



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**“IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN LA EFICACIA  
EMPRESARIAL EN LA COMPAÑÍA “SAMBAR S.A.”**

Estudio de caso que se presenta como opción al título de: ING. EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ÉNFASIS GESTIÓN  
EMPRESARIAL

ISABEL MARCELA ZAMBRANO ZAMBRANO

Guayaquil, 2018



## **CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL**

**QUE EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:**

**“IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN LA EFICACIA EMPRESARIAL EN LA  
COMPAÑÍA “SAMBAR S.A.”**

**FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ  
COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL  
INSTRUCTIVO, POR LO QUE SE AUTORIZA A: ISABEL MARCELA ZAMBRANO  
ZAMBRANO QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN.**

**Samborondón, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2018**

---

**Mgs. GUIDO MACAS  
TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mi familia, que son las personas más importantes en mi vida y las que me han apoyado durante toda mi carrera profesional, todo esfuerzo realizado es recompensado.

Isabel Marcela Zambrano Zambrano

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios sobre todas las cosas por darme salud y fortaleza en terminar mi carrera profesional.

A mi familia que formaron en mi los valores y la educación propicia para alcanzar esta meta y que han sido los pilares fundamentales en mi vida.

Y por último a mis profesores que me han ayudado con sus conocimientos y valores.

Isabel Marcela Zambrano Zambrano

## RESUMEN

Sambar S.A, es una entidad que labora en el mercado ofreciendo todo lo pertinente a publicidad y marketing, sus funciones muy necesarias y solicitadas por emprendedores y dueños de negocios que buscan la forma de hacer crecer sus negocios captando mayor número de clientes. Es por ello que se escogió a esta empresa como parte principal en la elaboración del presente estudio de caso. En el transcurso de la lectura se podrá hallar la problemática de la misma, la cual radicó en la falta de motivación laboral lo que ha afectado al clima interno en los empleados; para comprender a profundidad la relación entre estos dos aspectos, se estructuró una investigación bibliográfica y documental, basado en argumentos de autores conocedores del tema y que están plasmados en el marco teórico. Luego se diseñó la metodología de la investigación, fundamentando las técnicas y herramientas tomando en consideración el enfoque de la misma. Se escogió como población a los empleados de Sambar S.A, siendo la muestra la misma cantidad. Finalmente se planteó un plan de estrategias administrativas para poder resolver la problemática antes planteada.

**Palabras claves:** Clima laboral, motivación laboral, productividad.

## **ABSTRACT**

Sambar S.A, is an entity that works in the market offering everything relevant to advertising and marketing, its very necessary functions and requested by entrepreneurs and business owners looking for ways to grow their business by attracting more customers. That is why this company was chosen as the main part in the preparation of this case study. In the course of reading you can find the problem of it, which was based on the lack of work motivation which has affected the internal climate of employees; In order to understand in depth the relationship between these two aspects, a bibliographical and documentary research was structured, based on the arguments of authors who know the subject and who are embodied in the theoretical framework. Then the research methodology was designed, basing the techniques and tools taking into consideration the approach of the same. The employees of Sambar SA were chosen as the population, the sample being the same amount. Finally, a plan of administrative strategies was proposed to be able to solve the problem previously raised.

**Keywords:** Labor climate, work motivation, productivity.

## INDICE

Portada.....	I
CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL.....	II
DEDICATORIA.....	III
RESUMEN .....	V
ABSTRACT .....	VI
INDICE .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS .....	X
Introducción.....	1
CAPÍTULO I .....	4
1.    MARCO TEÓRICO.....	4
1.1.    Fundamentación teórica.....	4
1.2.    Motivación Laboral .....	4
1.2.1    Efectos de la satisfacción laboral .....	5
1.2.2    Satisfacción y productividad .....	5
1.2.3    Satisfacción y Ausentismo.....	5
1.2.4    Satisfacción y Rotación .....	6
1.3    Variables determinantes de la satisfacción laboral .....	7
1.3.1    Edad .....	8
1.3.2    Género.....	8
1.3.3    Experiencia laboral.....	8
1.3.4    Nivel ocupacional .....	9
1.3.5    Aptitudes Académicas.....	9
1.3.6    Nivel dentro de la Organización.....	9
1.3.7    Inteligencia.....	10

1.4	Productividad .....	10
1.4.1	Medición de la productividad. ....	11
1.4.2	Sistema de Medición de la productividad Económica y Financiera ...	11
1.4.3	Indicadores de productividad.....	11
2.	MARCO METODOLÓGICO .....	14
2.1.	Diseño de la investigación .....	14
2.7.	Análisis de resultados.....	17
CAPITULO III .....		28
3.	DIAGNÓSTICO .....	28
3.1.	Misión.....	28
3.2.	Visión .....	28
3.3.	Descripción de la empresa.....	28
3.4.	Administración y Organización.....	29
3.5.	Análisis FODA.....	30
CAPÍTULO IV .....		36
4.	PROPUESTA .....	36
4.1.	Motivación del personal .....	36
4.2.	Incentivos para el personal interno .....	37
CONCLUSIONES.....		45
RECOMENDACIONES .....		46
Bibliografía .....		47

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Tiempo de trabajo en la empresa.....	17
Tabla 2 Forma de ingreso. ....	18
Tabla 3 Prueba de ingreso .....	19
Tabla 4 Frecuencia de evaluó de los trabajos. ....	20
Tabla 5 Capacitación en la empresa .....	21
Tabla 6 Motivación laboral .....	22
Tabla 7 Razón para la desmotivación .....	23
Tabla 8 Inclusión de un modelo de gestión .....	24
Tabla 9 Gusto por el trabajo.....	25
Tabla 10 Cronograma de capacitaciones.....	26
Tabla 11 Matriz MEFE.....	31
Tabla 12 Matriz MEFI .....	32

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Tiempo de trabajo en la empresa.....	17
Figura 2 Forma de ingreso .....	18
Figura 3 Prueba de ingreso.....	19
Figura 4 Frecuencia de evaluó de los trabajos.....	20
Figura 5 Capacitación en la empresa.....	21
Figura 6 Motivación laboral .....	22
Figura 7 Razón para la desmotivación .....	23
Figura 8 Inclusión de un modelo de gestión.....	24
Figura 9 Gusto por el trabajo.....	25
Figura 10 Cronograma de capacitaciones.....	26
Figura 11 Organigrama de la microempresa.....	29
Figura 12 FODA .....	30
Figura 13 Diagrama de Ishikawa.....	33
Figura 14 Programa de Incentivo .....	37
Figura 15 Cuadro de mando integral.....	43

## INTRODUCCIÓN.

Hoy, las organizaciones están trabajando para ser más competitivas cada día, por lo que tienen beneficios diferenciados de los demás y desarrollaron una variedad de estrategias educativas dirigidas a empleados altamente calificados. Sin embargo, la alta inversión en educación no siempre es el resultado del desempeño del colaborador y el desempeño organizacional.

El desafío actual de la empresa es encontrar formas innovadoras de motivar a los empleados para hacer su trabajo, pero es aún más difícil hacerlo de la manera más efectiva posible al menor costo. Por lo tanto, la empresa debe investigar para desarrollar nuevos procesos o técnicas que les ayuden a alcanzar estos objetivos.

Un buen entorno de trabajo está dirigido a un objetivo general, pero un entorno de trabajo malo destruye su entorno de trabajo, causando conflictos y reduciendo los recursos humanos de su empresa. Los aspectos clave a considerar son las condiciones físicas, las relaciones interpersonales, el liderazgo, los horarios de trabajo, la igualdad, la compensación y la independencia.

En la empresa Sambar S.A. se evidencia un problema ocasionado por la baja atención de los empleados hacia los clientes, esto se debe a que en cada colaborador existe un nivel de eficiencia inferior, lo que genera una disminución en la calidad de atención y servicio, cuyo efecto es la disminución de clientes, y esto a su vez ocasiona que la empresa no genere ventas.

A pesar de todos los problemas que afronta a la empresa, no se demuestra una iniciativa para mejorar la situación y/o motivar a los empleados a mejorar las calidad de atención, servicio y labores que realizan, y dar a entender demás beneficios que pueden obtener al mejorar su desempeño, para que estos mejoren su labor dentro de la empresa.

## **Justificación**

Un buen entorno de trabajo permite a los colaboradores de una empresa comprometerse y crear niveles más altos de productividad. En este sentido, identificar la naturaleza de la organización y su impacto en el desempeño de los empleados puede ayudar a desarrollar estrategias para mejorar la situación actual y aumentar la productividad.

La investigación trata de descubrir los factores negativos que empeoran el entorno laboral en la empresa Sambar S.A. Este análisis puede ayudar a crear alternativas para mejorar el entorno de su organización, lo que afectará el comportamiento del servidor.

Al diseñar diversas estrategias para optimizar el clima laboral en los empleados de la empresa Sambar S.A., se incentivará a los mismos, dándoles a notar que el recurso humano de la toda entidad es una de las más importantes ya que sin ellas la organización no podría funcionar de forma correcta, se valora el trabajo y al trabajador, manteniendo un clima de paz y unión entre empresa y empleados.

## **Objetivo General**

Evaluar el clima laboral en la eficacia empresarial en la compañía "SAMBAR S.A

## **Objetivos específicos**

Evidenciar los conceptos referenciales de la eficacia empresarial y el clima laboral.

Evaluar la situación actual de los empleados de la empresa Sambar S.A.

Diseñar estrategias administrativas para mejorar el clima laboral en la empresa Sambar S.A.

## **Novedad**

Un clima empresarial o de negocios es un tema crítico para los gerentes porque aumenta la productividad y mejora la entrega de servicios en el logro de los objetivos comerciales. Por lo tanto, el impacto en el desempeño del colaborador de investigación en los factores del lugar de trabajo puede corregir ciertos errores que obstaculizan el logro de los objetivos de la organización.

# **CAPITULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

El comportamiento organizacional es un campo que estudia el efecto que tienen los individuos, grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones y aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbins & Judge, 2013)

### 1.1. Fundamentación teórica

#### 1.1.1. Motivación Laboral

Según Vega (2013), es “Forma afectiva o eficiente el interés individual de las prácticas profesionales”

De acuerdo a (Vega, 2013) precisa varias dimensiones:

- El Regocijo con la función, la alcanzar la función interna, la diversidad que presenta cada función, la oportunidad de preparación, los impedimentos, la relevancia de la función, y las posibilidades de renovar cada uno de los procesos
- El regocijo con la remuneración, verifica el pago asignado a cada uno de los empleados.
- El regocijo del ascenso, apoya al trabajador de tener nuevas oportunidades de ascenso.
- El regocijo con el estudio, tener conocimiento en la función ejercida
- El regocijo con la utilidad, como: el pago, la certeza y las vacaciones
- El regocijo con el dirigente, tener aptitudes interpersonales para poder direccionar bien a los empleados.
- El regocijo de los colaboradores, las diferencias de los colaboradores, el apoyo que ellos brindan, y el compañerismo que se exteriorizan.

- El regocijo con las situaciones de trabajo, como, por ejemplo, el tiempo de trabajo, el periodo de reposo, el espacio donde realiza sus funciones y el aspecto monetario.
- El regocijo con el orden y la dirigencia, resaltando las políticas de provechos y remuneraciones. Lo que diferencia entre suceso y condiciones, como origen de complacencia laboral las seis primeras dimensiones y el resto son asignadas a la elección de intermediarios

Ahora bien, López (2013), muestra que la variable que ocasiona la satisfacción laboral es: “el aumento de salario, el escalamiento laboral, la seguridad del trabajo y las cláusulas del empleo. Otro factor importante es la existencia de compañerismo en el lugar de trabajo”.

### **1.1.2. Efectos de la satisfacción laboral**

A continuación se la una pequeña aclaración de las consecuencias que realiza la complacencia en diferentes variantes, como el rendimiento, el viraje y el absentismo que se pueden tomar como el entorno de la entidad, basándose en la creencia de (Hurtado, 2014)

#### **1.1.2.1. Satisfacción y productividad**

Cuando una empresa se enfatiza en la importancia de la satisfacción laboral de una empresa, los empleados son más fructíferos a comparación con otras empresas con colaboradores insatisfechos. El asunto habitual es si el personal se siente complacidos va a realizar un mejor trabajo. (Palacios, 2013)

#### **1.1.2.2. Satisfacción y Ausentismo**

De acuerdo a Alicia (2011), “se ha descubierto una relación entre varias variantes, la cual es frecuentemente alta”. Es muy común que las personas descontentas suelen ausentarse más en el trabajo, sin embargo, esta variable no es común ya que los empleados tienen necesidades.

Así logramos reconocer el pago que las entidades hacen por gratificación y el que ejecutan por la salud. Cuando en una formación se ha conseguido reducir la insatisfacción de los empleados, como resultado existe menos insatisfacción de parte del trabajador.

### **1.1.2.3. Satisfacción y Rotación**

De acuerdo a Peña (2011) "A mayor regocijo menor viraje". Por lo tanto, es importante mantener colaboradores satisfechos con su empleo y con ellos mismos, ya que el viraje es uno de los impedimentos que más gasto causa a una empresa, al contratar nuevo personal.

### **1.1.3. Tipos de motivación laboral**

Muchas teorías han surgido en torno a la motivación. Una de las más conocidas es la pirámide Maslow, que consta de cinco niveles de necesidad humana. Si estamos satisfechos con las cosas más básicas, podemos desarrollar otras necesidades racionales y superiores. (García, 2015)

La teoría de la motivación también se relaciona con el trabajo y los recursos humanos. Este es un ejemplo de "Teoría de las Expectativas" de Vroom, que reconoce que todo el éxito se logra con las expectativas de un éxito particular. A partir de estas teorías se destacan tres tipos de motivación a considerar en la gestión de recursos humanos:

Motivación externa. Los factores que no dependen de los individuos están relacionados. Los empleados están motivados como resultado de los beneficios de garantizar que no ocurra ninguna pérdida de rendimiento comercial. El objetivo de esta motivación es recompensar el desempeño del trabajador a través de incentivos económicos u otros beneficios profesionales. Entonces la compañía quiere obtener resultados satisfactorios del equipo humano.

Motivación implícita. Nace de los propios trabajadores. Además de los beneficios sustanciales que puede recibir, se relaciona con su satisfacción personal con el

desempeño de sus funciones. Responde a la necesidad de sentirse autorrealizado y mejora el rendimiento en el trabajo. Los empleados que están satisfechos con lo que hacen y con quienes les gusta influyen en su estado de ánimo y en su capacidad para desarrollar sus habilidades. Este tipo de motivación afecta a otros factores, como las herramientas adecuadas y un buen ambiente de trabajo. Como siempre, mantener un buen ambiente de trabajo debería ser una prioridad en la gestión de recursos humanos para todas las organizaciones.

Junto con los dos anteriores, hay una motivación trascendente, una de las cuales es que la satisfacción proviene de los beneficios obtenidos por un tercero. Debido a que es una motivación para los demás.

#### **1.1.4. Cultura organizacional**

La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, emociones, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes de todas las organizaciones. La cultura organizacional puede facilitar la implementación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre los dos, o viceversa. (Fernández & Sánchez, 2015)

Además de operar una empresa para la realización de objetivos económicos específicos, aceptar la premisa de que la estrategia comercial sirve como guía en la investigación constante para mejorar las operaciones puede tener un impacto negativo en el resultado de las actividades de una empresa.

#### **1.1.5. Variables determinantes de la satisfacción laboral**

Los datos estadísticos también son apreciados variantes que se vinculan con los componentes que de una u otra forma perjudican en la ejecución de los trabajadores y esto a la vez a la industria

#### **1.1.5.1. Edad**

Acorde a Ulrich (2014), “cuando un individuo ingresa a la vida profesional su empleo es algo nuevo, mientras las peticiones de las empresas son aún muy bajas, lo cual elabora una buena ejecución y en efecto una buena negociación”.

A medida que un empleado va avanzando de edad, el empleo torna a ser más constantes y el nivel de exigencias son mayores, como resultado hay una disminución del cargo y bajo nivel de satisfacción. Después de los 30 el empleado tiene la facilidad de realizar trabajos más exigentes, logrando tener mayores ocupaciones y de complacencia laboral. A los 60 el trabajador tiene una decadencia en sus habilidades y aptitudes, como resultado tiene un menor sacrificio al realizar el trabajo. (Figueroa, 2015)

#### **1.1.5.2. Género**

Según Spencer (2010), “los requisitos de organización social y Financiero, proporciona el ascenso de las mujeres en el ámbito laboral, no es muy frecuente la unión del ineludible y codiciable equilibrio entre términos de honor y ganancias laborales”.

Por otro lado Gibbs (2011) argumentas que: “Se llega a tener más comunicación con los compañeros de trabajo, algunas posibilidades de ascender de cargo y transparencia social, aunque en el ámbito familiar se pierda”. Se ha demostrado que las mujeres que se encuentran laborando tienden a ganar menos que los hombres y tienen menos oportunidades. Los niveles de complacencia profesional parecen no aplazar mucho entre ambos sexos

#### **1.1.5.3. Experiencia laboral.**

Según Robinns (2014), “cuando el empleado es nuevo en cualquier labor, empieza desde cero en la vida profesional. Al inicio le atraerá el trabajo al mismo tiempo que las peticiones de la institución son leves”. Por lo tanto, va a tener un buen desempeño

y un alto nivel de satisfacción. Si el empleado realiza trabajos muy repetitivos al inicio se sentirá satisfecho, pero al pasar el tiempo tiende a aburrirse y es muy probable que abandone el empleo.

#### **1.1.5.4. Nivel ocupacional**

A nivel Profesional, Según Vega (2013), “mientras el empleo tenga más dificultades mayor será la satisfacción”. Es decir, los empleados que sienten menos satisfacción laboral son aquellos que no poseen un alto nivel académico.

#### **1.1.5.5. Aptitudes Académicas.**

En función de los directivos de anhelo Personal y capacitado, de acuerdo a Huartado (2014), “los conocimientos académicos tienden a cambiar la expectativa, cuanto el empleado tenga mayores títulos académicos, principalmente los empleados jóvenes, más probabilidades habrá de desagrado con tareas de menor exigencia, monótonas o con escasas de soberanía y poder”.

#### **1.1.5.6. Nivel dentro de la Organización.**

Según López (2013), argumenta que “existe una relación entre la satisfacción y las labores que el trabajador realiza. También el sueldo puede causar este tipo de gratificación”.

En primer lugar, los profesionales y gerentes – los cuales suelen ser los dueños de la empresa tienen más beneficios que los empleados de menor nivel.

En segundo lugar, los gerentes obtienen ayuda interna al realizar su labor, en cambio con los empleados de menor nivel eso ocurre menor frecuencia.

### **1.1.5.7. Inteligencia.**

Conforme a Palacios (2013), “la inteligencia no tiene un valor en el resultado de la complacencia del empleado”. Pero es muy tomado en cuenta según el trabajo que se va a ejercer. En muchas profesiones y ocupaciones hay un límite de intelecto indispensable para una buena utilidad y satisfacción con el empleo. Se ha comprobado que cuando se contrata una persona con mucho intelecto en relación con el trabajo que ejecutan por ello lo denominan como repetitivo y aburrido.

De igual manera, cuando una persona realiza un trabajo que requiere mayor intelecto del que posee, sentirá desilusión si no logra cumplir con la demanda solicitada. El nivel de estudios y la inteligencia de una persona se encuentran familiarizados. Se ha comprobado que las personas que tengan estudios más altos se sienten satisfechos con sus labores. Es probable que obtengan cargos más importantes y de gran autonomía, los cuales ofrecen mejores opciones de complacer las exigencias de crecimiento.

### **1.1.6. Productividad**

Según Giménez (2011), “enfatisa la productividad como la cantidad total de productos terminados, separado entre el número de materia prima utilizada para realizar dicho producto”. Sirve para analizar la productividad de la empresa, las maquinarias, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero hay que ser consciente, que la productividad está limitada con el uso de del talento humano, también indica que las variables que debilitan la productividad en la empresa son:

- Recursos Humanos. Es componente más importante, ya que es el cual realiza un gran porcentaje de trabajo en la producción, de gran dominio y este guía a los demás componentes
- Maquinaria y equipo. Es fundamental monitorear el estado de función de las maquinarias. La calidad y el correcto uso de los equipos

- Organización de trabajo. En este componente es necesario tener una buena planificación y orden de los lugares, lo cuales se definen según las maquinarias, equipos y trabajo.

#### **1.1.6.1. Medición de la productividad.**

Grande (2015), detallo la que “productividad como la Magnitud de Productos servicios ejecutados con la mano de obra y plantearon lo siguiente”.

Es la medición de ocupación que acapara el logro de metas y objetivos el resultado total de productos terminados y la materia prima necesaria para lograrla.

#### **1.1.6.2. Sistema de Medición de la productividad Económica y Financiera**

Según Peña (2011), “el procedimiento de evaluación económica financiera propuesta determina los costos, eficiencia, física y rentabilidad utilizadas por los gerentes que enfatiza en conocer las fortalezas de la empresa si logra con lo requerido”.

#### **1.1.6.3. Indicadores de productividad**

De acuerdo con Weilhrich (2011), “Refieren que hay tres procedimientos que son utilizados en la valoración de las aptitudes de un proceso, los cuáles son necesarios en el momento de la fabricación”.

#### **Eficiencia**

Según Villalobos (2014) la eficiencia “es un nexo que existe entre los bienes utilizados y la manufacturación, así como el vínculo entre los productos usados y la cantidad de bienes previstos para la elaboración de un producto”.

## **Efectividad**

Según Eroles (2012), “la relación entre el rendimiento conseguido y el planificado, permite medir el desempeño de la empresa y saber si se logra lo planteado”. Se analiza la magnitud como primordial requisito, por eso es fundamental es el rendimiento ya sea de la empresa o individual, no importa a que costo. La efectividad se asocia con el rendimiento marcando dando como solución mejores fabricaciones.

## **Eficiencia**

Según Álvarez (2013), “el rendimiento de las labores, de lo fabricado o del servicio brindado”. No basta con realizar con la mayor cantidad de efectividad del servicio o producto que se elija, no fijarse tanto en la magnitud y abundancia, sino en la importancia del producto deseado y logre satisfacer las necesidades del consumidor o lidere en el mercado. En conclusión, del estudio de estas tres guías se reconoce que no pueden ser examinados ninguno de ellos de modo autárquico, ya que cada uno ofrece diferentes resultados del desempeño.

## **CAPITULO II**

# **MARCO METODOLÓGICO**

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Diseño de la investigación**

La importancia de la investigación exploratoria se enfoca en poder reconocer todo lo que está relacionado con los problemas de las gestiones de talento humano. Es importante buscar fuentes primarias y secundarias que brinden información de forma ordenada en el análisis desarrollado en puntos anteriores.

El diseño no experimental de tipo transversal permite realizar estudios de manera intencional sin manipular variables. Es decir, no se cambian las variables de estudio intencionalmente, además se utilizara el muestreo no probabilísticos, debido a que se escogerá de manera aleatoria a los sujetos de estudio, quienes se someterán a las técnicas de recolección de datos. En estudios de carácter no experimentales, es observar y analizar los fenómenos que ocurren en el mismo entorno, por lo tanto con los resultados obtenidos se pueden evidenciar cuales son las causas que ocasionan el inadecuado clima laboral y que factores pueden ocurrir en el contexto del problema.

#### **2.2. Método de investigación**

Se tomará en consideración, textos científicos, revistas, enciclopedias, artículos y demás referencias confiables que brinden información que permita reflejar la veracidad e importancia de un estudio exploratorio.

La investigación al ser un estudio de caso administrativo, presente un enfoque cuantitativo, es decir, que sus indagaciones demostrarán cual es el efecto de la motivación laboral en el clima que pueden estar viviendo los trabajadores de la empresa Sambar S.A. Para poder cumplir con los estándares de calidad en la investigación, se diseñó una estructura basadas en procesos, entre los cuales se detallan:

- Analizar la problemática, que en el presente caso es la falta de motivación laboral en los empleados de la empresa Sambar S.A.
- Identificar las fuentes de consultas bibliográficas, que son textos, libros, documentos e investigaciones previamente realizadas.
- Establecer los tipos de investigación, que para el estudio es el descriptivo, documental y de campo.
- Identificar la población, que son los empleados de la empresa.
- Obtener la muestra, que puede ser infinita o finita.
- Establecer las herramientas y técnicas de investigación, que son las encuestas y el cuestionario.
- Procesar la información recolectada que fue a través del programa Excel.

### **2.3. Tipo de investigación**

Los tipos de investigación que se utilizaron en el siguiente estudio fueron:

**Descriptivo.-** Mediante la investigación descriptiva se pretende conocer, las situaciones, actitudes y costumbres que tienen los colaboradores de la empresa, de tal manera que se puedan representar los resultados obtenidos con la técnica de recolección de información.

**Exploratoria.-** Con esta investigación se tendrá un primer acercamiento al problema que se pretende conocer, con el objetivo de familiarizarse con el problema de la empresa, obteniendo resultados superficiales del tema.

**Explicativa.-** La investigación explicativa tendrá como fin establecer causas que originan la baja motivación de los trabajadores en la empresa Sambar S.A., para descubrir el por qué y el para que de dicha problemática.

## **2.4. Técnicas y herramientas**

**Cuestionario.-** Se escogió como herramienta el cuestionario de preguntas, ya que, al estar compuesta por 10 preguntas cerradas, se pudo conocer con claridad el pensamiento de los empleados. Como técnica se escogió la encuesta puesto que reúne todos los procedimientos necesarios tanto de estructura como de forma para que junto al cuestionario se pueda realizar con eficacia la investigación.

**Documental.-** Se aplicó este tipo puesto que, dentro de su estructura, lleva un fundamento teórico que facilitó el conocimiento a profundidad de las variables del proyecto, por ello se indagó en temas principales como motivación laboral y clima laboral.

**De campo.-** La investigadora tuvo que acudir a la empresa a recolectar la información a través de la técnica para luego procesarla y presentarla en forma de porcentuales.

## **2.5. Población**

La población que escogió para el presente estudio de caso, son los empleados de la empresa Sambar S.A, quienes son un total de 80 trabajadores.

## **2.6. Muestra**

Para el cálculo del tamaño muestral, se designa el mismo ya que no supera los 100 habitantes.

## **2.7. Hipótesis**

El diseño de estrategias motivacionales permitirá mejorar el rendimiento de sus empleados y por ende tendrá eficacia en su trabajo.

## 2.8. Análisis de resultados

### 1.- ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en la empresa?

Tabla 1 Tiempo de trabajo en la empresa

Ítems	Resultado	Frecuencia
0 - 1 año	10	12%
2 - 4 años	50	63%
5 años en adelante	20	25%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

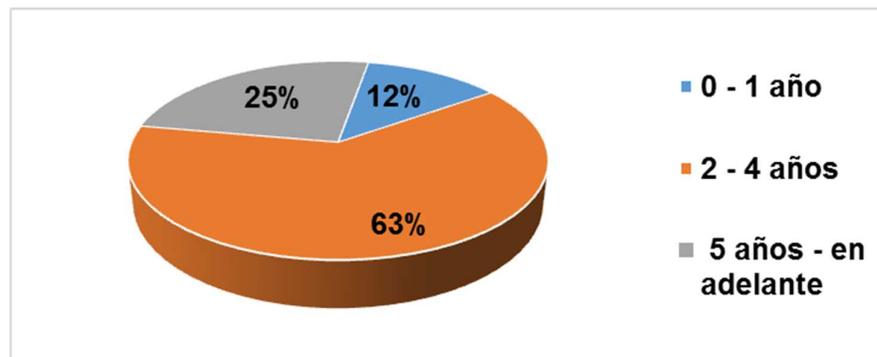


Figura 1 Tiempo de trabajo en la empresa.

Elaboración: Autora

#### Análisis descriptivo:

El 63% de los encuestados llevan un tiempo prudencial en la empresa, siendo la mayor parte ejerciendo sus labores entre los 2 y 4 años. Es decir, son personas que conocen el funcionamiento interno de la misma y posiblemente las falencias que en esta organización se presentan. Según la encuesta los empleados que llevan trabajando de 5 años en adelante son pocos, es decir son personas que no les interesa hacer carrera profesional en la empresa, y probablemente se van a otras empresas o negocio propio.

## 2.- ¿Cuál fue la forma como usted ingresó a la empresa?

Tabla 2 Forma de ingreso.

Ítems	Resultado	Frecuencia
Recomendación	11	14%
Contrato por publicidad	69	86%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

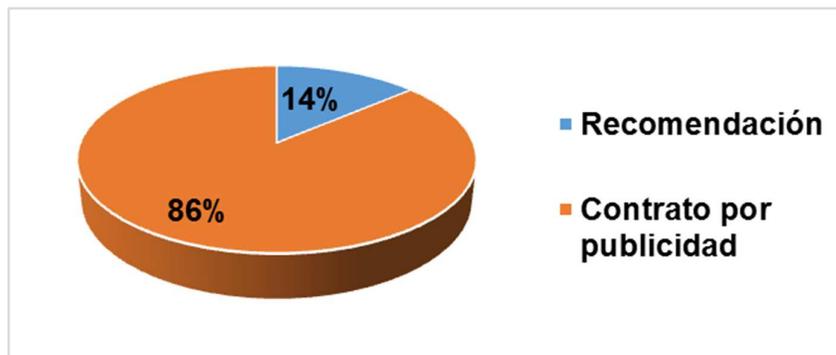


Figura 2 Forma de ingreso  
Elaboración: Autora

### Análisis descriptivo:

El 86% de los encuestados estipularon que su forma de ingreso a la empresa fue de forma abierta, es decir contrato por publicidad, esto permite comprender que los ingresados tuvieron que pasar por los procesos normales que toda organización presenta para que los candidatos puedan formar parte de dicha empresa. La mayoría de los empleados han sido contratados por publicidad,

### 3.- ¿Le realizaron algún tipo de prueba física, psicológica y de conocimiento antes del contrato?

Tabla 3 Prueba de ingreso

Ítems	Resultado	Frecuencia
Recomendación	11	14%
Contrato por publicidad	69	86%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

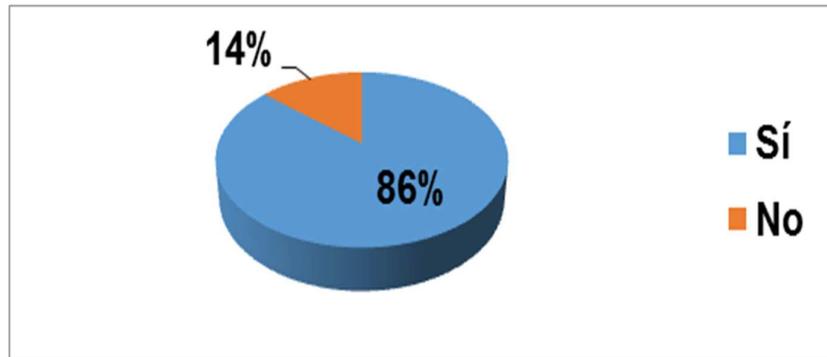


Figura 3 Prueba de ingreso

Elaboración: Autora

#### **Análisis descriptivo:**

Un requisito casi regular en toda entidad, son las pruebas físicas, psicológicas y de conocimiento, de acuerdo a esa incógnita, el 86% de los encuestados afirman, que sí le hicieron estos tipos de pruebas para poder ingresar a la empresa, lo que demuestra que sus capacidades fueron puestas a tentativa. Un requisito casi regular en toda entidad, son las pruebas físicas, psicológicas y de conocimiento, de acuerdo con la incógnita la empresa demuestra que si le interesa saber a qué tipo de persona van a contratar, pero sí debería hacer este tipo de pruebas a todos los empleados, para saber cuáles son sus fortalezas y debilidades

#### 4.- ¿Con que frecuencia los directivos evalúan su trabajo?

Tabla 4 Frecuencia de evaluó de los trabajos.

ítems	Resultado	Frecuencia
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Poco frecuente	20	25%
Nada frecuente	60	75%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

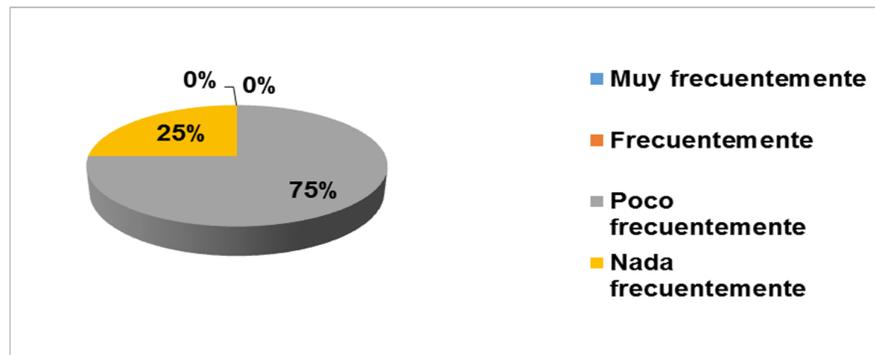


Figura 4 Frecuencia de evaluó de los trabajos.  
Elaboración: Autora

#### **Análisis descriptivo:**

De acuerdo a los datos se puede notar como el 75% de los encuestados afirman que las pruebas son poco frecuentes, por lo que se entiende la situación de la empresa.

De acuerdo a los datos se puede notar que la empresa no le da importancia la evaluación de trabajo de cada uno de los colaboradores, lo cual es una desventaja ya que por ello desconoce cuáles son las fallas que tiene la empresa y las cuales le puede afectar económicamente.

## 5.- ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación en la empresa?

Tabla 5 Capacitación en la empresa

Ítems	Resultado	Frecuencia
Si	20	25%
No	60	75%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

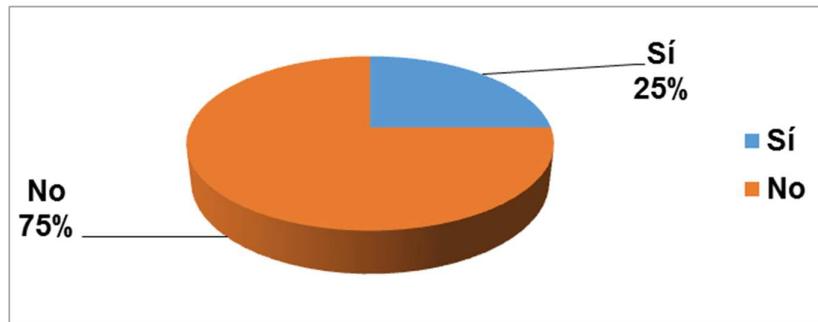


Figura 5 Capacitación en la empresa  
Elaboración: Autora

### Análisis descriptivo:

El 75% de los consultados aseveran que la empresa no los ha capacitado, lo que demuestra lo trascendental de este aspecto sobre la necesidad que padece la entidad de mejorar el servicio de sus empleados. La falta de capacitación en una empresa es algo negativo, ya que ahora vivimos en un mundo que la tecnología va cambiando y las cosas van más rápidas, por ello se necesita implementar nuevas maquinarias, capacitaciones, etc.

**6.- ¿Considera usted que los trabajadores se encuentran motivados para ofrecer un servicio de calidad? (Si su respuesta es sí, pase a la pregunta 8)**

Tabla 6 Motivación laboral

Ítems	Resultado	Frecuencia
Si	10	12%
No	70	88%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

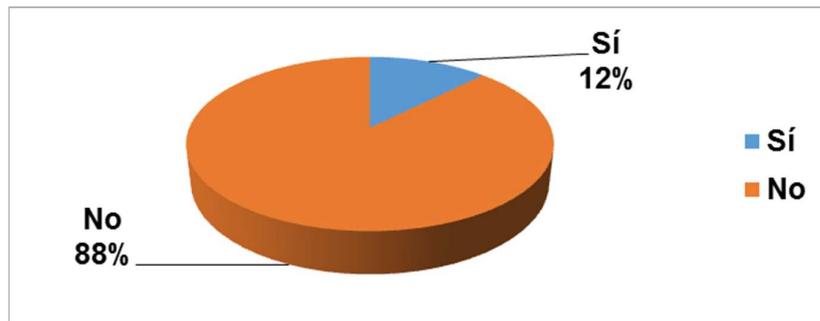


Figura 6 Motivación laboral  
Elaboración: Autora

### **Análisis descriptivo:**

El 88% de los encuestados muestran que no se sienten motivados para poder trabajar de forma eficaz, lo que demuestra como la entidad se encuentran fallando en este aspecto, limitando sus operaciones de la mejora manera.

La falta de motivación de un trabajador le afecta a la empresa casi un cien por ciento de sus ganancias, ya que no se va a sentir con ganas de trabajar y va a realizar sus funciones de una manera lenta.

**7.- ¿Qué razón diría usted por la cual los trabajadores no se sienten motivados a ofrecer un servicio de calidad?**

Tabla 7 Razón para la desmotivación

Ítems	Resultado	Frecuencia
Sueldo inconforme	58	72%
Presión laboral	11	14%
Mal clima laboral	11	14%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

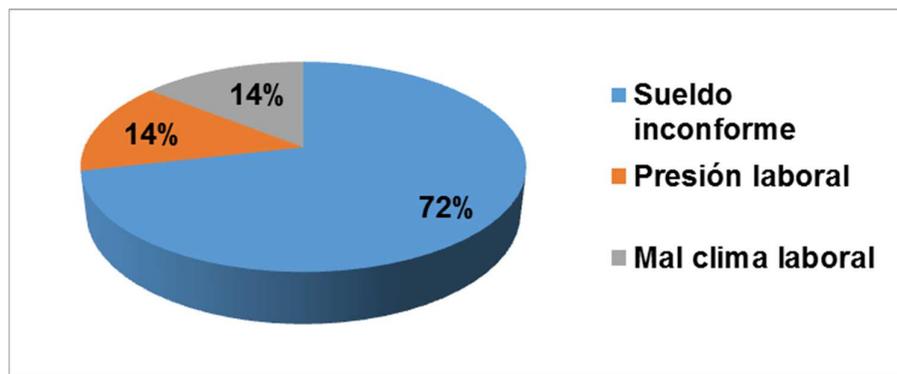


Figura 7 Razón para la desmotivación  
Elaboración: Autora

**Análisis descriptivo:**

Según 50% de los encuestados estipularon que la razón por la desmotivación es el sueldo inconforme, lo que denota que los directivos deben ofrecer incentivos laborales.

Esto se referencia en el aspecto teórico y en casos proactivos, que la remuneración juega un papel importante en la actitud de los trabajadores.

**8.- ¿Cree usted que la empresa deba incluir un modelo de gestión por competencias para optimizar las áreas de trabajo?**

Tabla 8 Inclusión de un modelo de gestión

Ítems	Resultado	Frecuencia
Si	80	100%
No	0	0%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

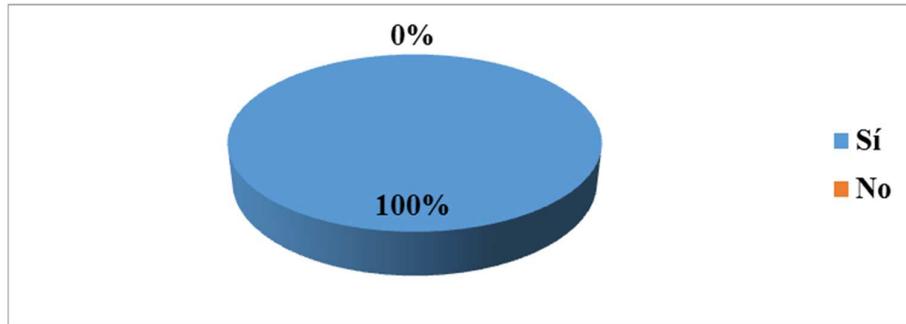


Figura 8 Inclusión de un modelo de gestión

Elaboración: Autora

**Análisis descriptivo:**

El 100% de los encuestados afirman que es menester en la empresa aplicar un modelo de gestión por competencias, lo que facilitaría el desarrollo de las actividades de la empresa.

Esto demuestra que la empresa debe desarrollar un modelo de gestión basado en la motivación laboral, para asegurar que los trabajadores puedan estar en un clima adecuado y acertado en cuanto a sus necesidades.

## 9.- ¿Qué tan satisfecho se siente usted con su puesto actual de trabajo?

Tabla 9 Gusto por el trabajo

Ítems	Resultado	Frecuencia
Mucho	25	31%
Poco	50	63%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

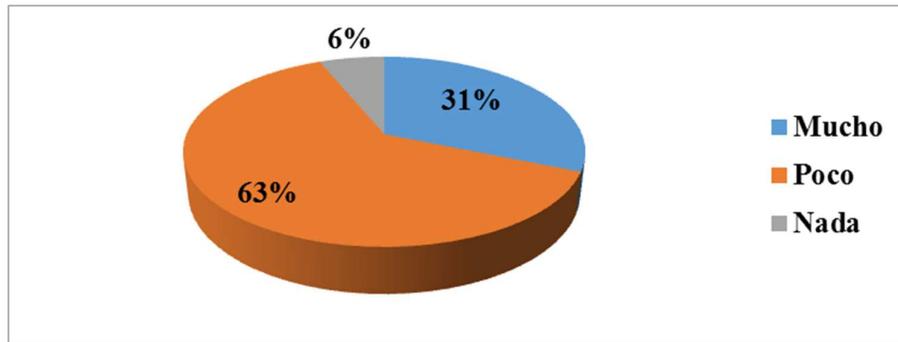


Figura 9 Gusto por el trabajo  
Elaboración: Autora

### Análisis descriptivo:

El 63 % de los encuestados afirman que se sienten pocos satisfechos con sus puestos de trabajo lo que denota que debe existir una nueva reubicación para que el desempeño sea más eficaz.

Si este problema no es solucionado de forma inmediata, la empresa seguirá teniendo una rotación continua de empleados, afectando sus servicios, y por ende aumentará la pérdida de clientes, es por ello que se hace menester que los trabajadores acepten y se sienten a gusto con sus actuales puestos de trabajo.

## 10.- ¿La empresa mantiene un plan de capacitaciones?

Tabla 10 Cronograma de capacitaciones

Ítems	Resultado	Frecuencia
Si	5	6%
No	75	94%
Total	80	100%

Elaboración: Autora

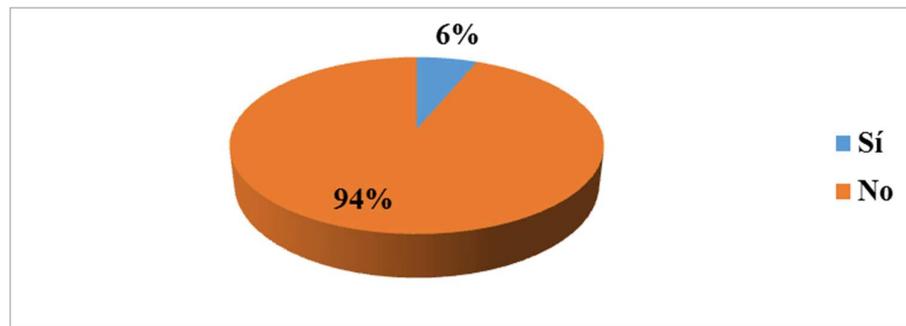


Figura 10 Cronograma de capacitaciones  
Elaboración: Autora

### Análisis descriptivo:

El 94% de los encuestados afirmaron que la empresa no maneja un cronograma de capacitaciones, denotando que el clima laboral se ha convertido en momentos incómodos que han afectado el desenvolvimiento de los empleados.

El desarrollo de un plan de capacitaciones permitirá a los trabajadores mantenerse constantemente preparados para ser eficaces en sus puestos de esta el servicio de la empresa será altamente gratificante.

# **CAPITULO III**

## **DIAGNÓSTICO**

## **CAPITULO III**

### **3. DIAGNÓSTICO**

#### **3.1. Misión**

En la empresa Sambar nuestra misión es ser una organización integral de artes gráficas, que satisfaga todas las necesidades de impresión en cuanto a calidad, rapidez y eficiencia que nuestros clientes requieren; apoyándonos en la excelencia de nuestro capital humano y tecnología de vanguardia.

#### **3.2. Visión**

Así mismo tenemos la firme visión de ser una de las empresas de artes gráficas de referencia en el municipio y en el estado, por su excelencia en sus trabajos de impresión, en el trato de su gente, en la protección del medio ambiente y sobre todo en la satisfacción plena de todos nuestros clientes.

#### **3.3. Descripción de la empresa**

La empresa Sambar es una entidad que ofrece a sus clientes el servicio de publicidad para todo tipo de compañías y personas, su trabajo mantiene alrededor de 5 años en el mercado, en donde su cartera de clientes tan solo ha sido de 80 personas por lo que se considera nulo su crecimiento y por ende en su posicionamiento.

Desde 2013, hemos trabajado para posicionar a Sambar como una empresa líder en el mercado, con un crecimiento constante en cuanto a infraestructura, equipos y servicios. Nuestro principal servicio es ofrecer impresiones digitales, soluciones gráficas y trabajos de pre impresión. Adecuando correctamente el archivo a ser impreso de modo a que reúna todas las condiciones necesarias en cuanto a definición de color y acabados de terminación y corte.

### 3.4. Administración y Organización

La organización de Sambar está basada en departamentos, como es una microempresa, tan solo posee 3 áreas: Arte, cuentas y contabilidad. Para la aplicación de la presente propuesta se designa al encargado de cuentas que coordine la utilización de las estrategias publicitarias, puesto que influye en la evaluación del mismo, si funciona, si no funcionan, si existen ventas y todo lo relacionado al posicionamiento.

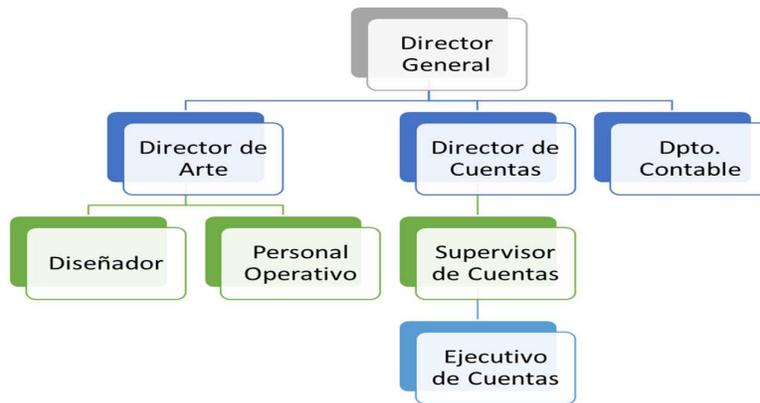


Figura 11 Organigrama de la microempresa  
Elaboración: Autora

### 3.5. Análisis FODA



Figura 12 FODA  
Elaboración: Autora

#### 3.5.1. FORTALEZAS

- Recurso humano con conocimiento en el desarrollo de publicidad.
- Maquinaria tecnológica de alta calidad para los diseños.
- Precios módicos para los clientes.
- Entrega de los servicios inmediato.
- Calidad en los servicios.

#### 3.5.2. DEBILIDADES

- Maquinarias no renovadas,
- Publicidad para la empresa anticuada.
- Falta de expansión empresarial.
- Falta de capacitación personal.
- Baja motivación de los empleados.

#### 3.5.3. OPORTUNIDADES

- Crecimiento en el mercado.
- Aumento de cartera de clientes.
- Expansión del mercado aproximadamente un 1,26%.

- Solicitudes mensuales de publicidad.
- Obtención de planes de capacitación.

### 3.5.4. AMENAZAS

- Competidores en otras ciudades cerca como Guayaquil.
- Nuevos negocios en el sector.
- Precios competitivos.
- Crisis económica
- Prohibición de realizar ciertos tipos de publicidad

### 3.6. Matriz de evaluación de factores externos

Tabla 11 Matriz MEFE

Factores externos clave	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
<b>Oportunidades</b>			
Crecimiento en el mercado.	0.05	3	0.15
Aumento de cartera de clientes.	0.15	4	0.6
Expansión del mercado.	0.1	3	0.3
Solicitudes mensuales de publicidad.	0.1	3	0.3
Obtención de planes de capacitación.	0.12	3	0.36
<b>Amenazas</b>			
Competidores en otras ciudades cerca como Guayaquil.	0.2	1	0.2
Nuevos negocios en el sector.	0.2	1	0.2
Precios competitivos.	0.04	2	0.08
Crisis económica.	0.02	2	0.04
Prohibición de realizar ciertos tipos de publicidad	0.02	2	0.04
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2.27</b>

Elaboración: Autora

El valor promedio ponderado obtenido por la empresa es inferior a 2,5, lo que indica que la empresa no ha abordado adecuadamente las oportunidades y amenazas que existen. Sin embargo, al analizar los factores por separado, se determina que el peso de la oportunidad es 1.71 mayor que la intensidad de la amenaza. Lo anterior muestra que el ambiente es beneficioso para la organización.

### 3.7. Matriz de evaluación de factores internos

Tabla 12 Matriz MEFI

<b>Factor interno clave</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Resultado ponderado</b>
<b>Fortalezas</b>			
Recurso humano con conocimiento en el desarrollo de publicidad.	0.05	3	0.15
Maquinaria tecnológica de alta calidad para los diseños.	0.05	3	0.15
Precios módicos para los clientes.	0.1	4	0.4
Entrega de los servicios inmediato.	0.05	4	0.2
Calidad en los servicios.	0.2	3	0.60
<b>Debilidades</b>			
Maquinarias no renovadas,	0.1	4	0.4
Publicidad para la empresa anticuada.	0.1	1	0.1
Falta de expansión empresarial.	0.1	1	0.1
Falta de capacitación personal.	0.05	2	0.1
Baja motivación de los empleados	0.1	1	0.1
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2.3</b>

Elaboración: Autora

El promedio ponderado de la compañía de menos de 2.5 indica que la compañía es internamente débil. Sin embargo, cuando se analiza las fortalezas y debilidades por separado, el peso de las fortalezas es de 1.5, que es mayor que la debilidad 0.5. Esto significa que hay una ventaja para la organización.

### 3.8. Diagrama de pescado

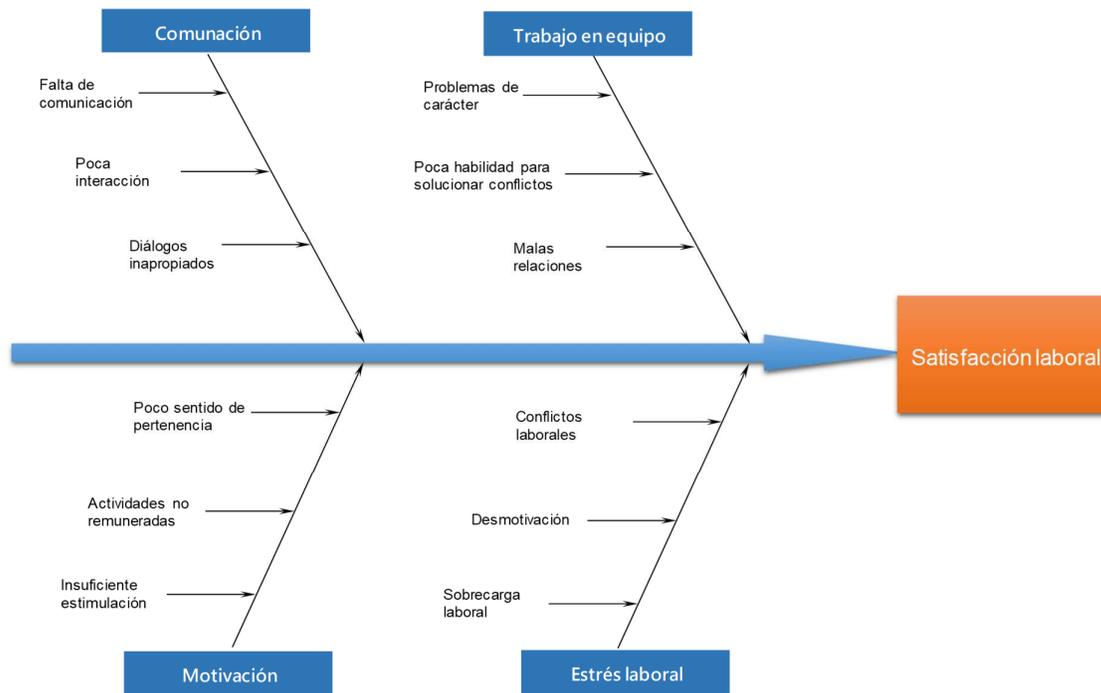


Figura 13 Diagrama de Ishikawa  
Elaboración: Autora

### Análisis de los stakeholders

El clima de trabajo debe tener un ambiente libre de contaminación y proporcionar estabilidad, armonía, liderazgo y trabajo en equipo. Los grupos de personas que conforman un ambiente de trabajo particular deben estar motivados para lograr un objetivo común personal o institucional.

Deben ser conscientes de los constantes cambios en el entorno y la necesidad de trabajar en la sociedad. El clima de la organización es importante porque existe una relación directa entre la estructura formal de la organización y las personas involucradas en la organización. Esta situación indica que la empresa identifica un conjunto de elementos y proyecta el propio estilo de la gente para generar un proceso que se refleja en el comportamiento.

El perfil de una persona que realiza su trabajo en un ambiente libre de contaminación debe reflejar el compromiso, el conocimiento, las habilidades, las habilidades y la ética que abordan la capacidad de pagar y reflexionar sobre el pensamiento crítico y especulativo en términos de mejoras personales e institucionales.

# **CAPITULO IV**

## **PROPUESTA**

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1. Motivación del personal**

##### **Motivación grupal**

#### **1. Dar uso a un programa de recompensa como forma de incentivo para el personal interno.**

El programa de recompensa como forma de incentivo facilita que el cliente interno labore con mayor eficacia, ya que ellos notarán que, al existir una productividad mayor, lógicamente podrán recibir valores extras por cumplimiento más el sueldo que reciben. Está comprobado, que el incentivo económico es muy motivante para los trabajadores, ya que se proponen metas y desarrollan procesos para cumplirlos.

#### **2. Ayudar al personal entender el por qué su trabajo es fundamental.**

Las capacitaciones internas también son de gran importancia para motivar al cliente interno, por ende, es indispensable que los directivos estipulen programas en donde se capacite a los trabajadores sobre la influencia de la calidad de su desempeño en el crecimiento empresarial.

#### **3. Definir cuán necesario es cada proceso para alcanzar el objetivo previsto.**

Es importante que los directivos definan los procesos necesarios para que los trabajadores lleguen al máximo crecimiento empresarial; es menester que los empleados sepan que pasos deben dar para cumplir con las metas y objetivos propuestos.

#### 4. Hay que mantener un ambiente laboral agradable, transparente y divertido.

La felicidad es indispensable en todo momento, cuando los trabajadores no sienten a gusto en el empleo, la empresa se encuentra expuesta a tener un mal clima laboral, incurriendo a que los demás colaboradores dejen de producir con eficacia. Por ende, al ambiente laboral debe significar diversión con responsabilidad, logrando hacer entender a los trabajadores que su desempeño satisface las necesidades de los compradores, y que no lo vean como una esclavitud diaria para sobrevivir.

#### 4.2. Incentivos para el personal interno

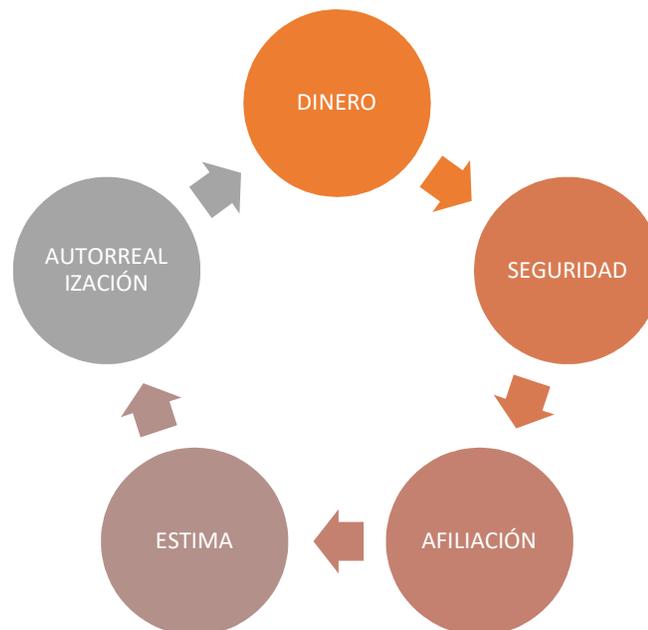


Figura 14 Programa de Incentivo  
Elaboración: Autora

El programa de incentivos para los trabajadores de la empresa Sambar S.A., es con el propósito de mejorar su motivación y así lograr un mejor desempeño por parte de los empleados, logrando un crecimiento en la productividad de la empresa. A continuación, se detalla cada incentivo del programa:

## **Dinero**

Este tipo de incentivo es el más complicado pero necesario para la empresa. Es notorio que el dinero destinado para los sueldos implica el pago de los servicios prestados por los trabajadores, sin embargo, cuando se utiliza el dinero para motivar, los trabajadores lo ven como un incentivo o recompensan por su desempeño laboral.

## **Objetivo**

Incentivar de una forma básica las necesidades económicas de los trabajadores.

## **Políticas**

- Detallar al personal las metas propuestas por el departamento de recursos humanos para lograr el incentivo.
- Destinar todas las herramientas y ayudas necesarias para que los trabajadores logren las metas propuestas.

## **Estrategias**

- Dar a conocer a todo el personal que, para poder obtener el incentivo, deben cumplir la meta asignada.
- Se evaluará de forma constante el desempeño de los trabajadores.
- Se designará el porcentaje conforme a una escala preestablecida.

## **Acciones**

- Cada encargado de área deberá verificar que el personal a su cargo haya cumplido las metas propuestas.
- El encargado de cada área deberá tener un formulario donde resalte las habilidades y destrezas que deberá mostrar cada empleado y que vaya mejorando a lo largo su desempeño laboral.

## **Recursos involucrados**

- Recursos financieros

- Recursos humanos

## **Seguridad**

Este incentivo trata de cumplir el anhelo de todos los individuos, el cual es tener seguridad en todos sus ámbitos: físico, psicológico y económico. Esto facilitará que los empleados tengan garantizado un plan de contingencias ante cualquier imprevisto laboral y que relacione no solo a los trabajadores sino también a sus familias.

## **Objetivo**

Ofrece prestaciones en seguridad laboral, mejorando el clima y satisfacer los estados de necesidad.

## **Políticas**

- Establecer un área de seguridad laboral que tenga el trabajo de elaborar, realizar y controlar un programa de cuidado en el trabajo, con el propósito de evitar posibles accidentes.
- Instruir al personal de forma continua sobre el manejo de las herramientas de trabajo y el funcionamiento en el mismo, así se demostrará el interés que tiene la empresa por sus trabajadores.

## **Estrategias**

- Dar valor y dignidad al empleado, haciéndolo notar que su presencia es indispensable en la empresa.
- Capacitar de forma periódica a los empleados.
- Establecer estrictas normas de control y seguridad por el bienestar de los empleados.

## **Acciones**

- Evaluar a los empleados y determinar por de un análisis los puntos de vistas de los colaboradores de la empresa.

- Determinar un espacio físico de la empresa para las capacitaciones.
- Diseñar guías escritas para los empleados.

### **Recursos involucrados**

- Recursos humanos
- Recursos materiales

### **Afiliación**

Este tipo de incentivo reside en la solicitud de acoplarse con otros. Por otro lado, este tipo de incentivo tiene una relación directa con el tipo de ambiente laboral que mantienen los empleados.

### **Objetivo**

Ofrecer todos los recursos que contribuyan a que el clima laboral sea agradable para cada uno de los trabajadores, sobre todo que estén relacionados en cuanto a la práctica de valores.

### **Políticas**

- Afiliar al personal a los fondos de pensiones.
- Motivar a los empleados a aceptar la afiliación
- Realizar reuniones sociales que involucren a los empleados.

### **Estrategias**

- Torneos de fútbol.
- Gimnasio interno o convenios con lugares de realización de fuerza física.
- Seguro médico para los trabajadores y sus familiares.
- Creación de una despensa para que los empleados puedan adquirir productos de primera necesidad.

### **Acciones**

- Desarrollar torneos de futbol interno.

- Contar con convenios con gimnasios.
- Cubrir gastos médicos en un 60%.
- Mini despensa interina.

### **Recursos involucrados**

- Recursos humanos
- Procedimientos escritos.

### **Estima**

Los empleados por ende buscan que se le reconozca todo el esfuerzo para servir con eficiencia, por lo tanto, este incentivo trata de premiar el desempeño laboral.

### **Objetivo**

Estipular premios por cada uno de los valores demostrados en el esfuerzo de los trabajadores.

### **Políticas**

- Salario equitativo conforme al desempeño.
- Dar reconocimiento a los trabajadores.
- Desarrollar programas de capacitaciones.

### **Estrategias**

- Días compensatorio
- Premio al empleado del mes
- Premio al empleado del año.
- Celebración de cumpleaños

### **Acciones**

- Se darán días compensatorios para aquellos empleados que laboren en horas fuera de las ya establecidas, y será un beneficio para ello ya que pueden realizar diligencias que normalmente no podrían efectuarse.

- Se premiará al empleado que sobresalga cada mes, siendo este un motivo para desempeñar mejor su trabajo.
- Al final de cada año se nombrará al empleado que haya sobresalido a lo largo de este, y será una motivación sabiendo que al final podrá obtener un reconocimiento.

### **Recursos involucrados**

- Recursos humanos
- Recursos financieros.

### **Autorrealización**

Este tipo de incentivo es aquel que busca satisfacer la necesidad de lograr una situación de competencia ocupacional y de logro.

### **Objetivo**

Estimular al máximo las necesidades de logro de todas las personas que quieran autor realizarse individualmente dentro de la organización.

### **Políticas**

- Dar oportunidades de crecimiento a toda persona de la empresa que se desarrolle profesionalmente y que estén en la empresa.
- Apoyar al empleado que se supera académicamente.
- Brindar asensos como incentivos por mayor desempeño laboral.

### **Estrategias**

- Promociones internas
- Capacitaciones especiales

### **Recursos involucrados**

- Recursos humanos
- Recursos técnico

- Recursos materiales.

#### 4.3. Balance score card

PERSPECTIVAS	REAL	PESO ESPECIFICO	FACTOR HOMOGENEO	SEMAFORO
	FINANCIERA	<u>0,62</u>	35	
TRABAJADOR	<u>0,60</u>	30	0,18	
PROCESOS	<u>0,63</u>	20	0,13	
APRENDIZAJE	<u>0,49</u>	15	0,07	
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>59,46</b>	

Figura 15 Cuadro de mando integral  
Elaboración: Autora

#### Perspectiva financiera

- Algunas de las estrategias financieras más comunes incluidas en las perspectivas financieras de SAMBAR S.A. incluyen el crecimiento de las ventas, el ahorro de costos, los modelos de flujo de efectivo, entre otros. En general, no hay ningún problema para definir los objetivos de las perspectivas financieras en el cuadro de mando integral de SAMBAR S.A. Las empresas tienen objetivos financieros y están acostumbrados a usar indicadores financieros.

#### Perspectiva del trabajador

- Formular las expectativas de los trabajadores. La empresa comenzará a formalizar a los trabajadores a medida que surjan dificultades en áreas específicas, y las formaciones de los trabajadores se realizarán a través de la contratación de nuevas personas, capacitación y talleres cada seis meses. Este factor es esencial cada año.

### **Perspectiva procesos**

- El primer aspecto que debe implementarse es el estándar de calidad, que debe revisarse anualmente y los estándares asociados con las actividades y valores del trabajador antes de que el proceso actual tenga un mejor rendimiento.
- Debido a que el plan de desarrollo y las especificaciones no pueden alcanzarse sin objetivos principales, los objetivos están relacionados con el liderazgo del servicio y pueden presentarse en forma de un objetivo secundario. Por lo tanto, este objetivo continúa siendo el telón de fondo hasta que la empresa reúna suficiente información para comprender qué se necesita en las actividades comerciales.

### **Perspectiva aprendizaje**

- Esta perspectiva ayuda a seguir grandes objetivos de desarrollo para los trabajadores. Se trata de los desafíos comerciales actuales. Tener una perspectiva de aprendizaje independiente significa que la empresa debe diseñar una variedad de estrategias para aumentar el nivel de trabajo del trabajador, mediante talleres y capacitaciones.

## CONCLUSIONES

Como conclusión del proyecto presentado se puede decir que hay que la empresa Sambar S.A tiene un bajo rendimiento en el ambiente laboral y por ello es necesario que la entidad se enfoque en la satisfacción de sus empleados.

- Mediante la información obtenida de varios autores se pudo diagnosticar la relación entre la eficacia y el clima laboral; donde se aguenta que cuando los trabajadores no realizan sus labores con satisfacción se crea un ambiente laboral inadecuado, por ello la productividad no será la esperada.
- Evaluar la situación actual de los empleados en la empresa SAMBAR S.A Mediante una encuesta se pudo comprobar que el 75% de trabajadores consideran que la empresa no realiza capacitaciones; adicional se evidenció que los trabajadores no se encuentran motivados ya que se obtuvo un 88% de resultado en esta interrogante, este factor se debe principalmente a un sueldo inconforme; debido a ellos, el 94% de trabajadores considera que la empresa debe optar por un plan de capacitación, con el objetivo de incrementar la motivación y que reciban una remuneración adecuada por actividades que ya tengan conocimiento de cómo realizarlas de manera adecuada
- Con el diseño de estrategias administrativas para mejorar el clima laboral en la empresa SAMBAR S.A.; la empresa generará beneficios a los empleados como: ascensos en puestos de trabajo, apoyo para que se supere académicamente, beneficios económicos, además de realizar actividades externas para mejorar el ambiente laboral y dar valor al empleado. Estas variables darán un cambio notorio reflejara una mejora total en la productividad de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Evaluar mensualmente el desempeño de cada uno de los empleados, para poder reconocer cuales son las falencias de cada uno y resolverlas.

Organizar actividades para estrechar los lazos entre los miembros del equipo, para que los trabajadores se conozcan mejor y compartan aficiones o aspectos más íntimos de su vida personal.

Para que el trabajador de él máximo es necesario que se sienta identificado con la empresa y controlar la competitividad entre profesionales y fomentar trabajo en equipo y así evitar la falta de compañerismo.

Motivar y estimular a los empleados para poder obtener un rendimiento constante, esto se logra mediante recompensas por el trabajo bien hecho

## Bibliografía

- Alicia, M. (2014). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires: Granica.
- Figuerola. (2015). *tecnicas de recursos humanos* .
- Gibbs, M. (2014). *Nuevos casos en dirección y gestión de recursos humanos*.  
Catalunya: Reverte.
- Giménez, G. B. (2011). *Manual de recursos humanos*. Colombia: Lnd.
- Hurtado, F. A. (2014). *Sistema de gestión integral*. Bolivia: Universidad de Antioquia.
- López, L. G. (2013). *Satisfacción laboral*. Cali: Esic.
- Palacios, J. (2013). *Medición del impacto y la rentabilidad de la formación*. Buenos Aires: Diaz de Santos.
- Parejo, S. G. (2013). *Recurso Humanos*. Madrid: Lien.
- Peña, D. (2015). *Cómo gestionar el binomio rentabilidad - productividad: Función Económico*. Madrid: Especial Directivos.
- Robbins. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional, Décimo Tercera Edición*. México: Pearson Educación.
- Spencer, H. (2016). *Talento Humano*. Barcelona: Rosacruz.
- Ulrich, D. (2014). *Recursos Humanos*. Lima: Jen.
- Vega, M. C. (2013). *Satisfacción Laboral*. Londres: Ljen.