opinión de los empleados y que debe mejorar dicha sucursal en la empresa. En el diseño de la propuesta, se desarrollara diferentes técnicas administrativas planteando distintas evaluaciones y capacitaciones para aumentar y evaluar el nivel de motivación del talento humano, logrando de esta forma la satisfacción de los clientes y un ambiente y motivación laboral para los trabajadores y así obtener eficiencia y eficacia para aumentar la productividad de la empresa.

Palabras Claves:

Técnicas administrativas, talento Humano, motivación laboral, eficiencia, productividad.

ABSTRACT

This titling project's general objective is to apply management techniques that improves the environment and work performance of EL CAPI S.A., at the branch Fco. De Orellana in the city of Guayaquil. The importance of this research lies in solving the work demotivation caused by the low rate of interest that employees have to perform their work, the main cause of low profitability and low production of staff is due to the high levels of pressure and demand, but with low or nonexistent rewards, due to this problem workers expect to have an appropriate work environment to develop their functions and grow the company. According to the methodology established by the quantitative descriptive method, this type of study was performed because it has as an instrument the data collection through surveys, this research was carried out with a population of 10 employees of the branch Francisco de Orellana to know the opinion of the employees and that it should improve said branch in the company. In the design of the proposal, different administrative techniques will be developed, proposing different evaluations and training to increase and evaluate the level of motivation in employees, thus achieving customer satisfaction and an environment and motivation for workers to obtain efficiency and effectiveness to increase the productivity of the company.

Key Words:

Administrative techniques, human talent, labor motivation, efficiency, productivity.

Tabla de Contenido

FICHA DE REGISTRO DE PROYECTO DE TITULACIÓN	ii
CERTIFICADO DE TUTOR	iii
CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO	iv
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	v
RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT	x
Tabla de Contenido	xi
Índice de Tablas	xiii
Índice de Figuras	xiv
Índice de Apéndices	xv
Introducción.....	16
Capítulo 1	17
El Problema.....	17
1.1. Planteamiento del Problema.....	17
1.2. Formulación del Problema	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo General	19
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. Justificación.....	19
1.5. Hipótesis	20
1.6. Variable independiente o causa:.....	20
1.7. Variable dependiente o efecto:.....	20
Capítulo 2	21
Marco Teórico.....	21
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	21
2.2. Marco Teórico	21
2.2.1. Clima Organizacional.....	21
2.2.2. Motivación Laboral.....	23
2.2.3. Liderazgo	24

2.2.4.	Estrategias Administrativas	26
2.3.	Marco Contextual.....	27
2.4.	Marco Conceptual.....	29
2.5.	Marco Legal.....	31
2.5.1.	Código del Trabajo	31
2.5.2.	La ley de compañías	32
2.5.3.	Impuesto a la junta de beneficencia	35
2.5.4.	Contribuciones	35
2.5.5.	Impuesto hospital universitario	36
Capítulo 3	36
Metodología		36
3.1.	Diseño de la Investigación.....	36
3.2.	Tipo de Investigación	36
3.3.	Metodología.....	37
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	37
3.5.	Población y Muestra	38
3.6.	Análisis de los resultados de los instrumentos aplicados.....	39
CAPITULO 4	53
PROPUESTA.....		53
4.1.	Tema de la propuesta	53
4.2.	Justificación.....	53
4.3.	Objetivos	54
4.3.1.	Objetivo general	54
4.3.2.	Objetivos específicos.....	54
4.4.	Técnicas Administrativas.....	54
4.4.1.	Atención al cliente eficiente	54
4.4.2.	Resolución de Conflictos	57
4.4.3.	Perfeccionamiento de Seguridad Industrial	59
4.4.4.	Eficacia y eficiencia administrativa:.....	62
CONCLUSIONES		68
RECOMENDACIONES		69
BIBLIOGRAFIA		70
APÉNDICE		72

Índice de Tablas

Tabla 1: La empresa toma en cuenta las opiniones y sugerencias del empleado	39
Tabla 2: La falta de conocimiento sobre las funciones del personal provoca conflictos en su lugar de trabajo	40
Tabla 3: Tipo de capacitación que usted recibe por parte de la empresa	41
Tabla 4: En caso de presentarse problemas en la jornada laboral	42
Tabla 5: Gestión que realiza el departamento de recursos humanos para solucionar inconvenientes que se presenten en el área de trabajo	43
Tabla 6: La empresa realiza periódicamente evaluaciones sobre el desempeño laboral	44
Tabla 7: La empresa ofrece motivación al trabajador	45
Tabla 8: Condiciones Laborales referente a Salario	46
Tabla 9: Condiciones Laborales referente a horarios	47
Tabla 10: Condiciones Laborales referente a Vacaciones	48
Tabla 11: Condiciones Laborales referente a Beneficios Sociales	49
Tabla 12: Condiciones ambientales de su lugar de trabajo (climatización, iluminación, ruidos, ventilación)	50
Tabla 13: La empresa cuenta con personal de seguridad para la protección de los trabajadores y el negocio	51
Tabla 14: nuevo plan administrativo que mejore las ventas	52
Tabla 15: Costos de Capacitación 1	56
Tabla 16: Costo de Capacitación 2	58
Tabla 17: Costo de Capacitación 3	60
Tabla 18: Tabla de Contenido de Capacitaciones	61
Tabla 19: Tabla de Técnicas de motivación	63

Índice de Figuras

Figura 1: Opinión de los Trabajadores.....	39
Figura 2: Asignación de Funciones.....	40
Figura 3: Tipo de capacitación	41
Figura 4: Solución de Problemas	42
Figura 5: Eficiencia del Departamento de RR.HH.	43
Figura 6: Evaluación de Desempeño Laboral	44
Figura 7: Motivación Laboral.....	45
Figura 8: Salario.....	46
Figura 9: Horarios	47
Figura 10: Vacaciones.....	48
Figura 11: Beneficios Sociales	49
Figura 12: Condiciones Ambientales.....	50
Figura 13: Seguridad.....	51
Figura 14: Nuevo Plan Administrativo	52

Índice de Apéndices

Apéndice 1: Encuesta realizada al personal de la empresa	72
Apéndice 2: Modelo de encuesta para los clientes de la empresa.....	74
Apéndice 3: Modelo de evaluación de desempeño	75
Apéndice 4: Entrevista	76
Apéndice 5: Imágenes de las encuestas realizadas al personal.	78

Introducción

El presente proyecto de investigación está enfocado a establecer técnicas para mejorar la gestión de la empresa, debido a que en la actualidad las empresas requieren empleados que sean proactivos y que trabajen bajo presión. Se exige a los trabajadores un alto nivel de productividad laboral surgiendo cambios radicales en el entorno, pero no se recompensa acorde al desempeño de cada colaborador a fin de que sean equitativos en la remuneración por el servicio prestado del recurso más valioso como lo son sus trabajadores, motivándolos a realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos propuestos por la empresa.

El desarrollo del presente proyecto de investigación está conformado de cuatro capítulos que se detallan de la siguiente manera:

Capítulo I: Contiene el planteamiento del problema, la formulación, delimitación y sus objetivos que son muy importantes para determinar las variables de la investigación realizada.

Capítulo II: Comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales, donde se investigan los conceptos de las variables de técnicas y desempeño laboral que son una base sólida para la realización del trabajo.

Capítulo III: Este capítulo hace referencia al diseño, tipo y metodología de la investigación, así como las técnicas, población y muestra de recolección de datos para obtener análisis favorables y resultados con éxito.

Capítulo IV: Se establece la propuesta del plan estratégico que se utilizara como solución al problema, también contiene las conclusiones y recomendaciones de la investigación para emitir soluciones adecuadas en la gestión del negocio.

Capítulo 1

El Problema

1.1. Planteamiento del Problema

Las empresas en el sector comercial y productivo son un elemento importante para el desarrollo de una localidad, debido a que son el sustento para la estabilidad económica siempre y cuando exista una excelente calidad de administración, independientemente de la actividad que realice la empresa o el lugar es necesario contar con el factor humano entrenado, capacitado y motivado quienes ayudaran a realizar las actividades en las gestiones de las operaciones, direcciones estratégicas emanadas para alcanzar los propósitos y objetivos organizacionales y lograr el éxito de cada una de ellas.

En la actualidad existen muchos pequeños, medianos y grandes negocios de comidas rápidas cuyo propósito es brindar un servicio inmediato para sus clientes, lo que conlleva a que se exija a sus trabajadores rapidez, excelente atención al cliente, productividad, es entonces donde existe una problemática laboral debido a que el desempeño de los trabajadores depende estrictamente del empleador, a través de la comunicación, de su forma de motivarlos personal y profesionalmente. Este problema tiene que analizarlo y establecerlo desde el principio de la planeación estratégica de cada organización.

Para que una organización de excelentes resultados y que sea más competitiva frente a los demás negocios en el mercado, es necesario que los trabajadores tengan un buen ambiente laboral para que puedan generar sus servicios con calidad y aumenten su productividad. De esta forma lograr la satisfacción y retener a sus clientes.

Debido a lo planteado anteriormente hemos decidido implementar un proyecto de investigación enfocada a la empresa EL CAPISA S.A. dedicada a la venta de comidas rápidas, en relación al problema que presenta dicha empresa como es la falta de técnicas administrativas para lograr un buen desempeño laboral y la falta de motivación de parte del

empleador ya que no hay un buen trato al personal, no se remunera adecuadamente ni se reconoce el esfuerzo de los colaboradores, tampoco existe una política de puertas abiertas que ha venido generando en algunos casos deserción del recurso humano quienes tenían la experiencia y el entrenamiento para el desempeño de las funciones. Dichos problemas están ocasionando que los empleados presenten un bajo índice de interés para realizar su trabajo y mantener satisfecho a los clientes.

La empresa EL CAPISA S.A. cuenta con seis sucursales en la ciudad de Guayaquil y la oficina administrativa se encuentra ubicada en la Cdla. Naval Norte Mz: 10 Sl. 07; el inicio de sus operaciones en el año 2004 fue excelente obteniendo una gran acogida entre sus clientes, buen ambiente entre sus trabajadores, todos los clientes salían satisfechos con los servicios recibidos, no obstante a inicios del año 2013 la empresa como negocio familiar paso a ser administrado por herederos de tal forma comienza a disminuir el ambiente laboral en general observándose que inciden en el bajo rendimiento de los trabajadores en el desarrollo de su trabajo y en el poco interés de conservarlo de la misma forma y condiciones administrativas en las cuales el anterior gerente propietario lo dejó. Cabe recalcar que quedaron de lado las técnicas utilizadas para motivar al personal tomando en cuenta muchos factores como la seguridad de los trabajadores, pagos oportunos, capacitaciones y entrenamiento del personal para una mejor atención al cliente, la comunicación, falta de control y recursos.

Debido a lo antes mencionado se propone mejorar el ambiente en el que los trabajadores existentes o futuros de la empresa se desarrollan y que a su vez involucren su trabajo desarrollándolo de una manera satisfactoria generando un mejor ambiente laboral.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuáles serían las técnicas administrativas que incidan en el ambiente laboral y el óptimo desempeño de los empleados de la empresa EL CAPISA S.A.?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Aplicar técnicas administrativas que incidan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EL CAPISA en la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar las técnicas administrativas que permitan mejorar el ambiente laboral de los empleados.

Investigar la situación actual de los trabajadores de la empresa EL CAPISA S.A.

Proponer el planteamiento de las técnicas administrativas adecuadas para el desarrollo del proyecto con el fin de mantener competitiva a la empresa EL CAPISA S.A.

1.4. Justificación

La presente investigación se fundamenta en el hecho de que la empresa EL CAPISA S.A.; requiere optar por técnicas administrativas que mejoren el desempeño actual de los colaboradores en sus distintas tareas diarias.

Se necesita además retomar las capacitaciones a los colaboradores para atender las necesidades y requerimientos de los clientes de forma adecuada por lo se requiere que se aplique para la ayuda al crecimiento general del negocio.

Como finalidad de la investigación es el dar a conocer al personal directivo, administrativo y demás áreas, es decir a toda la fuerza laboral perteneciente a la compañía, el realizar un plan de optimización del ambiente laboral el cual utilizado de una forma efectiva permita la consecución de objetivos de la empresa y por ende lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Sera de gran importancia en el ámbito legal debido a que se generara el hábito al cumplimiento según la ley del código de trabajo y que los empleados se sientan respaldados.

Dado a los cambios existentes al entorno laboral en la actualidad, se ha optado por analizar la forma de aportar el crecimiento que requiere la empresa, aplicando indicadores de rentabilidad proceso mediante el cual nos permitirá analizar el crecimiento de la empresa, teniendo en cuenta que con los aportes de la presente investigación que se planean implementar será a beneficio de la compañía en términos económicos.

Identificando las necesidades que tiene la empresa EL CAPISA S.A., entre ellas se determinó que se debe planificar la forma en que se están utilizando actualmente los recursos económicos y se debe enfocar en ofrecer a los empleados confianza y seguridad para que de esta manera se sientan incentivados y se obtenga un gran impacto en el desempeño.

Con lo mencionado anteriormente el actual trabajo de investigación propone analizar la problemática que tiene la empresa, con el fin de mejorar el ambiente laboral y por ende contribuir a incrementar la rentabilidad del negocio y ser más competitivos en el mercado.

1.5. Hipótesis

La aplicación de técnicas administrativas influirá positivamente en el ambiente laboral y desempeño del recurso humano de la empresa EL CAPISA S.A.

1.6. Variable independiente o causa:

Aplicación de Técnicas Administrativas.

1.7. Variable dependiente o efecto:

Optimización del ambiente laboral y desempeño de los trabajadores.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

En la presente investigación se mostrarán antecedentes referentes a técnicas administrativas, ambiente y desempeño laboral, dicha información nos ayudará a expandir nuestros conocimientos para comprender con mayor exactitud la finalidad de la investigación.

La investigación estará basada en otras informaciones ya establecidas por otras instituciones, debido a que en la empresa “EL CAPISA S.A.” no se ha realizado una debida investigación acerca de los problemas en el ambiente y desempeño laboral.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Clima Organizacional

Se dice que El clima organizacional es un conjunto de percepciones tanto física como mental que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente laboral por ende este puede ser un punto positivo o también un obstáculo para el desarrollo de sus actividades, esto se da debido a que la percepción que existe en un ambiente adecuado influye mucho en el comportamiento de cada persona.

(Chiavenato, 2009) Se refiere al clima organizacional como el ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

(Anzola, 2003) Opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

(Méndez Álvarez, 2006) menciona que el clima organizacional, es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

(Sandoval, 2004) Hace referencia en su artículo que los siguientes autores Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. Estructura: Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. Responsabilidad individual: Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. Remuneración: Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. Riesgos y toma de decisiones: Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. Apoyo: Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. Tolerancia al conflicto: Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

2.2.2. Motivación Laboral

Entendemos por motivación laboral que son los valores y condiciones que tienen las empresas para sus trabajadores incentivándolos a realizar mejor su desempeño ideando formas de mantenerlos satisfechos ya que si los empleados se sienten motivados en el lugar que trabajan eso favorecerá tanto a la empresa como al empleado.

(Maslow) La motivación es la forma como se puede estimular a una persona, generando en ella una forma de actuación, que permita que esta pueda satisfacer alguna o algunas de sus necesidades, generando a su vez el alcance de la meta propuesta por cierto motivador.

1. Necesidad Fisiológica: son aquellas necesidades de carácter primario, como es el dormir, comer, sed, son las necesidades básicas y de subsistencia.

2. Necesidad de Seguridad: aquí las personas buscan seguridad, esta debe ser física, emocional, esta necesidad es fundamental para que los trabajadores se sientan motivados por alcanzarla.

3. Necesidad de Amor: todas las personas sin importar su estrato social o cultura, siempre necesitan de afecto, por lo cual se hace indispensable cubrirla, siempre y cuando las dos primeras ya lo estén.

4. Necesidad de Estima: Este nivel representa las necesidades superiores de los humanos pues equivalen a las necesidades de poder, logro y estatus.

5. Necesidad de Autorrealización: es alcanzar y satisfacer todas las necesidades, hasta sentirse pleno consigo mismo.

(Chiavenato, 2000) Consideraba; que “la motivación en un contexto laboral es aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso por actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo”

2.2.3. Liderazgo

El liderazgo generalmente se conoce como la habilidad que tiene una persona para poder influir en la forma de actuar o de pensar de otras personas. Según (Harold & Heinz , 2007) el liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir sobre las personas de tal modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta por alcanzar las metas de sus grupos. Idealmente, las personas deben estar motivadas para aplicar en el trabajo no nada más su voluntad, sino también celo y confianza. El celo es ardor, seriedad e intensidad en la ejecución del trabajo; la confianza es resultado de la experiencia y la pericia técnica. Los líderes ayudan a un grupo a lograr sus objetivos aprovechando al máximo sus capacidades. No se ponen detrás de un grupo para empujarlo y acicatearlo; se colocan adelante, a modo de facilitar el progreso e inspirar al grupo para lograr las metas organizacionales.

Según (Torija, 2012) en su artículo titulado 3 estilos de liderazgo para 3 tipos de trabajadores comenta que hay varios trabajadores, cada uno tendrá su propia personalidad, lo que hace que el líder también deba poseer la habilidad suficiente de aplicar distintos estilos de liderazgo según el trabajador con el que traten.

Algunos de los estilos de liderazgo que podemos desarrollar son los siguientes:

Liderazgo democrático: La toma de decisiones en este caso se realiza siempre tras escuchar las opiniones de todos los trabajadores o al menos de un grupo que presta su voz. Si existe algún problema, el líder ofrecerá varias soluciones, y el grupo elegirá la que crea conveniente.

Liderazgo autoritario: Es completamente opuesto al anterior, ya que en este caso el líder toma las decisiones sin contar con la opinión de los demás, y no presenta opciones, sino que impone las resoluciones al grupo. Este estilo de liderazgo es el menos aconsejable, ya que crea muchas tensiones en los empleados, que actúan más por temor al líder que por propia motivación.

Liderazgo liberal o laissez faire: En este caso los trabajadores gozan de absoluta libertad y el líder sólo interviene si se lo piden. Este estilo es muy productivo si los trabajadores tienen una gran conciencia de pertenecer a una empresa y están muy motivados, pero, si no es así, puede que el trabajo no se desarrolle bajo los estándares de calidad necesarios para que la empresa sea competitiva.

- **Estilos de liderazgo en el clima organizacional según la teoría IMPACT**

(Aamodt, 2010) Hace referencia que ésta es otra teoría situacional, conocida como IMPACT, que fue desarrollada por Geier, Downey y Johnson, quienes creían que cada líder tiene un estilo conductual y cada uno de ellos es eficaz solamente en una situación particular o en lo que los investigadores llaman un clima organizacional. Dichos estilos son:

Estilo informativo en un clima de ignorancia

Es un estilo de práctica que puede ayudar a convertirse en un poderoso líder, consiste en proporcionar información importante en un clima donde el grupo carece de ella.

Estilo magnético en un clima de frustración

Un líder con este estilo dirige con energía y optimismo en un clima caracterizado por una baja moral, las probabilidades de un liderazgo exitoso aumentan en una situación de frustración general cuando un individuo carismático o magnético toma el control.

Estilo de posición en un clima de inestabilidad

Una persona que utiliza este estilo lidera en virtud del poder inherente a tal posición. Esta persona podría conducir con frases como. Como tú capitán, te ordeno que lo hagas, por eso.

Los individuos que lo utilizan serán eficaces únicamente en climas donde se maneja inestabilidad. Este estilo es especialmente eficaz en fusiones corporativas, en particular cuando las personas no saben qué acciones tomar. Sin embargo, a menudo hay interrogantes sobre el alcance genuino del poder de un líder.

Estilo de afiliación en un clima de ansiedad

Un líder que utiliza este estilo será más eficaz en un clima de ansiedad o cuando predomine la preocupación, porque lidera interesándose por lo demás. El ex presidente estadounidense Jimmy Carter proporciona un ejemplo de afiliación, fue electo poco después del caso Watergate, cuando a muchos votantes les preocupaba no poder confiar más en los políticos y en su gobierno. Carter realizó una campaña exitosa con lemas como “me interesa y yo no soy parte de la camarilla de Washington”.

Estilo coercitivo en un clima de crisis

Este estilo lidera al llevar un control recompensas y castigos, este líder a menudo emplea frases como hazlo o estas despedido o si logras cumplir con la tarea exitosamente, tendré algo para ti. Uno de los hallazgos más importantes fue que los mejores gerentes o líderes invertían un tiempo considerable en investigar sobre el desempeño de sus subordinados, al efectuar simples preguntas como ¿qué tal te va?

Estilo táctico en un clima de desorganización

Un líder dirige este estilo mediante el uso de la estrategia, que se utiliza cuando hay un grupo de personas que tienen que realizar una gran cantidad de trabajo en un tiempo limitado, el guía asume el liderazgo para organizar al grupo.

2.2.4. Estrategias Administrativas

Estrategia corporativa:

(Bateman & Snell) Una estrategia corporativa identifica un conjunto de negocios, mercados o industrias en las cuales una organización compete, así como la distribución de los recursos entre estas entidades.

Estrategia funcional:

(Bateman & Snell) Las estrategias funcionales se implementan en cada área funcional en apoyo a las estrategias de negocios. Las áreas funcionales clásicas incluyen la producción, los recursos humanos, la mercadotecnia, la investigación y el desarrollo, las finanzas y la distribución. Por ejemplo, En Boeing, se elige la estrategia de crecimiento a un paso lento y sostenido en lugar de presionar la producción hasta que los costos lleven a los recortes, y eso requiere de estrategias funcionales relacionadas con la contratación y la capacitación de empleados, un calendario de producción y la negociación de ventas.

Estrategia de negocios:

(Bateman & Snell) La estrategia de negocios define las principales acciones con las que una organización fincará sus fortalezas y fortalecerá su posición competitiva en el mercado.

2.3. Marco Contextual

La empresa EL CAPI S.A., cuyos inicios de operación fue en el año 2004, constituida legalmente como “sociedad anónima”, denominado así por su propietario y junta de accionistas.

El personal en la sucursal estaba constituido por un cajero despachador, tres cocineros y el guardia de seguridad.

Este negocio emprendido por el Sr. Carlos Álvarez quien se dedicaba a la importación y distribución de cervezas y por la recesión económica que sufrió el Ecuador en el año 2000, tuvo que cerrar su negocio y se decidió alquilar una pequeña carretilla en el barrio Miraflores, en el norte de la ciudad de Guayaquil lo cual es el punto de partida para lo que hoy en día es “El Capi”

Al inicio estaba ubicado frente a la Cámara de Comercio de Guayaquil y el movimiento nocturno los llenó de clientes que se multiplicaron gracias a las recomendaciones de boca a

boca. Para muchos, El Capi se convirtió en una parada obligatoria después de la fiesta o la previa de la salida con amigos.

Una de las razones por las que este negocio logró crecer rápidamente es su horario de atención, las veinticuatro horas del día. “La carretilla estaba en una zona con mucho movimiento nocturno, lo que por aquel entonces le generó la venta de un poco más de 100 hamburguesas al mes y casi 14.000 al año, según recuerda el propietario.”

(<http://www.elemprendedor.ec/el-capi/>, s.f.)

Hoy ofrece mucho más que hamburguesas para noctámbulos, en el menú se puede encontrar desayunos, hot dogs, sándwiches de lomo y postres. Además, tienen el servicio de carretillas express, las que pueden instalarse en algún evento para ofrecer a los invitados.”

(<http://colmena.ec/2016/03/21/el-capi/>, s.f.)

EL Capi cuenta con aproximadamente 100 empleados y atiende las 24 horas del día en 8 locales, los cuales están ubicados en la Av. Francisco de Orellana y Miguel H Alcívar, Urdesa Central entre Víctor Manuel y Ficus, las Piazzas Samborondón, Villa Club, La Joya, además de en la Zona Rosa, la Universidad de Guayaquil y también uno en Salinas (provincia Santa Elena).

Con el paso del tiempo se logró ampliar los puntos de venta debido a la gran acogida obtenida, por lo antes mencionado fue necesario crear el área administrativa ubicada en la Cdla. Naval Norte Mz.10 S.7 - Norte – Guayaquil, por lo que se suman al grupo de trabajo un asistente contable, el área de recursos humanos, el encargado en la logística de los productos, gerente de ventas, un cajero/despachador para cada turno en cada punto de venta y Supervisores para controlar los inventarios – insumos.

Las claves para que este emprendimiento ecuatoriano llegue a lo que es hoy, según su fundador, son la constancia, la iniciativa y las ganas. “Tú puedes emprender en cualquier cosa, con tal de que tengas la constancia para hacerlo y tengas el coraje para dejar muchas

cosas como, farras, salidas, vanidades para mejorar tu negocio y para que salga adelante”, comenta el emprendedor.

Misión

Nuestra misión es satisfacer las necesidades del sector alimentario, mediante la elaboración y comercialización de productos y servicios de óptima calidad, que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Ser la empresa líder en la comercialización, distribución de productos, la conservación y procesamiento de estos, que ofrece productos de excelente calidad, que generen valor agregado al cliente y se conviertan en alternativas para el desarrollo económico, social y cultural de clientes, empleados y accionistas.

2.4. Marco Conceptual

Administración: Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.

Control: Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

Coordinación: Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

Estrategia: Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos. (<https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas/>)

Clima organizacional: se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

Motivación laboral: es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados con relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación con el trabajo.

(<http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>)

Liderazgo: Se define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder. (<https://definicion.de/liderazgo/>)

Estrategia Administrativa: 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. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Desempeño Laboral: Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

(https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)

Satisfacción laboral: Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.

La productividad: Es un concepto afín a la Economía que se refiere a la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción. En este sentido, la productividad es un indicador de la eficiencia productiva.

Competitividad: Es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

(<https://www.significados.com/competitividad/>)

2.5. Marco Legal

Para el correcto desenvolvimiento de las actividades administrativas, comerciales y laborales se deben adquirir los permisos municipales correspondientes y nos guiaremos bajo los parámetros legales correspondientes.

2.5.1. Código del Trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- Obligación 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.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa. Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 6.- Leyes supletorias. - En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil.

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

2.5.2. La ley de compañías

La ley de compañías establece en el:

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Según la ley de compañías establece las siguientes especies.

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber: La compañía en nombre colectivo; La compañía en comandita simple y dividida por acciones; La compañía de responsabilidad limitada; La compañía anónima; y, La compañía de economía mixta

Para la emisión de un número patronal se requiere utilizar el sistema de historia laboral que contiene el Registro Patronal que se realiza a través de la página web del IESS en línea en la opción Empleadores elegirá:

Actualización de Datos del Registro Patronal,

Escoger el sector al que pertenece (Privado, Público y Doméstico),

Digitar el número del RUC y

Seleccionar el tipo de empleador.

Además, deberá acercarse a las oficinas de Historia Laboral la solicitud de entrega de clave firmada con los siguientes documentos:

Solicitud de Entrega de Clave (Registro)

Copia del RUC (excepto para el empleador doméstico).

Copias de las cédulas de identidad del representante legal y de su delegado en caso de autorizar retiro de clave.

Copias de las papeletas de votación de las últimas elecciones o del certificado de abstención del representante legal y de su delegado, en caso de autorizar el retiro de clave.

Copia de pago de teléfono, o luz

Calificación artesanal si es artesano calificado

Permisos de funcionamiento de locales comerciales uso de suelo

Pago de tasa de trámite.

Presentación de formulario en Departamento de Uso de Suelo.

Patentes municipales

Toda persona natural o jurídica que realice actividad comercial, industrial, financiera y de servicio, que opere habitualmente en el cantón Guayaquil, deberá presentar los siguientes documentos para obtener las patentes municipales:

Original y copia de Certificado de Seguridad emitido por el Cuerpo de Bomberos.

RUC actualizado.

Llenar formulario de Patente de comerciante de persona natural o jurídica

Copia cédula y certificado de votación del dueño del local.

Nombramiento del representante legal y copias de escritura de constitución, si es compañía. Anual, hasta 31 de diciembre de cada año.

Tasa de habilitación de locales comerciales, industriales y de servicios

Documento que autoriza el funcionamiento del local comercial, previa inspección por parte del Municipio de Guayaquil.

Pago de tasa de trámite por Tasa de Habilitación

Llenar formulario de Tasa de Habilitación.

Copia de predios urbanos (si no tuviere copia de los predios, procederá a entregar la tasa de trámite de legalización de terrenos o la hoja original del censo).

Original y copia de la patente de comerciante del año a tramitar

Copia del RUC actualizado.

Copia cédula y certificado de votación del dueño del local y de quien realiza el trámite.

Autorización a favor de quien realiza el trámite.

Croquis del lugar donde está ubicado el negocio

Nombramiento del representante Anual, hasta 31 de diciembre de cada año.

Certificado de seguridad del b. cuerpo de bomberos

Todo establecimiento está en la obligación de obtener el referido certificado, Para lo cual deberá adquirir un extintor o realizar la recarga anual. El tamaño y Número de extintores dependerá de las dimensiones del local. Requisitos:

Original y copia de compra o recarga de extintor año vigente.

Fotocopia nítida del RUC actualizado.

Carta de autorización a favor de quien realiza trámite.

Copias de cédula y certificado de votación del dueño del local y del autorizado a realizar el trámite.

Nombramiento del representante legal si es compañía.

Original y copia de la calificación Anual, hasta 31 de diciembre de cada año.

Señalar dimensiones del local.

2.5.3. Impuesto a la junta de beneficencia

El impuesto anual sobre el capital de operación, grava a toda persona natural o jurídica que ejerza actividades productivas en la provincia del Guayas y esté afiliado a una de las cámaras de la producción y afecta a las personas que operen con un capital que no supere los cinco mil dólares de los Estados Unidos de América, pagarán la cantidad de cien dólares; las que lo hagan con un capital superior a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América y no superen los siete mil quinientos dólares, pagarán la cantidad de ciento cincuenta dólares; y, quienes operen con montos superiores a los siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América, pagarán la cantidad de doscientos dólares y se pagado anualmente en forma directa en la tesorería de la H. Junta de Beneficencia de Guayaquil dentro de los tres primeros meses de cada año.

2.5.4. Contribuciones

Las compañías sujetas al control de la Superintendencia de Compañías deben pagar a ésta, el valor correspondiente al uno por mil de sus activos reales. El pago deberá realizarse hasta el 30 de septiembre del presente año, en la cuenta corriente rotativa de ingresos No. 6252753, denominada "Superintendencia de Compañías", en la casa matriz o en las sucursales o agencias del Banco de Guayaquil. Las compañías tienen activos reales iguales o inferiores veintitrés mil Quinientos dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 23,500.00) para el presente año, tendrán una contribución con tarifa cero dólares de los Estados Unidos de América.

2.5.5. Impuesto hospital universitario

Es un impuesto por el cual todas las personas naturales y jurídicas que se dediquen a actividades comerciales, bancarias e industriales dentro de la jurisdicción del cantón Guayaquil, deben cancelar en favor del Hospital Universitario de la ciudad de Guayaquil. Se aplicará sobre el valor de los capitales propios declarados por los contribuyentes en sus respectivas matrículas comerciales o industriales.

Capítulo 3

Metodología

3.1. Diseño de la Investigación

La investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. (Tamayo y Tamayo, 2004)

Según, (Arias, 1999) define el diseño de la investigación como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.30).

Esto quiere decir que el diseño que se va a utilizar en el presente trabajo de investigación será de campo, puesto que al basarnos sobre hechos reales es necesario llevar a cabo una estrategia que nos permita analizar la situación directamente del lugar donde acontecen, es decir en la empresa EL CAPISA en la sucursal ubicada en la calle Fco. De Orellana.

3.2. Tipo de Investigación

Para el presente estudio tendremos un enfoque cuantitativo, para esto debemos considerar que recopilará, ordenará, analizará y tabulará información; sin embargo, para el análisis e interpretación de los resultados es necesario utilizar lo cualitativo en lo que se requiere

comprender la perspectiva de cada uno de los colaboradores de la empresa El Capi S.A. a quienes se les ha formulado la encuesta respectiva para conocer acerca de los fenómenos que rodean y profundizar en sus perspectivas, conocimientos, experiencias y opiniones; es decir la forma en la que los colaboradores perciben subjetivamente su realidad, (Sampieri, 2014)

3.3. Metodología

Según (Cazares Hernandez, 1990), el método es un “procedimiento concreto que se emplea, de acuerdo con el objeto y con los fines de la investigación, para organizar los pasos de ésta y propiciar resultados coherentes”.

Considerando que el enfoque de nuestra investigación es cuantitativo será empleado el método deductivo, esto puesto que irá de lo general a lo particular y dado que un método no puede estar separado de una técnica, se elaborará un cuestionario en el cual nos permita desarrollar las entrevistas a los colaboradores relacionados al área de estudio.

Para tener en cuenta el instrumento utilizado para la recolección de datos según, (Sabino, 1992), plantea que es “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Cuando nos referimos a técnica, (Sabino, 1992), la define como los “aspectos específicos y concretos del método que se usan en cada investigación”. (Vélez S, 2001) Amplía esta definición al sugerir que la técnica es la “habilidad para hacer alguna cosa y que implica el conocimiento empírico de cómo hacerlas. El técnico provee a la ciencia de instrumentos y comprobaciones y no cesa de formular preguntas al científico”.

Para la presente investigación cuantitativa, se elaboró un cuestionario estructurado, herramienta que se aplicó en las encuestas efectuadas permitiéndonos conocer la situación

actual de los empleados de El Capi S.A. y la aceptación de la hipótesis planteada en el proyecto.

El contexto de la investigación se realizará en la sucursal ubicada en las calles Av. Miguel H Alcívar y Francisco de Orellana, en la ciudad de Guayaquil, pero el estudio será enfocado al clima laboral, capacitaciones recibidas, desempeño de funciones; entre otras.

3.5. Población y Muestra

Según, (Sampieri R. H., 2003), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, (p.303).

Para lo correspondiente a muestra; (Sabino, 1992), la define como la “parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo.”

Para establecer o delimitar la muestra poblacional sobre la cual realizaremos nuestra investigación se debe delimitar en función a la investigación de interés que deseamos desarrollar.

La población puede ser definida como conjunto finito o infinito de personas, elementos, o cosas relevantes al tema de investigación que se va a analizar.

La empresa El Capi S.A.; Sucursal Orellana está compuesta por 10 empleados en sus distintas jornadas: matutino – nocturno; considerando que el universo a investigar es mínimo, será necesario trabajar con el 100% del mismo; es decir se efectuara las encuestas a los 10 empleados de las diferentes jornadas.

Se pretende recolectar información a través del formulario elaborado con el fin que nos permita conocer si el personal está de acuerdo que con la aplicación de nuevas técnicas administrativas se va a incidir de forma positiva en el desempeño de los trabajadores.

3.6. Análisis de los resultados de los instrumentos aplicados

1.- ¿Considera usted que la empresa toma en cuenta las opiniones y sugerencias del empleado?

Tabla 1: La empresa toma en cuenta las opiniones y sugerencias del empleado

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	3	30%
Indiferente	4	40%
De acuerdo	1	10%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 1: Opinión de los Trabajadores



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

En la pregunta realizada a los trabajadores de la empresa EL CAPISA S.A. nos indica que al 40% les resulta indiferente si los jefes tienen en cuenta sus opiniones, como observamos es

el porcentaje más alto, mientras que un 20% de los encuestados manifiestan que si son tomadas en consideración sus opiniones.

2.- ¿Considera que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal ha provocado conflictos en su lugar de trabajo?

Tabla 2: La falta de conocimiento sobre las funciones del personal provoca conflictos en su lugar de trabajo

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 2: Asignación de Funciones



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Como podemos observar en el gráfico verificamos que un 60% de los trabajadores indican que existen conflictos en su lugar de trabajo, y el 40% indican que no existen problemas.

3.- Indique el tipo de capacitación que usted recibe por parte de la empresa en la que labora

Tabla 3: Tipo de capacitación que usted recibe por parte de la empresa

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Manejo de Equipos/ Maquinas	1	10%
Seguridad Industrial	3	30%
Atención al cliente	0	0%
Otros	1	10%
No recibe	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 3: Tipo de capacitación



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Dicha pregunta realizada es de vital importancia debido a que la mitad de los encuestados, es decir un 50% de población manifiesta que no reciben capacitaciones referentes para realizar de una forma adecuada y segura su trabajo por otra parte un 30% de la población define haber recibido capacitación sobre seguridad industrial.

4.- En caso de presentarse problemas en la jornada laboral, usted:

Tabla 4: En caso de presentarse problemas en la jornada laboral

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Acude a su jefe inmediato superior	3	30%
Acude a su jefe máximo	3	30%
Busca solución con sus compañeros	4	40%
Lo soluciona usted solo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 4: Solución de Problemas



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Se muestra que no existe una adecuada comunicación entre jefes o supervisores y empleados debido a que el 40% de los encuestados dicen buscar solución entre sus compañeros cuando sucede algún problema en la jornada laboral, el 30% dice buscar directamente a su jefe máximo manifestando que su jefe superior o supervisor no es de gran ayuda para resolver los problemas suscitados, otro 30% de la población busca ayuda en su jefe superior y no en su jefe máximo.

5.- ¿Cómo califica Usted la gestión que realiza el departamento de recursos humanos para solucionar inconvenientes que se presenten en el área de trabajo?

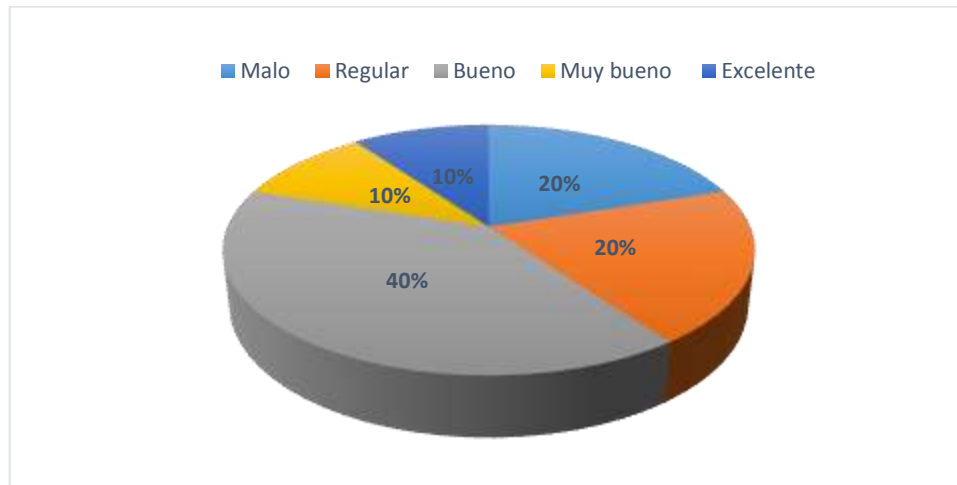
Tabla 5: Gestión que realiza el departamento de recursos humanos para solucionar inconvenientes que se presenten en el área de trabajo

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Malo	2	20%
Regular	2	20%
Bueno	4	40%
Muy bueno	1	10%
Excelente	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 5: Eficiencia del Departamento de RR.HH.



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

El clima o ambiente laboral es uno de los problemas resaltados en el presente proyecto debido a su baja calidad con los empleados, aun así, el 40% indica que el ambiente laboral de la empresa es bueno, el 20% menciona que es regular recalcando que en años anteriores el

clima laboral era reconfortante para ellos opinan los empleados con más antigüedad en la empresa.

6.- ¿La empresa realiza periódicamente evaluaciones sobre el desempeño laboral?

Tabla 6: La empresa realiza periódicamente evaluaciones sobre el desempeño laboral

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autor

Figura 6: Evaluación de Desempeño Laboral



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Debido a los resultados obtenidos a la pregunta expuesta donde el 90% de los empleados indican que no existe ni un tipo de evaluaciones rotativamente para medir el desempeño de los empleados, es aconsejable para los jefes realizar este tipo de evaluaciones para poder determinar desde otro punto de vista o método cómo se desenvuelven sus trabajadores.

7.- ¿Considera usted que la empresa ofrece motivación al trabajador?

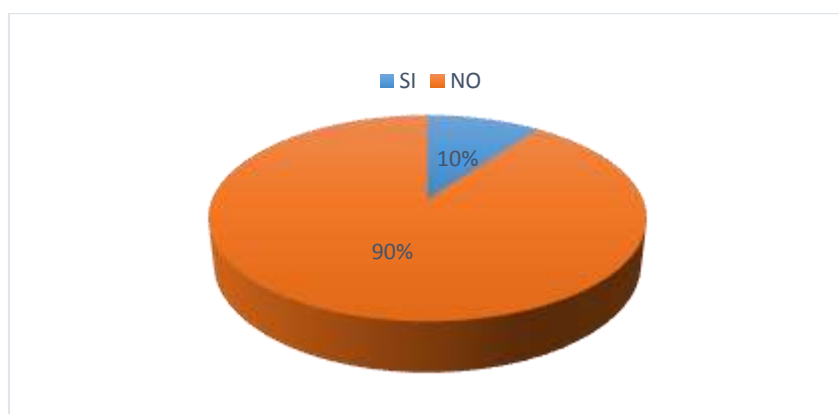
Tabla 7: La empresa ofrece motivación al trabajador

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 7: Motivación Laboral



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

En la presente interrogante podemos observar que el 90% de los empleados dicen no sentirse motivados por parte de los jefes y el 10% dice que si es motivado.

8.- ¿Cómo considera usted las condiciones laborales en las siguientes variantes:

Tabla 8: Condiciones Laborales referente a Salario

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Malo	1	10%
Regular	6	60%
Bueno	3	30%
Muy bueno	0	0%
Excelente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 8: Salario



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

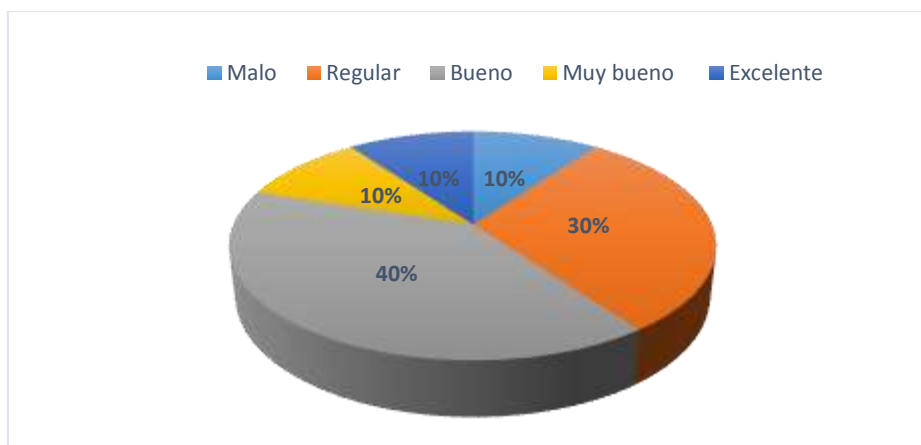
Tabla 9: Condiciones Laborales referente a horarios

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Malo	1	10%
Regular	3	30%
Bueno	4	40%
Muy bueno	1	10%
Excelente	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 9: Horarios



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

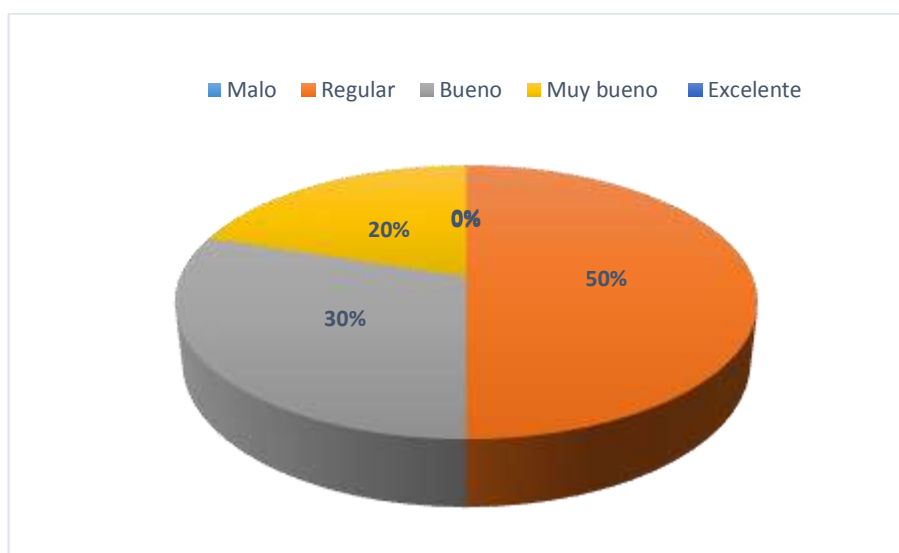
Tabla 10: Condiciones Laborales referente a Vacaciones

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Malo	0	0%
Regular	5	50%
Bueno	3	30%
Muy bueno	2	20%
Excelente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 10: Vacaciones



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

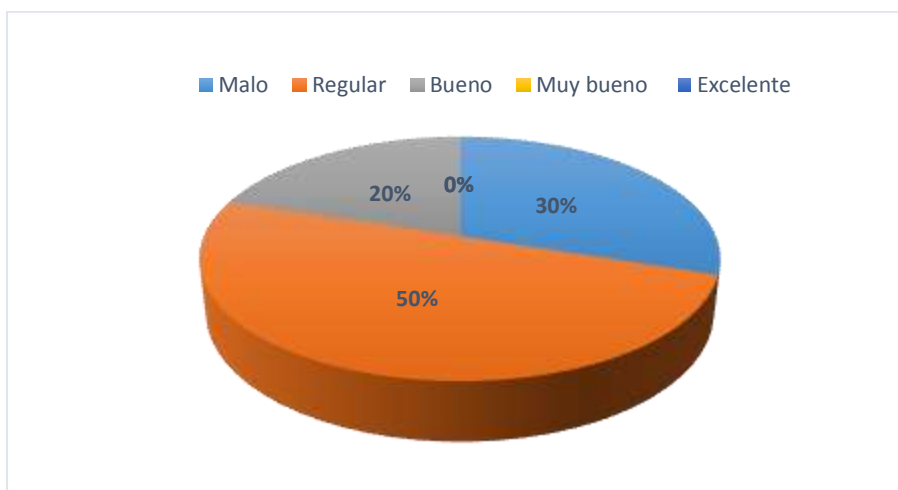
Tabla 11: Condiciones Laborales referente a Beneficios Sociales

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Malo	3	30%
Regular	5	50%
Bueno	2	20%
Muy bueno	0	0%
Excelente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 11: Beneficios Sociales



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Observamos que entre el 50 y 60% de los encuestados consideran que es regular sus condiciones laborales como sueldos, vacaciones y beneficios sociales recalando que no están muy a gusto ya que los superiores no están llevando un debido control, mientras que un 40% manifiesta que sus horarios son buenos para ellos ya que les facilitan sus otras actividades personales.

9.- ¿Las condiciones ambientales de su lugar de trabajo (climatización, iluminación, ruidos, ventilación) facilitan su actividad diaria?

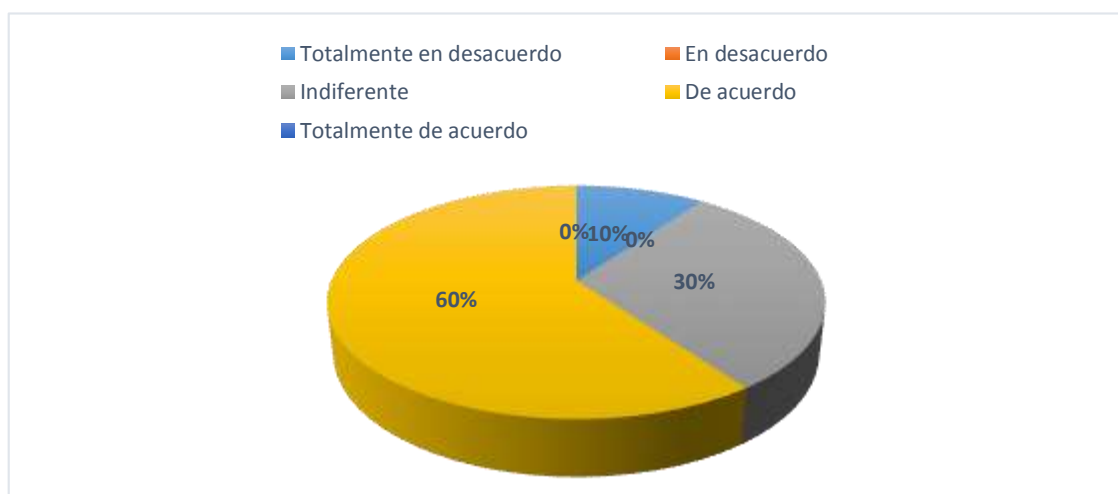
Tabla 12: Condiciones ambientales de su lugar de trabajo (climatización, iluminación, ruidos, ventilación)

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	30%
De acuerdo	6	60%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 12: Condiciones Ambientales



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autor

En el presente grafico se muestra que el 60% de los trabajadores están a gusto con las condiciones ambientales en las que laboran, por otro lado, un 10% indica que no están totalmente de acuerdo.

10.- ¿La empresa cuenta con personal de seguridad para la protección de los trabajadores y el negocio?

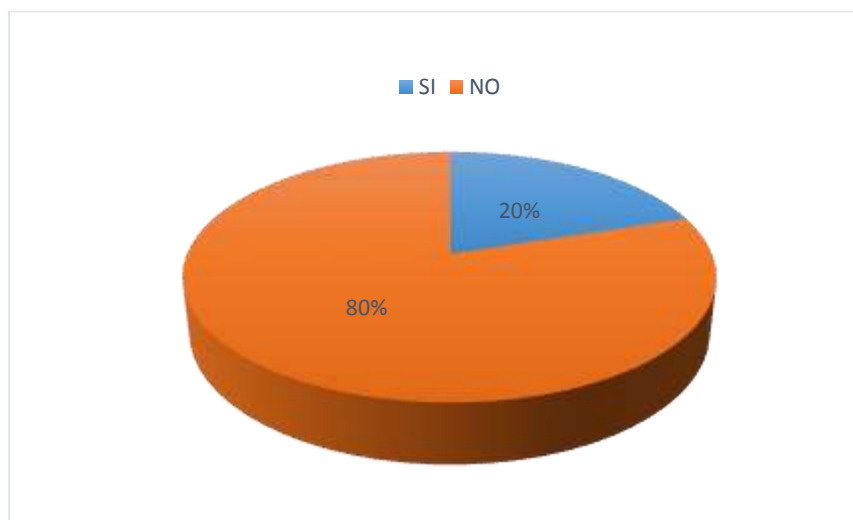
Tabla 13: La empresa cuenta con personal de seguridad para la protección de los trabajadores y el negocio

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 13: Seguridad



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

En este caso el 80% de los empleados indican que no tienen la debida seguridad en su lugar de trabajo, esto podría ser que existan muchos tanto para su negocio como para los empleados ya que existen horarios nocturnos expuestos a mayores peligros la empresa debería contar con personal de seguridad.

11. ¿Está usted de acuerdo en que se implemente un nuevo plan administrativo si esto contribuye a mejorar las ventas?

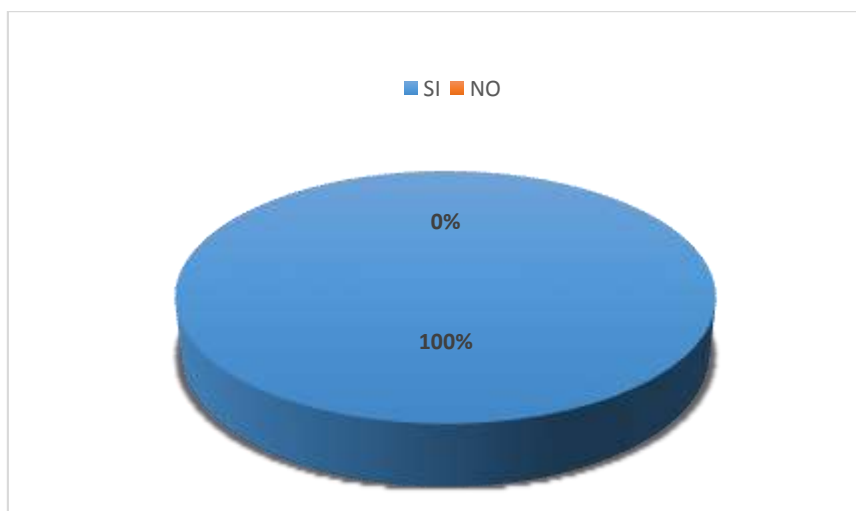
Tabla 14: nuevo plan administrativo que mejore las ventas

INDICADORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Figura 14: Nuevo Plan Administrativo



Fuente: (Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana)

Elaborado por: La Autora

Como se observa en el grafico el 100% de los empleados están dispuestos a colaborar si se implementa mejoras en el plan administrativo de la empresa.

CAPITULO 4

PROPUESTA

4.1. Tema de la propuesta

Técnicas administrativas para fortalecer la competitividad de la empresa EL CAPISA

4.2. Justificación

En base a los resultados de la investigación de campo de las encuestas realizadas al personal de la empresa EL CAPI S.A. en especial a lo concerniente a las preguntas números 1, 2, 3, 5, 7 y 8 se ha determinado que la presente propuesta se enfoca a solucionar los problemas más importantes que se han encontrado en base a las opiniones de los empleados, y la misma tiene como finalidad detallar las técnicas que se utilizaran para mejorar el ambiente y desempeño laboral del talento humano de la empresa EL CAPISA S.A. basadas en las necesidades detectadas en la investigación de campo realizada en dicha empresa.

Debido a que el talento humano es de vital importancia para la empresa con esta propuesta se desarrollara un nivel de eficacia y eficiencia óptimo para la empresa que mejorara la productividad a través de las técnicas que se implementarán a continuación:

- Atención al cliente eficiente
- Resolución de conflictos
- Perfeccionamiento de seguridad industrial
- Eficiencia y eficacia administrativa

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Proponer el planteamiento de técnicas administrativas adecuadas con el fin de fortalecer la competitividad de la empresa EL CAPISA S.A.

4.3.2. Objetivos específicos

- Promover la correcta atención al cliente a través de capacitaciones al personal
- Incentivar talleres sobre solución de conflictos entre los empleados y con los clientes.
- Mantener al personal motivado a realizar un buen trabajo mediante mejoras en las estrategias para incentivarlos.

4.4. Técnicas Administrativas

4.4.1. Atención al cliente eficiente

1. Justificación

Entre las necesidades que tiene EL CAPISA S.A. podemos mencionar que se encuentra la formación por capacitación a sus empleados por lo tanto se ha decidido abarcar diferentes aspectos de atención al cliente , se ha programado una capacitación con el personal planteando la duración y objetivos del programa con el fin de resolver situaciones reales de la empresa.

2. Dirigido a:

Personal de la sucursal Fco. De Orellana

3. Objetivo General:

Concientizar a los trabajadores del EL CAPISA S.A. sobre la importancia de los clientes para la empresa, ofreciendo a los colaboradores técnicas y herramientas para fortalecer la atención que se brinda.

4. Objetivos Específicos:

- * Generar planes de acción para mejorar la calidad de atención.
- * Obtener una mejor imagen y reputación para la empresa.
- * Medir la satisfacción de los clientes para conocer sus necesidades.
- * Incrementar las ventas

5. Contenidos de la Capacitación

MÓDULO 1: Sentido de Pertenencia

Visión de la empresa

Valores de la empresa

¿Cuál es el papel del colaborador de dentro de la visión de la empresa?

MÓDULO 2: Calidad y servicio al cliente

¿Qué entendemos por calidad?

¿Qué entendemos por servicio?

¿Qué entendemos por calidad en el servicio?

¿Quién califica nuestro servicio?

Influencia de los valores en el servicio.

Los diez componentes básicos del buen servicio.

Los diez mandamientos de la atención al cliente.

MÓDULO 3: Inteligencia Emocional

¿Qué es Inteligencia Emocional?

Empatía en la atención al cliente

Tipos de clientes

Diferentes actitudes del ser humano.

6. Modelo de encuesta para medir la satisfacción de los clientes

Se realizó un modelo de encuesta para poder medir la satisfacción de los clientes, de esta forma se conocerá las necesidades y sugerencias que tengan para mejorar el ambiente de la empresa y que los clientes se sientan a gusto con el servicio brindado. [Véase Apéndice 2:](#)

[Modelo de encuesta para los clientes de la empresa](#)

7. Costos

Tabla 15: Costos de Capacitación 1

RECURSOS	UNIDADES	COSTO	
		UNITARIO	TOTAL
Capacitador	2		\$ 270.00
Folletos	11	0.50 ctvs.	\$ 5.50
Libreta de apuntes	11	1.00 dólar	\$11.00
Plumas	11	0.40 ctvs.	\$4.40
		TOTAL	\$290.90

Elaborado por: La Autora

4.4.2. Resolución de Conflictos

1. Justificación

En la presente técnica trataremos sobre la capacitación de resolución de conflictos que necesitan recibir los trabajadores de la empresa EL CAPISA S.A. debido a que ellos no tienen la experiencia adecuada para manejar los problemas que se les presenten en el ámbito laboral, dicho programa que se implementara será de gran ayuda para mejorar sus conocimientos y comportamiento con sus compañeros y clientes.

2. Dirigido a:

Personal de la sucursal Fco. De Orellana

3. Objetivo General:

Orientar a los trabajadores del EL CAPISA S.A. hacia el manejo de métodos para abordar situaciones conflictivas, saber sobrellevarlos y no evitar el conflicto solucionándolos de una manera adecuada.

4. Objetivos Específicos:

- * Identificar situaciones conflictivas en el ámbito laboral.
- * Establecer personal capacitado que manejen técnicas de solución de conflictos.

5. Contenidos

MÓDULO 1: Introducción al Conflicto

¿Qué entendemos por conflicto?

Tipos de conflictos

Componentes del conflicto

Barreras en la resolución de conflictos

MÓDULO 2: Técnicas para afrontar el Conflicto

Comunicación Eficaz

Diferentes respuestas frente al conflicto

Manejo de situaciones difíciles

Técnicas de tratamiento de solución de conflictos

Estrategias para resolver los conflictos

MÓDULO 3: Mediación

Habilidades de comunicación

Simulación de un conflicto

7. Costos

Tabla 16: Costo de Capacitación 2

RECURSOS	UNIDADES	COSTO	
		UNITARIO	TOTAL
Capacitador	2		\$ 300.00
Folletos	11	0.50 ctvs.	\$ 5.50
Libreta de apuntes	11	1.00 dólar	\$11.00
Plumas	11	0.40 ctvs.	\$4.40
		TOTAL	\$320.90

Elaborado por: La Autora

4.4.3. Perfeccionamiento de Seguridad Industrial

1. Justificación

Este es un programa formativo que atiende diferentes aspectos de la seguridad e higiene laboral con el fin de concientizar acerca de los riesgos que se pueden producir por malas prácticas o manejos incorrectos de herramientas.

2. Dirigido a:

Personal de la sucursal Orellana.

3. Objetivo General

Sensibilizar a los empleados de la importancia que tiene la seguridad y salud ocupacional en el entorno de sus labores diarias además de la prevención de riesgos y accidentes.

4. Objetivos Específicos

- * Conocer los riesgos presentes en el ámbito laboral.
- * Analizar el grado de peligrosidad al que el trabajador se halla expuesto y las consecuencias que ello podría ocasionar en su salud y bienestar.
- * Evaluar la implementación de medidas de control y su efectividad en la prevención.

5. Contenidos

MODULO 1: Fundamentos básicos de Seguridad en el Trabajo

Definición de Seguridad - Accidentes laborales

Organización de la seguridad

Riesgo vs Peligro

Protección contra incendios

Evacuación al momento de Siniestros

MODULO 2: Fundamentos básicos de Higiene Ocupacional

Definiciones de Higiene

Enfermedad Profesional

Agentes Higiénicos

Riesgos químicos – biológicos – físicos

Equipos y elementos de protección personal

MODULO 3: Sistemas de gestión

Definición de Sistemas de Gestión

Mejora Continua

Normas ISO – INEN

6. Costos

Tabla 17: Costo de Capacitación 3

RECURSOS	UNIDADES	COSTO	
		UNITARIO	TOTAL
Capacitador	2		\$ 250.00
Folletos	11	0.50 ctvs.	\$ 5.50
Libreta de apuntes	11	1.0 dólar	\$11.00
Plumas	11	0.40 ctvs.	\$4.40
		TOTAL	\$270.90

Elaborado por: La Autora

7. Capacitaciones

Tabla 18: Tabla de contenido de Capacitaciones

CAPACITACIÓN	MÓDULO	OBJETIVO	RESPONSABLE	DIRIGIDO	DURACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	Módulo 1: Sentido de Pertenencia	Concientizar a los trabajadores sobre la importancia de los clientes para la empresa, ofreciendo a los colaboradores técnicas y herramientas para fortalecer la atención que se brinda.	CAPACITADOR	TODO PERSONAL DE SUCURSAL "ORELLANA"	Día 1 7:00 - 9:00 am
	Módulo 2: Calidad y Servicio al Cliente				Día 2 7:00 - 9:00 am
					Día 3 7:00 - 9:00 am
					Día 4 7:00 - 9:00 am
					Día 5 7:00 - 9:00 am
					Día 6 7:00 - 9:00 am
Módulo 3: Inteligencia Emocional					
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Módulo 1: Introducción al Conflicto	Orientar a los trabajadores hacia el manejo de métodos para abordar situaciones conflictivas, saber sobrellevarlos y no evitar el conflicto solucionándolos de una manera adecuada.	CAPACITADOR	TODO PERSONAL DE SUCURSAL "ORELLANA"	Día 1 7:00 - 9:00 am
	Módulo 2: Técnicas para afrontar el conflicto				Día 2 7:00 - 9:00 am
					Día 3 7:00 - 9:00 am
					Día 4 7:00 - 9:00 am
					Día 5 7:00 - 9:00 am
	Módulo 3: Mediación				Día 6 7:00 - 9:00 am
SEGURIDAD INDUSTRIAL	Módulo 1: Fundamentos Básicos de Seguridad en el trabajo	Sensibilizar a los empleados de la importancia que tiene la seguridad y salud ocupacional en el entorno de sus labores diarias además de la prevención de riesgos y accidentes.	CAPACITADOR	TODO PERSONAL DE SUCURSAL "ORELLANA"	Día 1 7:00 - 9:00 am
	Módulo 2: Fundamentos Básicos de Higiene Ocupacional				Día 2 7:00 - 9:00 am
					Día 3 7:00 - 9:00 am
					Día 4 7:00 - 9:00 am
	Módulo 3: Sistema de Gestión				Día 5 7:00 - 9:00 am

Elaborado por: La Autora

4.4.4. Eficacia y eficiencia administrativa:

1. Justificación

De acuerdo al análisis del presente proyecto se propone la siguiente técnica sobre eficiencia y eficacia administrativa, el cual abarca diferentes puntos sobre como motivar a los trabajadores de la empresa EL CAPISA S.A. logrando de esta forma obtener un mejor rendimiento en la vida laboral del empleado; beneficiando a la empresa con personas dedicadas a su trabajo que ayuden a satisfacer las necesidades de los clientes y optimizar las ventas.

2. Objetivo general

Mejorar las técnicas administrativas que tiene la empresa para la motivación y desempeño laboral de los empleados de la empresa EL CAPISA S.A.

3. Objetivos Específicos

- * Identificar los factores que inciden en la carente motivación del personal.
- * Optimizar el desempeño laboral de los empleados.
- * Definir una tabla de bonificaciones de acuerdo a los logros establecidos por la alta gerencia.

Sugerir evaluaciones periódicas para medir el grado de motivación del personal.

4. Técnicas de motivación

- ✓ Proporcionar responsabilidades y empoderamiento
- ✓ Incentivar la motivación laboral y reconocimiento
- ✓ Planificar reuniones y actividades con los trabajadores para fomentar la comunicación interna.
- ✓ Establecer una política de supervisión y control en el área de trabajo

Tabla 19: Tabla de Técnicas de motivación

TÉCNICA	PUNTOS DE MOTIVACIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE	DIRIGIDO
Eficiencia y Eficacia Administrativa	Proporcionar responsabilidades y empoderamiento	Mejorar las técnicas administrativas que tiene la empresa para la motivación y desempeño laboral de los empleados de la empresa EL CAPISA S.A.	Departamento. de RR.HH.	TODO PERSONAL DE SUCURSAL "ORELLANA"
	Incentivar la motivación laboral y reconocimiento			
	Planificar reuniones y actividades con los trabajadores para fomentar la comunicación interna.			
	Establecer una política de supervisión y control en el área de trabajo			

Elaborado por: La Autora

Proporcionar responsabilidades y empoderamiento: Delegar el poder a uno de los trabajadores otorgara la confianza para que pueda actuar de una forma autónoma y responsable, por lo tanto, podrá tomar decisiones demostrando sus habilidades y actitudes para mejorar el clima laboral de tal forma que se beneficiara el trabajo en equipo.

Demostrando el proceso continuo de la empresa y los trabajadores considerando que al subordinado que se le entrega este poder deberá analizar, verificar y demostrar a sus superiores el detalle de cada decisión tomada en distintas situaciones de tal forma se logrará alcanzar objetivos propuestos.

Las personas que se les otorga dicho empoderamiento demostraran:

Obtener una actitud responsable por parte del trabajador

Desarrolla una estructura de trabajo adecuado en un ambiente de trabajo seguro y tranquilo.

Transmitirá desde otro punto de vista una dirección estratégica para los trabajadores logrando una integración entre ellos.

Incentivar la motivación laboral y reconocimiento: Según (Chiavenato, 2000) define la motivación como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”.

Para obtener mejores resultados de los colaboradores de EL CAPI podemos implementar formas de motivación a través de incentivos y reconocimientos tales como:

- Horarios flexibles

Realizar un cronograma de horarios que beneficie a todos los trabajadores de tal forma que tengan por lo menos una vez cada mes los fines de semanas libre y que no se sientan tan fatigados con su jornada laboral.

- Bono o incentivo monetario por su correcto desempeño

Proporcionar tarjetas de regalo de una mínima cantidad de dinero, consumos de alimentos de cortesía en el negocio para que disfruten con otra persona en sus días libres.

Se establecerá un plan piloto en el cual, de forma trimestral, el colaborador que destaque en sus labores obtendrá el beneficio de un bono con dinero en efectivo y se evaluará si se obtienen cambios positivos con la motivación del personal bajo esta modalidad.

- Reconocer ante sus compañeros su desempeño en la empresa

Demostrarles a los trabajadores que están satisfechos con su desempeño y felicitarlos frente a sus compañeros.

Para el día de cumpleaños de los empleados; el personal administrativo elaborará una carta recordando la importancia de contar con el apoyo y talento del mencionado colaborador además de las respectivas felicitaciones por un año más de vida.

- Proporcionar personal de seguridad para los turnos nocturnos:

Con la implementación de personal de seguridad no solo se mejorará la confianza en salvaguardar la integridad de los colaboradores sino también la confianza de clientes que se acerquen al local para realizar consumos en altas horas de la madrugada.

Diseño de Evaluación para medir el desempeño de los trabajadores

Para motivar con bonos o incentivos y reconocer logros de los empleados se implementara la evaluación de desempeño con el fin de medir el rendimiento de todos los trabajadores.

(Véase Apéndice 3: Modelo de evaluación de desempeño)

Planificar reuniones y actividades con los trabajadores para fomentar la comunicación interna: Mejorar la comunicación que existe entre empleado y empleador es importante, debido a que los trabajadores necesitan ser escuchados, dar sus opiniones y sentirse un elemento importante para la empresa además de sentirse en confianza de poder expresar sus opiniones de diferentes situaciones que ocurren en su lugar de trabajo.

Entre los elementos que influyen para mejorar la comunicación interna se puede mencionar:

Incluir en ciertos temas para toma de decisiones

Permitir que los trabajadores den sus opiniones sobre la empresa incluyéndoles en ciertas reuniones.

Preguntar habitualmente a los trabajadores como se sienten o que problemas tienen en su lugar de trabajo.

Realizar actividades de recreación cada cierto tiempo

Hacer convivencias por lo menos una vez al año donde para lograr la integración entre jefes y trabajadores.

Realizar cenas navideñas.

Establecer una política de supervisión y control en el área de trabajo: El termino control laboral se comprende como un elemento del proceso administrativo que incluyen actividades que garantizan que las operaciones realizadas obtengan coincidencia con las operaciones planificadas.

Implementar políticas de supervisión y control en la empresa es favorable para poder conocer la situación de los empleados, de qué forma están trabajando y disminuir los riesgos que puedan ocasionarse generando confianza ante terceros de tal forma que se mejorara la calidad, confianza y desarrollo que incurren dentro de la empresa.

Se podrán obtener los siguientes beneficios como:

Asegurarse que todas las labores en la empresa se cumplan con normalidad.

Lograr la eficiencia y eficacia en los trabajadores

Supervisar que los trabajadores lleguen acorde a su horario de trabajo

Tener un informe detallado de los activos de la empresa.

Realizar evaluaciones para determinar el desempeño laboral

Mejorar la productividad de los empleados

Optimizar el uso de los recursos

Mejorar las condiciones laborales

CONCLUSIONES

- Se diagnosticó técnicas administrativas que permitirán mejorar el ambiente laboral del talento humano de la sucursal Fco. De Orellana, observando varias falencias que tiene la empresa para motivar a sus empleados.
- Se investigó y analizó la situación actual de los trabajadores de la empresa EL CAPISA S.A. comprendiendo la falta de motivación y ambiente adecuado de trabajo para el talento humano.
- Se propone el planteamiento de las técnicas administrativas adecuadas para el desarrollo del proyecto con el fin de mantener competitiva a la empresa EL CAPISA S.A. y aumentar su productividad, debido a que más del 60% de los empleados de la agencia Orellana está de acuerdo que se podría potenciar el rendimiento de sus funciones con un mejoramiento del ambiente laboral.

RECOMENDACIONES

Luego de tomar en cuenta diversos aspectos en los cuales se pueden mejorar procesos, generando bienestar del talento humano se recomienda a la empresa El CAPI S.A:

- Aplicar una correcta implementación de técnicas administrativas que incidan en el desempeño de los trabajadores, mejorando la calidad y servicio asumiendo los retos y oportunidades que ofrece el entorno, con un impacto positivo en mejora de la empresa El CAPI SA.
- Realizar capacitaciones y evaluaciones en determinados para determinar las falencias que ocurren en el entorno laboral, medir la satisfacción de los clientes y recomendaciones que quieren aportar los trabajadores.
- Fomentar la comunicación entre jefe y empleado para obtener mayor confianza en el entorno laboral.
- Establecer actividades de integración con todo el personal de la empresa con el fin de mantener un ambiente positivo y motivación laboral.

BIBLIOGRAFIA

<http://colmena.ec/2016/03/21/el-capi/>. (s.f.).

<http://www.elemprendedor.ec/el-capi/>. (s.f.).

Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Organizacional*.

Anzola, o. (2003). *clima organizacional*.

Arias, f. G. (1999). *El Proyecto de Investigacion - Guia para su elaboración*. Caracas: Oriol.

Bateman, & Snell. (s.f.).

Cazares Hernandez, L. C. (1990). *Técnicas actuales de investigacion documental*. México: Trillas.

Chiavenato. (2000).

Chiavenato, I. (2009). *clima organizacional*.

Empleados del Capi sucursal Fco. de Orellana. (s.f.).

Harold, K., & Heinz , W. (2007). *Elementos dela Administración* (7ma ed.).

<http://www.elemprendedor.ec/el-capi/>. (s.f.).

<http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>. (s.f.).

<https://definicion.de/liderazgo/>. (s.f.).

https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral. (s.f.).

<https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas/>. (s.f.).

<https://www.significados.com/competitividad/>. (s.f.).

Juran, & Gryna. (1993).

Maslow. (s.f.).

Méndez Álvarez. (2006). *Clima Organizacional*.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Sampieri, D. R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.f.: Mc Graw Hill.

Sampieri, R. H. (2003). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Sandoval, M. (2004). *Dimensiones del clima laboral*.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Llmusa.

Torija, M. (2012). 3 estilos de liderazgo para 3 tipos de trabajadores.

Vélez S, .. C. (2001). *Apuntes de Metodología de Investigación*. Medellín.

APÉNDICE

Apéndice 1: Encuesta realizada al personal de la empresa

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA PARA EVALUAR EL AMBIENTE LABORAL Y LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA EL CAPI S.A.

SEXO:

EDAD:

1.- ¿Considera usted que la empresa toma en cuenta las opiniones y sugerencias del empleado?

Totalmente en desacuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Indiferente

2.- ¿Considera que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal ha provocado conflictos en su lugar de trabajo?

SI

NO

3.- Indique el tipo de capacitación que usted recibe por parte de la empresa en la que labora

Manejo de Equipos/ Maquinas

Otros

Seguridad Industrial

No recibe

Atención al cliente

4.- En caso de presentarse problemas en la jornada laboral, usted:

Acude a su jefe inmediato superior

Acude a su jefe máximo

Busca solución con sus compañeros

Lo soluciona usted solo

5.- ¿Cómo califica Usted la gestión que realiza el departamento de recursos humanos para solucionar inconvenientes que se presenten en el área de trabajo?

Malo Regular Bueno

Muy bueno Excelente

6.- ¿La empresa realiza periódicamente evaluaciones sobre el desempeño laboral?

SI

NO

7.- ¿Considera usted que la empresa ofrece motivación al trabajador?

SI

NO

8.- ¿Cómo considera usted las condiciones laborales en las siguientes variantes:

SALARIO Malo Regular Bueno
Muy bueno Excelente

HORARIOS Malo Regular Bueno
Muy bueno Excelente

VACACIONES Malo Regular Bueno
Muy bueno Excelente

BENEFICIOS SOCIALES Malo Regular Bueno
Muy bueno Excelente

9.- ¿Las condiciones ambientales de su lugar de trabajo (climatización, iluminación, ruidos, ventilación) facilitan su actividad diaria?

Totalmente en desacuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente de acuerdo

Indiferente

10.- ¿La empresa cuenta con personal de seguridad para la protección de los trabajadores y el negocio?

SI

NO

11. ¿Está usted de acuerdo en que se implemente un nuevo plan administrativo si esto contribuye a mejorar las ventas?

SI

NO

Encuesta de satisfacción de los clientes

Valoramos su opinión y agradecemos su tiempo para completar nuestra encuesta.

INDICADORES	SI	NO
¿Visita frecuentemente este Restaurante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los equipamientos e instalaciones están en buen estado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El personal tenía un aspecto limpio y aseado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Existe disponibilidad de servilletas, salsas, utensilios, charoles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los empleados conocían la composición de los productos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los empleados estuvieron dispuestos ayudarle en todo momento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener un cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La atención fue amable y respetuosa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted considera que nuestros ingredientes son de buena calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La comida es servida caliente y fresca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Siente Ud. que tuvo que esperar mucho tiempo para recibir su pedido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Recomendaría este lugar para comer a sus amigos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

INDICADORES	ESCALA DE RENDIMIENTO				
	DÉBIL	A MEJORAR	BUENO	MUY BUENO	SATISFACTORIO
Nivel de desempeño que tiene para realizar deberes relativos a su cargo.					
Es hábil para realizar las tareas básicas de su cargo.					
Que tan efectivo es su ritmo de trabajo, rapidez con la que cumple su función.					
Realiza sus tareas con altos niveles de efectividad.					
Cumple debidamente con las normas y políticas de la empresa.					
Cumple con sus asistencias y puntualidad al trabajo.					
Tiene el comportamiento adecuado con los clientes, es decir los trata con cortesía y cordialidad.					
Participa activamente en la consecución de una meta, incluso cuando la colaboración no sea para su beneficio.					
Acepta realizar tareas adicionales					
Desempeña tareas difíciles o desagradables cuando es necesario					
Es capaz de tomar decisiones y solucionar problemas en el área de trabajo.					
Ayuda a sus compañeros de una manera desinteresada.					

Elaborado por La Autora

ENTREVISTA

PRESENTACIÓN:

Buenos días mi nombre es Joselyn Vera, me encuentro realizando una entrevista como parte de mi proyecto de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas Carrera en Gestión Empresarial de la Universidad de Guayaquil y le realizare unas preguntas acerca del área administrada de la sucursal Francisco de Orellana de la Empresa EL CAPI S.A. para aportar a la mejora de la empresa. Indicándole que dicha entrevista será utilizada para propósitos de la investigación y es de carácter confidencial. De antemano le agradezco su colaboración brindada.

(Por disposición de la persona entrevistada se reserva los nombres en el presente documento)

INICIO

- 1. ¿Cuál es su opinión acerca de los procedimientos realizados en la agencia Fco. De Orellana de los restaurantes EL CAPI S.A.?**

Considero que los procedimientos llevados a cabo hasta la actualidad en El capi se encuentran arraigados en el personal que labora en esta institución debido a que son realizados en la práctica diaria y de una u otra manera nos hemos acostumbrado a ellas.

- 2. ¿Cómo trabajador del Capi se encuentra a gusto con el clima laboral?**

Llevo muchos años trabajando para el local y puedo acotar voluntariamente que me siento a gusto en el lugar donde desempeño mis funciones ya que, me siento seguro de mis conocimientos y mis capacidades, habilidades que he venido desarrollando a lo largo de este tiempo, sin embargo siempre se puede mejorar.

3. ¿Si usted tuviera la posibilidad de conversar con el gerente administrativo del Capi SA que sugerencias o recomendaciones le daría?

A pesar de algunas de las deficiencias que presenta la empresa como indique anteriormente, me siento a gusto de laborar para la compañía y desde mi punto de vista le sugeriría que invierta en el crecimiento de los trabajadores que conformamos en la cadena de restaurantes ya que nos permitirá mejorar nuestros conocimientos y optimizar en gran medida el desarrollo de las actividades que llevamos a cabo en la actualidad.

4. ¿Cuál ha sido su nivel de aprendizaje en el rol que desempeña, explique por qué?

Cuando ingrese a laborar no estaba en el cargo actual y la experiencia a lo largo de los años me ha enseñado desde la atención al cliente hasta el trato con el personal que tengo a cargo, pero siempre debemos estar de acuerdo con el cambio y el mejoramiento continuo de procesos, de llevarse a cabo la aplicación de las herramientas administrativas; estaría completamente de acuerdo a la transición de los procesos llevados hoy en día.

Apéndice 5: Imágenes de las encuestas realizadas al personal.

