



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS

Y RECURSOS HUMANOS

SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Trabajo de grado para la obtención del Título de:
Ingeniería en Empresas de Servicios y Recursos Humanos

TEMA:

Plan de mejoramiento de Clima Laboral de la empresa Logex que brinda servicios
de logística a la empresa Edesa en la ciudad de Quito

AUTOR

Priscila Paola Paredes Luna

DIRECTOR

Ing. Carlos Cevallos

Quito - Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN

Ingeniero Carlos Cevallos, tutor de la tesis de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo realizado por Priscila Paola Paredes Luna cuyo tema es: “PLAN DE MEJORAMIENTO DE CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA LOGEX QUE BRINDA SERVICIOS DE LOGÍSTICA A LA EMPRESA EDESA EN LA CIUDAD DE QUITO” ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

f).....

AUTORIA

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Tesis de Grado como ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de mi responsabilidad exclusiva.

f).....

Priscila Paola Paredes Luna

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a mis padres que me han enseñado que cada camino que tomamos nos encontramos con obstáculos pero al final llegamos a cumplir nuestras metas, por los valores inculcados, por su amor, paciencia y comprensión, porque siempre han estado presentes en mis buenos y malos momentos dándome sus consejos y bendiciones.

A mi esposo y mi hijo que son el motor de mi vida, por el amor, la paciencia y energía que me dieron cada día para no desmayar en los momentos difíciles y así lograr mis objetivos.

A mi hermano y su familia por el apoyo incondicional en cada aspecto de mi vida, gracias por estar ahí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinito amor.

Agradezco al Ing. Carlos Cevallos por su gran ayuda con la realización de este trabajo, por transmitirme sin dudar sus conocimientos.

Agradezco a la Universidad Tecnológica Equinoccial porque ha sido el lugar en donde hemos formado como profesionales y aprendido a ser mejores persona.

**PLAN DE MEJORAMIENTO DE CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA LOGEX
QUE BRINDA SERVICIOS DE LOGÍSTICA A LA EMPRESA EDESA EN LA
CIUDAD DE QUITO**

ÍNDICE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	I
AUTORIA	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.4 OBJETIVOS.....	11
1.4.1 General	11
1.4.2 Específicos	11
1.5 JUSTIFICACIÓN	11
1.5.1 Justificación Personal	11
1.5.2 Justificación Profesional	12
1.5.3 Justificación Empresarial	12
1.6 IMPORTANCIA	13
CAPÍTULO II	15
MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	15
2.1 MARCO DE REFERENCIA.....	15
2.2.1 Motivación.....	20
2.2.2 Que es el Clima laboral?.....	21
2.2.3 Importancia del clima laboral	21
2.2.4 Beneficios del clima laboral	21
2.2.5 Objetivos de clima laboral.....	22
2.2.6 Aporte del Clima laboral.....	23

2.2.7	Ventajas en implementar un plan de mejoramiento de clima laboral	23
2.2.8	Desarrollo del personal al contar con un plan de clima laboral	24
2.3.1	Teoría de las necesidades de Maslow	25
2.3.2	Teoría de los dos factores de Herzberg:	26
2.3.3	Teoría de La Valencia-Expectativa de Vroom (modelo situacional de motivación)	27
2.3.4	La teoría de McClelland:	28
2.3.5	Teoría del establecimiento de las metas	29
2.3.6	Teoría del Reforzamiento	29
2.3.7	Teoría de la Equidad	29
2.3	MARCO CONCEPTUAL	30
2.4	HIPÓTESIS	37
2.5	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	37
2.6.1	Variable independiente	37
2.6.2	Variable dependiente	37
2.6	IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES	38
2.7	IDENTIFICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	39
CAPITULO III		40
METODOLOGIA		40
3.1	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	40
3.1.1	Analítico	40
3.1.2	Sintético	41
3.1.3	Inductivo	41
3.1.4	Deductivo	41
3.1.5	Métodos estadísticos	41
3.2	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.3	TÉCNICAS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.4	POBLACIÓN	43
3.5	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	47
3.6	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	47
3.7	DISEÑO DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS	48
3.8	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
3.8.1	Tabulación	49

3.8.2	Tabulaciones y gráficos	50
3.8.3	Tabulación Encuesta laboral.....	50
3.9	.CONCLUSIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	69
CAPITULO IV.....		70
PROPUESTA		70
4.1	PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL	70
4.2	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.....	70
4.2.1	Objetivo general.....	70
4.3	DESCRIPCIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA.....	71
4.3.1	PROYECTO DE MEJORAMIENTO 1	71
4.3.2	PROYECTO DE MEJORAMIENTO 2	73
4.3.3	PROYECTO DE MEJORAMIENTO 3	79
4.3.4	PROYECTO DE MEJORAMIENTO 4	83
4.3.5	PROYECTO DE MEJORAMIENTO 5	88
4.3.6	PROYECTO DE MEJORAMIENTO 6	96
CAPITULO V		98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		98
5.1	CONCLUSIONES.....	98
5.2	RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA		100
NET GRAFÍA.....		101
ANEXO.....		102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

FIGURA 1 FUENTE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS LOGEX	19
FIGURA 2 JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW	26
FIGURA 3 COMPARACIÓN DE LOS MODELOS DE MOTIVACIÓN DE MASLOW Y HERZBERG ...	27
FIGURA 4 LOS TRES FACTORES DE LA MOTIVACIÓN PARA PRODUCIR.....	28
FIGURA 5 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL.....	49
FIGURA 6 RESUMEN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	68
FIGURE 7 MODELO DE ANUNCIO PARA RECLUTAMIENTO POR MEDIO DE LA PRENSA	74
FIGURE 8 FORMATO PARA SOLICITAR REFERENCIAS DE LOS CANDIDATOS	77
FIGURA 9 FOLLETO PARA INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	81
FIGURA 10 IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	91
FIGURA 11 MODELO DE MUEBLES DE OFICINA.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: LITWIN Y STINGER	6
TABLA 2: CAUSA Y EFECTO	7
TABLA 3 : MANUAL DE CARGOS PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	44
TABLA 4: MANUAL DE CARGOS PERSONAL OPERATIVO	46
TABLA 5: INSTRUMENTOS TÉCNICOS	48
TABLA 6: PLAN DE COMUNICACIÓN	71
TABLA 7: SELECCIÓN DE PERSONAL	73
TABLA 8: INDUCCIÓN FUENTE:	79
TABLA 9: PRESUPUESTO FOLLETO INDUCCIÓN DE PERSONAL	82
TABLA 10: CAPACITACIÓN	83
TABLA 11: CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN	86
TABLA 12: PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES	87
TABLA 13: PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL, REMUNERACIONES, ASCENSOS	88
TABLA 14: PRESUPUESTO IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD	93
TABLA 15: CONDICIONES AMBIENTALES	96
TABLA 16: PRESUPUESTO MUEBLES DE OFICINA	97

PLAN DE MEJORAMIENTO DE CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA LOGEX QUE BRINDA SERVICIOS DE LOGÍSTICA A LA EMPRESA EDESA EN LA CIUDAD DE QUITO

Introducción

Este proyecto de titulación se ha desarrollado en la empresa Logex que brinda servicios logísticos a la empresa Edesa.

Logex es una empresa de logística que maneja varios proyectos en diferentes empresas como Avon, Mabe, Agip Gas, etc., se escogió el proyecto Edesa para este estudio ya que es en el cual se ha localizado el problema de clima laboral.

El Objetivo general de este proyecto es realizar una propuesta para mejorar el clima laboral con el fin que la empresa permita alcanzar niveles de eficiencia y eficacia óptimos ya que en los últimos dos años se ha visto que la productividad de la empresa ha bajado considerablemente y los empleados no se sienten a gusto en su lugar de trabajo.

En las empresas, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que este tiene sobre el comportamiento del personal, de igual forma es necesario que la organización conozca cuales son las metas, ideales y aspiraciones personales que tiene su capital humano, con esto se logra que quienes conforman la empresa sientan confianza y brinden un mejor aporte a la empresa.

Es comprobado que existe una relación directa entre la efectividad, el clima laboral y el compromiso laboral, se pueden obtener buenos resultados con un clima laboral

malo pero estos resultados no son los óptimos, como cuando el clima laboral es bueno.

Las empresas al generar un clima laboral agradable, buscan aumentar su rentabilidad, mejorar su calidad de servicio al cliente interno y externo esto generará que las empresas que gocen del servicio de logística de Logex sientan lo importante que son para la institución.

Una gestión integrada de Recursos en las Organizaciones exige contar con el Talento Humano, que son pieza clave en el Desarrollo de la Empresa, por eso se ve la necesidad de la implementación de un Plan de Clima laboral, entre otras gestiones de RRHH que son de carácter normativo y organizacional como las políticas institucionales.

Dentro de los aspectos que se tienen en cuenta para los trabajadores, en lo que se refiere a su preparación y capacitación son elementos que contribuyen en gran consideración al desarrollo de la Empresa así como al desarrollo individual del trabajador. Se puede hablar entonces del clima laboral, como uno de los elementos recientemente introducidos es de lo más importante, pues vela por el bienestar de los trabajadores, así como el crecimiento personal e institucional.

Aquí también intervienen otros subsistemas de la Gestión de Recursos Humanos como: Selección de Personal, Evaluación del Desempeño, Clima laboral, Seguridad Salud y Medio Ambiente, Información y Comunicación, Auditoría, Capacitación, Inducción en fin, es un proceso que implica Gestión de Recursos Humanos.

El clima laboral fortalece las relaciones entre el trabajador y la Empresa y crea compromiso del mismo con la Organización. Le brinda además satisfacción, posibilidades de superación y de realización personal, trayendo como garantía a la Empresa el mantener un alto nivel de la fuerza de trabajo y aumentar la competitividad de la misma. Por ello, el clima laboral es una herramienta eficaz para las Empresas y llevada a la práctica con calidad y objetividad, el cual puede brindar grandes beneficios, dándoles una mejor utilización a sus Recursos Humanos.

Esta propuesta de Plan de Clima laboral que se va a desarrollar en Logex es muy compleja, ya que se debe tomar en cuenta muchos factores del empleado y del empleador en los que se está fallando como empresa y como empleado.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento del problema

Logex es una multinacional que se especializa en la logística de grandes empresas como Mabe, Avon, Edesa, Agip Gas, etc., la misma que tiene como misión lograr que los productos de nuestros clientes lleguen al lugar indicado, en el tiempo indicado y en las condiciones indicadas, de la manera más eficiente posible.

De toda la organización se ha localizado que el bajo desempeño de los empleados se centra en los que trabajan para la empresa Edesa a la cual brindan servicios desde hace 10 años.

Pese a tener una misión definida, los trabajadores, no presentan óptimos grados de desempeño y productividad como lo ha demostrado la encuesta realizada a Edesa que se ha sentido muy inconforme con el servicios que le ha prestado Logex en los últimos años, por lo que la renovación de los contratos anuales ha estado en constante peligro de darlos por terminado.

Es por este motivo que se ha reunido a algunos empleados de Logex para tener conversaciones breves con cada uno de ellos y como conclusión se evidenció que muchos trabajadores no se sienten satisfechos con la organización en donde trabajan ya que no existe un plan de capacitación, las remuneraciones son bajas, no tienen plan de carrera e incluso el espacio físico en el cual desempeñan sus labores no es el más óptimo, y el trato con los jefes inmediatos no es el mejor, los diferentes cambios dentro de la estructura organizacional, la rotación de personal, e inestabilidad del personal a contrato, además del continuo cambio de autoridades

administrativas, lo cual se ve reflejado en el ausentismo, falta de motivación, por lo que se deduce que hay un problema de clima laboral, y esto a su vez repercute en una disminución de la eficiencia en el desempeño de las actividades que realizan los empleados de dicha empresa.

Considerando lo anterior, surge la necesidad de tomar en cuenta la importancia del clima laboral como factor determinante en la empresa Logex; a fin de elevar los niveles de productividad y excelencia de este último, propiciando además climas de trabajos motivantes y retadores que permitan a los actores desarrollar trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización.

Los directivos en su preocupación por este tema ha solicitado al departamento de Recursos Humanos que se realicen encuestas internas a todo el personal que trabaja para Edesa ya sea administrativo o sea operativo para así poder determinar cuáles son los puntos en los que la organización debería realizar cambios y mejoras en su dirección.

Existen varios factores que afectan al clima laboral entre los cuales se anotaran los siguientes:



Tabla 1: Litwin y Stinger

Fuente: William Jiménez Lemus - wjlemusarrob@gmail.com

Muy brevemente daremos a conocer las causas y efectos de los factores que afectan al clima laboral en la empresa Logex.

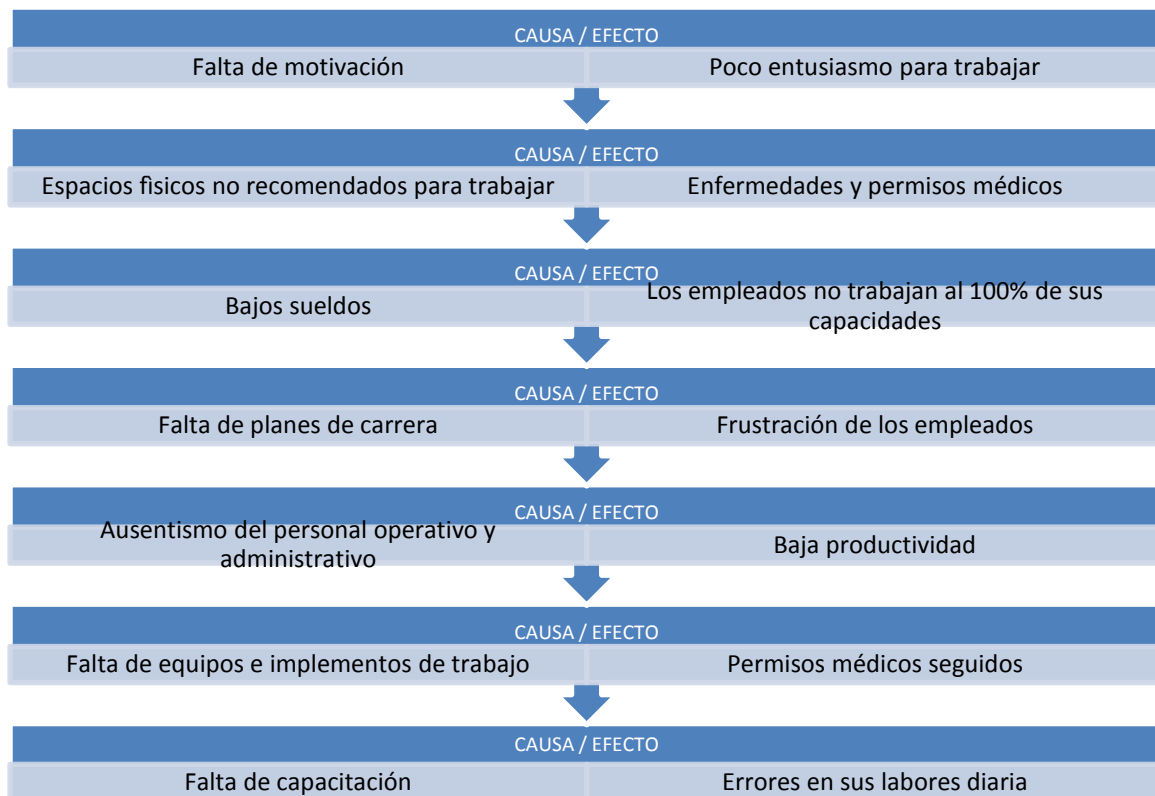


Tabla 2: Causa y Efecto
Fuente: Elaboración Propia
Autor: Paola Paredes

Por esta razón es necesario realizar un plan de mejora que se deberá ejecutar dentro de Logex, para lograr que el clima laboral sea el más adecuado y contribuya a mejorar el desempeño de los empleados para su desarrollo laboral y personal entre las mejoras que se tendrá es:

- Una adecuada selección de personal para cada puesto es importante.
- Un plan de carrera para los trabajadores que mejor se desempeñen en sus funciones que vayan ascendiendo y se sientan motivados.
- Incrementar las capacitaciones a todo el personal para tenerlos actualizados y que les ayude en su ámbito personal ya que así pueden incrementar sus conocimientos si algún momento llegan a salir la empresa, y motivarles con

talleres de integración ya que uno de los factores que baje el clima laboral es que no haya compañerismo.

- Revisar la estructura física de la empresa ya que algunos trabajadores no se sienten cómodos en sus lugares de trabajo ya que les afecta el clima, la luminosidad, etc.
- Motivar a los empleados mediante beneficios económicos ya que para los trabajadores es importante este tema.
- Revisar mediante las encuestas realizadas a los empleados si el problema proviene desde las jefaturas o gerencias y dar talleres de relaciones humanas.

1.2 Formulación del problema

La formulación del temas se plantea de la siguiente manera: ¿Cómo mejorar el clima laboral del personal administrativo y operativo de la empresa Logex para que no se sientan frustrados en sus labores diarias y tengan un mejor desempeño?, ya que es necesario saber cuál es la percepción de los colaboradores mediante un estudio que nos permita conocer qué factores inciden en el comportamiento del personal que labora actualmente, dentro de Logex.

Los factores que inciden en el clima laboral pueden ser denotados en las actividades diarias, la satisfacción en sus puestos de trabajo, la productividad en sus acciones diarias, el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, todos estos elementos van configurando lo que

denominamos “Clima Laboral”, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, o puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Al formular el problema podemos notar las consecuencias que abarcan un buen clima o un mal clima organizacional, cuyas consecuencias serán positivas o negativas, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación.

Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad.

Es decir que el clima laboral, es determinante en la forma que toma una organización sus decisiones que en el interior de ella se ejecutan, y como se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

Realizar un diagnóstico del clima laboral no es una de las primera opciones dentro de las empresas, sobretodo porque realizar estos estudios conlleva costos elevados, especialmente si son realizados a través de una consultoría externa, a pesar de ser una herramienta de gran utilidad para la gestión del recurso humano, ya que ayuda a mejorar la productividad, competitividad y eficiencia dentro de la organización.

(Goncálves, 1997) Define el clima laboral como “un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización”. De acuerdo a este concepto, cualquier intervención que realice en los factores que menciona Goncálves tendrán repercusiones en productividad, satisfacción, rotación, otros.

Para esto se requiere elaborar un Plan de mejoramiento del clima laboral que permita mejorar a fin de lograr un clima laboral que contribuya a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de Logex.

1.3 Sistematización del problema

En un diagnóstico del clima laboral ofrece a las empresas información necesaria para poder actuar sobre aquellos elementos que se evidencien en los resultados. Se recopila información a fin de proponer un plan de mejoramiento, con los resultados obtenidos se generan las siguientes interrogantes.

- ¿La empresa cuenta con una adecuada selección de personal?
- ¿La empresa cuenta con un plan de incentivos?
- ¿Existen políticas de remuneraciones y escala de personal?
- ¿La empresa incentiva planes de carrera?
- ¿El ambiente físico es adecuado para el trabajo?
- ¿La empresa cuenta con calendarios de capacitación para el personal administrativo y operativo?
- ¿Existe comunicación entre los jefes y los empleados?
- ¿Existe compañerismo en la empresa?

- ¿Los trabajadores tienen sus implementos o equipos de trabajo?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Diseñar una propuesta de mejoramiento de clima laboral para la empresa Logex que brinda servicios de logística a la empresa Edesa en la ciudad de Quito.

1.4.2 Específicos

- Diagnosticar los factores del porque los empleados no se sienten satisfechos con su trabajo.
- Proponer una mejor selección de personal.
- Proponer una mejor inducción de personal para que se sientan parte de la empresa.
- Proponer la restructuración del área física de las oficinas para el personal administrativo y la bodega para el personal operativo.
- Detectar necesidades de capacitación y proponer eventos.
- Proponer beneficios, incentivos, ascensos, para mejorar el clima laboral.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación Personal

Hoy se requiere de organizaciones administrativas y ordenadas, que guarden una relación directa con sus objetivos y metas, además de estar orientadas a la satisfacción de sus empleados, lo que nos lleva a pensar en una nueva concepción

de Administración en el marco de las nuevas relaciones entre el empleador y el empleado, y que por supuesto rebasa a un esquema de administración tradicional que no responde a las necesidades actuales,

1.5.2 Justificación Profesional

La realización de un Plan de mejoramiento de clima laboral en el área administrativa y operativa aumentará la productividad y a su vez la satisfacción de los empleados, al crear las condiciones necesarias para crecer y desarrollarse profesionalmente, logrando mantener el prestigio y la eficiencia que le caracteriza a la empresa Logex.

1.5.3 Justificación Empresarial

Conocer el clima organizacional es relevante en el comportamiento del personal que labora en las organizaciones, los esfuerzos por percibir y entender los problemas de falta de adaptación al medio laboral por parte del personal, lo que lógicamente ha repercutido en los climas de trabajo de cada una de las dependencias que conforman la empresa de servicios.

Se pretende despertar la reflexión de la alta gerencia de la organización , sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal , considerando que el clima organizacional es factor determinante en la eficiencia de la gestión en Logex; tomando en cuenta además que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tenga éste de la organización, por lo que el clima organizacional debe ser desarrollada para lograr un equilibrio entre los dos grupos de referencia y lógicamente mejorar los climas de trabajo.

Todo esto permitirá fortalecer equilibrio psicológico del personal y por consiguiente se desarrollarán climas de trabajo que permitirán la pro-actividad del personal.

Es de hacer notar que de la apreciación que se tenga sobre la presente investigación se beneficiarán el personal nombrado y el personal contratado, ambos sujetos fundamentalmente dentro de los procesos administrativos en la organización de la empresa de servicios.

1.6 Importancia

Es importante en la actualidad el clima laboral en las empresas ya que gracias a esto podemos medir la satisfacción de los empleados y su desempeño, si un empleado no rinde en sus labores diarias es un gasto para la empresa y no está dando el 100% de sus capacidades.

Las empresas deberían mantener a sus empleados satisfechos ya que así la empresa se convierte en una empresa productiva, de éxito y desarrolla las capacitaciones y competencias de sus empleados, creando fidelidad en ellos y va a ser más difícil que abandonen sus puestos de trabajo como se dice en el argot popular “se pondrían la camiseta de la organización” y no solo asistirían a sus puestos de trabajo por un salario.

Esta tesis posibilitará adecuar el funcionamiento de la organización, contando con personal idóneo capaz de adaptarse con facilidad a los cambios y a los nuevos requerimientos y metas de la empresa.

Consideramos que un empleado espera sentirse seguro en la organización donde trabaja, recibir un trato digno, así como también tener la oportunidad de crecer, aprender y poner en práctica esos antiguos y nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1 Marco de Referencia

LOGEX

Es una empresa de servicios logísticos con el objeto de ofrecer soluciones globales para optimizar la Cadena de Abastecimiento de nuestros clientes. Logramos esto mediante la aplicación de conceptos técnicos, métodos y tecnología de punta.

Es la primera empresa en el Ecuador que aplica conceptos Técnicos en el manejo de operaciones logísticas para el beneficio de nuestros clientes. Nuestros inigualables servicios y soluciones para su cadena de abastecimiento transformarán sus problemas de distribución en verdaderas ventajas competitivas.

Provee Soluciones logísticas integradas que van desde el abastecimiento de Materias Primas hasta la entrega de Productos Terminados. Esto nos permite crear Ventajas Competitivas para nuestros clientes a través de operaciones que logran el nivel de servicio esperado, con costos competitivos.

Misión

Nuestra meta es lograr que los productos de nuestros clientes lleguen al lugar indicado, en el tiempo indicado y en las condiciones indicadas, de la manera más eficiente posible.

El objetivo final de este proceso es minimizar el costo total de la cadena de abastecimiento al mismo tiempo que mejoramos el nivel de servicio a sus clientes.

Qué es logística?

Logística es el proceso de planificación, implementación y control eficiente a bajo costo del flujo y almacenamiento de materia prima, inventario en tránsito, productos terminados e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo, con el propósito de cumplir o sobrepasar los requerimientos y expectativas del cliente.

Logística integrada

Identificación de oportunidades: de sinergias y de optimización de la red logística.

Diseño de una red: que optimice el flujo de productos a través de toda la cadena logística.

Gerenciamiento del transporte: combinando diferentes modos de transporte con el objetivo de reducir tiempos de ciclo y costos, mejorar la eficiencia y brindar un mejor servicio al cliente

Gerenciamiento de inventarios: poniendo énfasis en la administración del flujo de mercaderías a través de toda la cadena, tan rápido y preciso como sea posible, permitiendo a nuestros clientes disminuir los niveles de inventario.

Logística de abastecimiento

- **Logex** provee servicios de abastecimiento que dan un valor agregado a las industrias de consumo y de otros sectores.
- Nuestros servicios reducen sus niveles de inventario y costos relacionados con almacenamiento.
- Nuestros servicios de abastecimiento tienen 3 componentes:
 1. Transferir el inventario de nuestros clientes a nuestras bodegas y realizar las actividades de planificación de demanda.
 2. Realizar servicios de valor agregado, incluyendo integración de productos, inspecciones de calidad y procesamiento de rechazos.

Soluciones de almacenamiento

- Administramos de forma efectiva y a bajo costo, su inventario y sus necesidades de almacenamiento.
- Nuestros servicios permiten:
 - Entrar y Salir de mercados rápidamente, dependiendo de la fluctuación de demanda.
 - Ubicar sus productos en bodegas estratégicamente ubicadas que le permiten mejorar el servicio al cliente y reducir sus costos de transporte.
 - Controlar sus costos administrativos compartiéndolos con otros clientes de Logex.

- Convertir sus problemas de almacenamiento y distribución en verdaderas ventajas Competitivas.

Transporte y distribución

- Nuestros servicios de transporte están enfocados a maximizar la utilización de activos, ya sean de propiedad de nuestros clientes, o de terceros.
- Logex ha tomado la decisión estratégica de no invertir en vehículos propios creando excelentes relaciones de trabajo con profesionales transportistas que ofrezcan el mejor servicio y valor para nuestros clientes.

Nuestros servicios permiten:

- Mejoramiento continuo de niveles de servicio
- Manejo proactivo de canales de distribución
- Incremento de visibilidad sobre su red de distribución
- Información real y a tiempo para toma de decisiones

Estructura organizacional

PROYECTO EDESA

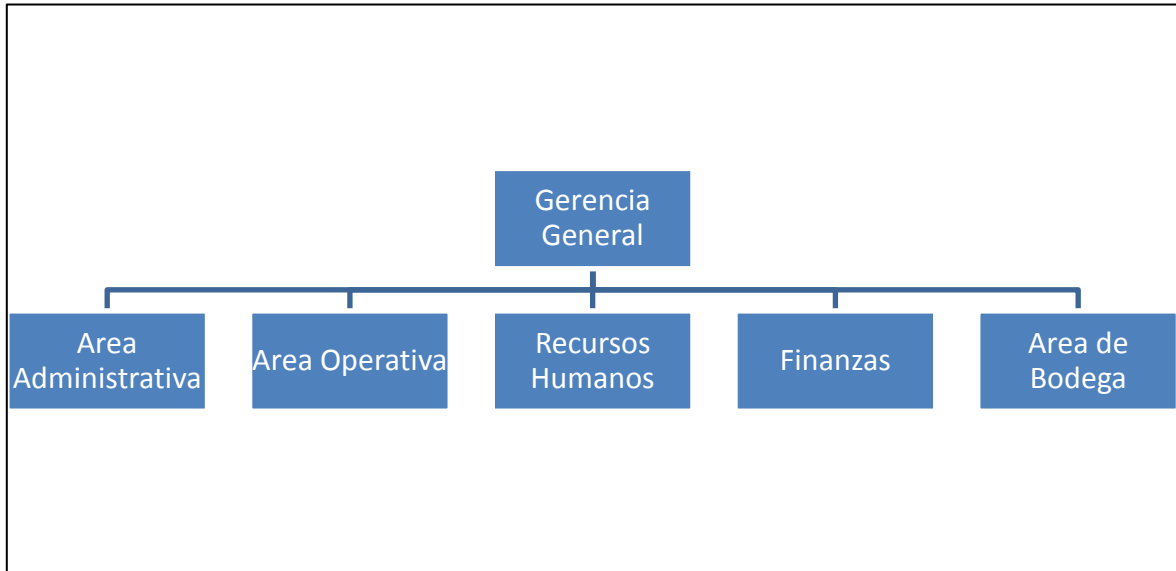


Figura 1: Estructura organizacional.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos Logex

Elaborado por: Departamento de Recursos Humanos Logex

Las áreas que serán parte del estudio para la implementación del plan de clima laboral son el Área administrativa y el área operativa y el área de bodega ya que es en donde se han podido notar varias deficiencias en sus labores diarias.

Marco Teórico

Cuando en una empresa existe ausentismo, rotación de personal y disminución de la productividad es una alerta para que las empresas pongan atención en su clima laboral, este tema debería ser parte de las políticas de la organización para ayudar al desarrollo profesional del empleado.

Dentro de este plan se deben de establecer metas y objetivos para que los empleados cumplan y logren mejorar su desempeño actual. “Todos deben de conocer cómo se debe de movilizar dentro de la organización ya sea verticalmente u horizontalmente.” (Martha, 2009)

El momento de hacer la inducción al empleado se debe dar a conocer los parámetros que tiene estructurados la empresa y los planes que están en un plan de acción. “Tratar que se trabaje siempre con alegría y disposición, hará que siempre se alcancen todos los objetivos empresariales” . (Reyes Ponce Agustín, 2000)

2.2.1 Motivación

Se considera importante la motivación para esta investigación ya que es un impulso para que el ser humano desarrolle sus actividades y así puedan lograr sus objetivos y metas, recibiendo influencias de factores internos como externos del ser humano.

La motivación para un ser humano es un conjunto de características en las cuales podemos encontrar las siguientes:

- La motivación forma parte de la personalidad del ser humano, el ser humano tiende a colocar las motivaciones en posiciones jerárquicas según la naturaleza del mismo.
- Cada ser humano se motiva de diferentes maneras, para algunos es importante la motivación intelectual, material, etc., es lo que marca la personalidad de cada uno.

2.2.2 Que es el Clima laboral?

El laboral es el medio interno de la organización, es el ambiente psicológico que cada organización tiene y es su característica. El clima laboral involucra varios aspectos de las diferentes situaciones que ocurren en cada compañía como el tipo de organización, políticas, tecnología, reglamentos internos, actitudes, sistemas de valores y el comportamiento social que se los pueden impulsar o castigar.

2.2.3 Importancia del clima laboral

Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo.

El potencial humano es la parte más importante de la compañía ya que hace a una empresa competitiva, en los tiempos actuales es primordial valorarlo y prestarle la debida atención.

Compañías que tienen disciplina muy rígida o ejercen demasiadas presiones al personal, podrán obtener logros a corto plazo, pero a largo plazo saldrán del mercado. Cuando una empresa tiene un buen clima laboral tiene consecuencias positivas ya que la productividad de cada empleado se incrementa.

2.2.4 Beneficios del clima laboral

Entre las características positivas se pueden nombrar las siguientes: disciplina, colaboración, satisfacción, baja rotación, adaptación, identificaron, logro, innovación, etc.

Un clima laboral positivo incentiva a una mayor motivación y mejorar la productividad de los trabajadores, también es una ventaja importante de un buen clima laboral ya que crea un compromiso y lealtad hacia la empresa.

Por otra parte el clima laboral proporciona retroalimentación a las empresas para identificar causas que permitan introducir cambios planificados o tomar acciones en temas de: capacitación, ascensos, bienestar, vestuario, incentivos, mejora de maquinarias o instrumentos de trabajo, equipos de protección, reconocimientos, etc., y así lograr modificar las actitudes y conductas de los empleados, y también para realizar cambios o modificar conductas

Por otra parte el reconocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, bienestar, mejora de instrumental o maquinarias, vestuario, equipos de protección, etc. para modificar las actitudes y conductas de los miembros; también para efectuar cambios en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que la componen.

2.2.5 Objetivos de clima laboral

El contar con un buen clima laboral en Logex ayudará a fomentar el crecimiento personal de nuestros empleados y trabajadores, logrando así la conformación de un sistema el cual permitirá una gestión planificada de las personas de alto potencial, y disminuir el porcentaje de rotación del personal que actualmente mantiene.

Sabemos que generar un buen clima laboral debería ser uno de los objetivos primordiales de cualquier organización en la actualidad. En una actividad como la nuestra, esta meta se transforma en vital, porque nuestros clientes, al confiarnos la atención de sus propios clientes, esperan que nosotros lo hagamos con personas capacitadas, comprometidas y motivadas para dar de sí lo mejor en cada contacto.

2.2.6 Aporte del Clima laboral

En la actualidad, el clima laboral constituye un instrumento idóneo para hacer frente a sus necesidades de personal.

Cuando la administración motiva a sus empleados, es más probable que los empleados se fijen metas profesionales y trabajan activamente por alcanzarlas.

Esto puede alentar a los empleados para mejorar en su capacitación, en su formación académica o técnica y en otras actividades. El nivel promedio de los empleados de una organización subirá y el departamento de recursos humanos dispondrá de un conjunto humano más calificado y mejor motivado para atender las vacantes que se presenten.

2.2.7 Ventajas en implementar un plan de mejoramiento de clima laboral

Las principales ventajas actualmente son sustentadas en los conocimientos, la capacidad de aprender, la motivación, es importante para la empresa conocer la naturaleza humana y tener prácticas gerenciales para facilitar y estimular para que los empleados tengan la oportunidad de sentir orgullo y alegría en el trabajo. Se ha

ido tomando en cuenta desde lo físico, mano de obra hasta incluir lo intelectual, lo emocional y los sentimientos.

2.2.8 Desarrollo del personal al contar con un plan de clima laboral

El clima laboral ayudará al empleado a identificar sus necesidades de acuerdo a lo que la empresa le ofrece. Al contar con un buen clima laboral, cada uno de los colaboradores se sentirá motivado para llevar al éxito dentro de la organización, fomentando el compromiso bilateral entre el colaborador y la empresa, y obteniendo como principal resultado la eficiencia y productividad del Capital Humano dentro de la organización.

Logex es una empresa de servicio de logística creada desde hace 10 años. En la actualidad ofrece sus servicios a las de 8 grandes instituciones a nivel nacional como: Mabe, Agip Gas, Avon, Maresa entre otras.

Logex cuenta con personal capacitado, con infraestructura tanto logística como estacionaria para la operación del mismo a nivel nacional.

El desarrollo de esta tesis es fundamental debido a que contribuye a este esfuerzo general tanto de la organización como de todos los que los componen.

Adicional se cuenta con la predisposición por parte la Gerencia de Desarrollo Organización, para llevar adelante esta propuesta clima laboral el cual será de mucha ayuda en generar y fomentar la motivación de su personal.

Teorías de apoyo

Para este estudio se ha tomado en cuenta varias teorías de los pioneros en clima laboral como:

2.3.1 Teoría de las necesidades de Maslow

Es la teoría motivacional más conocida y está basada en jerarquías de las necesidades del ser humano, está representada por una pirámide de acuerdo a la conducta humana.

Necesidades Primarias:

- Necesidades fisiológicas (alimentación, sueño y reposo, abrigo o deseo sexual).
- Necesidades de seguridad (la búsqueda de protección contra una amenaza o peligro).
- Necesidades Secundarias.
- Necesidades sociales (asociación, participación, amistad, afecto y amor).
- Necesidades de aprecio (la autovaloración y la autoestima).
- Necesidades de autorrealización (la autonomía, competencia y plena realización).

La teoría de Maslow representa un modelo importante del funcionamiento de la conducta de las personas y para la Administración de los Recursos Humanos es muy valiosa.

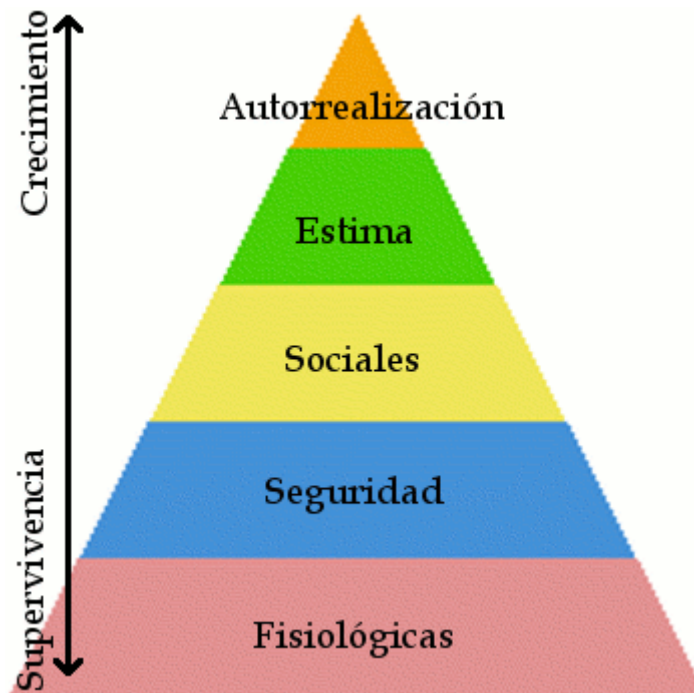


Figura 2: Jerarquía de necesidades de Maslow
Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow

2.3.2 Teoría de los dos factores de Herzberg:

En esta teoría Herzberg indica que la motivación depende de dos factores:

La satisfacción que van de acuerdo a las actividades desafiantes y estimulantes del puesto, estos son factores motivacionales.

La insatisfacción está en función del ambiente, de los colegas y la supervisión, son llamados por Herzberg como factores higiénicos.

La figura permite una comparación de estas dos teorías.

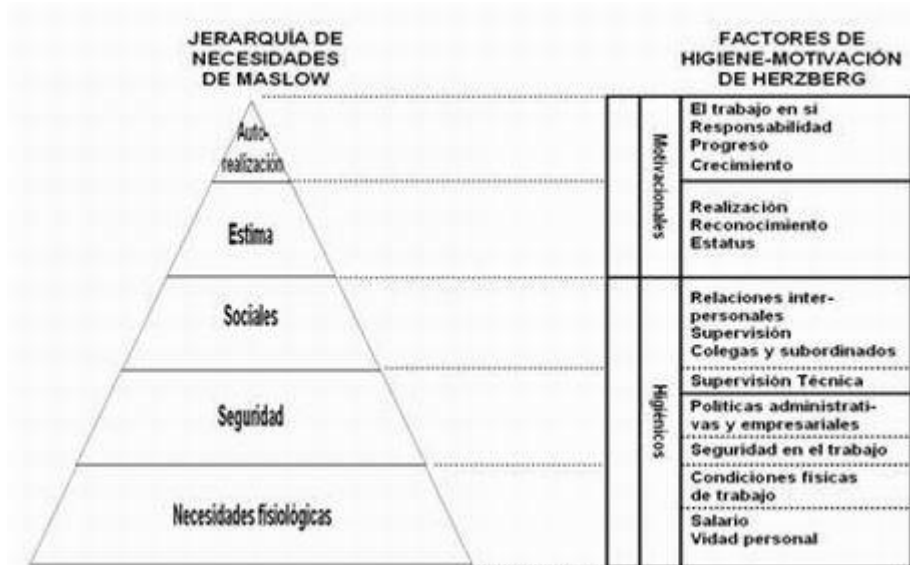


Figura 3: Comparación de los modelos de motivación de Maslow y Herzberg
Fuente: Davis, Keith, Human behavior at work.

2.3.3 Teoría de La Valencia-Expectativa de Vroom (modelo situacional de motivación)

(Vroom /1993)

Indica que la motivación es el valor del resultado de las acciones y expectativas que cada individuo para cumplir sus metas. Lo más importante de esta teoría es las diferentes fuerzas que tiene el individuo para motivarse tomando en cuenta las personas y los puestos.

La teoría de Vroom se basa en la motivación no en la conducta de los individuos.

Este grafico es la representación de las fuerzas que se producen por la motivación desde el logro y recompensa.

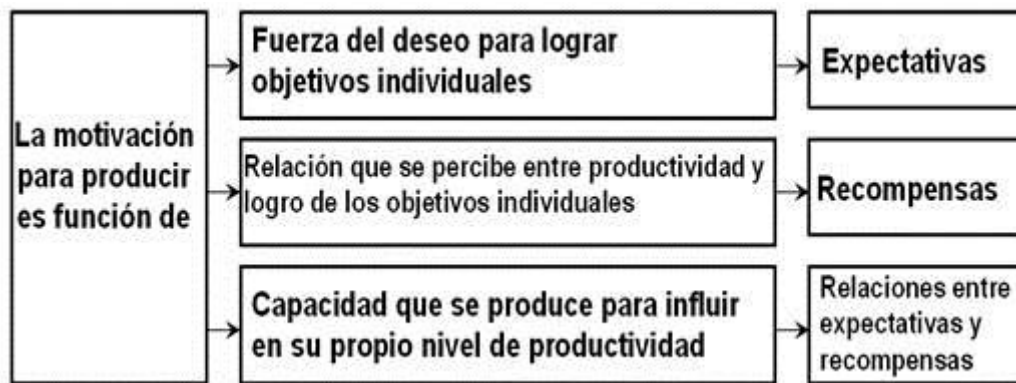


Figura 4: Los tres factores de la motivación para producir
Fuente: Slocum Jr.

2.3.4 La teoría de McClelland:

Esta teoría tiene enfoque en tres necesidades que son los siguientes:

- Logro
- Poder
- Afiliación

Según esta teoría cuando las necesidades no son satisfechas se crea tensión en el interior del individuo, es por eso que le da importancia de la motivación de la siguiente manera:

1. La motivación para el logro: el individuo desea crecer y desarrollarse.
2. La motivación por afiliación: relacionarse con las personas en un ambiente social.
3. La motivación por competencia: es un impulso por realizar un trabajo de gran calidad.
4. La motivación por poder: es un impulso por influir en las personas y cambiar las situaciones.

2.3.5 Teoría del establecimiento de las metas

El psicólogo Edwin Locke expone esta teoría que las personas se establecen metas con el fin de lograrlas. Edwin Locke afirma que las personas cuando trabajan para llegar a una meta es la mejor fuente de motivación, el empleado el momento de ponerse metas necesita poner todo su esfuerzo para lograrlas. Cuando la gente participa en establecerse metas, es más probable que acepten objetivos complicados ya que se siente comprometidos para lograr lo que quieren

2.3.6 Teoría del Reforzamiento

En esta teoría se centra en el comportamiento que se da en el ambiente e ignora el estado interior de las personas, es decir se concentra solamente cuando las personas realizan alguna acción.

El psicólogo B. F. Skinner dice: “los actos pasados de un individuo producen variaciones en los actos futuros mediante un proceso cíclico”, es decir esta teoría se basa en la ley del efecto, si la conducta tuvo resultados positivos se la puede volver a repetir, mientras que si la conducta tuvo resultados negativos no se volverán a repetir.

2.3.7 Teoría de la Equidad

Los trabajadores son parte de un sistema social, en el que cada individuo depende del otro en cierta medida, en este momento se crean comparaciones entre trabajadores y cada uno tiene el interés que el sistema de recompensas sea justo.

J. Stacy Adam indica que los trabajadores valoran la justicia al comparar las recompensas que reciben entre ellos y los demás al decir los demás se refiere a otros empleado, a la comunidad y a la sociedad.

En resumen teóricos como Robbins (1999) y Chiavenato (1998), exponen que la motivación humana se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige y se detiene del mismo modo que los impulsos, necesidades, deseos que se desarrollan en el interior de cada individuo. A estos teóricos se uno Gómez (1998).

La motivación es algo interno propio de cada persona que hace que influya en el comportamiento de cada uno ya que todos somos distintos y las necesidades varían unas a otras.

Las diversas teorías de motivación han notado que los logros, responsabilidad y capacidad son independientes de las motivaciones extrínsecas como ascensos, buen sueldo, condiciones agradables de trabajo, buenas relaciones con sus superiores. Es decir no se afectarían los estímulos del uno del otro.

2.3 Marco Conceptual

Actitudes.- Forma de ser del ser humano con relación con objetivos, personas o hechos.

Antipatía: Repulsión o desacuerdo hacia alguna persona, animal o cosa.

Aptitudes.- Cualidad para realizar una determinada actividad o tarea.

Ausentismo.- “Es la frecuencia o la duración del tiempo de trabajo perdido cuando los empleados no se presentan al trabajo.” (Chiavenato Adalberto, 2008)

Beneficios o compensaciones.- Tipo de motivación que pueden ser financieros como el pago que recibe cada empleado en forma de bonos, premios y comisiones.

Clima Organizacional.- es lo que cada empleado o empleador percibe en su ambiente de trabajo.

Compañeros de trabajo.- Miembros de un grupo de trabajo de están en constante contacto para alcanzar objetivos departamentales y de la organización.

Condición de trabajo.- Son normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental del trabajador. Su objetivo principal es el bienestar del mismo.

Contenido del puesto.- Se refiere al puesto al que el colaborador a desempeña, va de la mano con las expectativas del trabajador para un mejor desarrollo dentro de las actividades que realiza.

Cultura.- Conjunto de elementos que incluye los conocimientos, las creencias, el arte, la moral, el derecho, los usos y costumbres y todos los hábitos adquiridos durante vario tiempo en su condición de miembros de la sociedad.

Conflictos.- Son las discrepancias que enfrentan entre empleados o empleados y empleadores.

Comunicación.- Es la transmisión y comprensión de información, utilizando símbolos verbales y no verbales.

Cuestionarios.- Son preguntas establecidas para aplicar al área que se desea investigar. El cuestionario es el conjunto de preguntas que constituyan el tema a ser analizado.

Desafío.- Son riesgos que toma el empleado o empleador para lograr objetivos propuestos.

Eficiencia.- Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles

Eficacia.- Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Encuesta.- Medio para recopilar información, que aplicada al universo o a una muestra, según los intereses y objetivos, busca tener respuestas respecto a la valoración y criterio de los encuestados sobre determinado asunto.

Éxitos.- Resultado positivo de un negocio, o logros de los objetivos.

Estrategias: Manera de lograr determinados objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

Empatía: Sentimiento de participación afectiva de una persona.

Fracasos.- Falta de éxito o resultados negativos.

Identidad.- Es el sentimiento de pertenencia a la organización y de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Incentivo.- Técnicas que utilizan las compañías para mejorar su productividad o rendimiento de los empleados. Consiste en premiar económicamente o con descuentos a la producción o compra del producto.

Ineficiencia.- Falta de la capacidad para lograr un fin, empleando los mejores medios posibles.

Liderazgo.- Influencia para motivar a los individuos a que logren alguna meta.

Motivación.- Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual o grupal.

Muestra.- Consiste en una serie de operaciones destinada a tomar una parte del universo o población que va a ser estudiado para facilitar la investigación. La muestra es una parte de un todo.

Misión: Propósito, es la finalidad las organizaciones persigue de manera permanente o semipermanente. Razón de ser de una organización.

Necesidad.- Es la carencia de “algo” puede definirse como una deficiencia fisiológica no sentida por el cerebro, que si no se satisface, hace peligrar la vida del individuo.

Negociación.- Llegar a un acuerdo establecido entre dos o más personas o entidades para fijar las condiciones de un acuerdo determinado.

Oportunidades de progreso.- Es un plan de carrera, que permitan el individuo alcanzar su realización personal dentro del área en la se desempeña o quizá en otras donde pueda especializarse.

Organización.- Grupo institucionalmente independiente; es un grupo de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados orientan hacia un mismo fin.

Objetivos: Son los propósitos hacia los cuales debe estar enfocada la institución para lograr su desarrollo, son coherentes con su misión.

Percepción.- Interpretaciones de los individuos u organizaciones de cosas que ocurren en su alrededor (ambiente).

Productividad.- Relación entre el producto obtenido y los insumos empleados, medidos en términos reales; en un sentido, la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro, calcula la eficiencia con que se

emplean en la producción los recursos de capital y de mano de obra. Valor económico agregado en una unidad de tiempo de trabajo.

Población.- Se denomina población o universo a todo grupo de personas u Objetos que poseen alguna característica común.

Premios.- Recompensa que se da por algún mérito.

Puesto: Sitio o espacio que ocupa una persona o cosa. Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.

Pertenencia: Ser parte de un conjunto, grupo o asociación.

Responsabilidad.- Es el sentimiento de los miembros de la organización y autonomía para poder tomar decisiones relacionadas con su trabajo, de esta manera existe supervisión general para no crear un sentimiento de que el jefe controla el trabajo.

Recompensa.- Son las remuneraciones y recompensas por un trabajo bien hecho, con este parámetro se determina como la organización premia los buenos resultados, logros de objetivos por parte de sus empleados.

Rotación de personal.- Es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para ser sustituidos, a cada desvinculación casi siempre corresponde la admisión de un sustituto. Cuando la rotación es excesiva es un factor que obstaculiza la eficiencia de la organización.

Reconocimientos.- Compensación, remuneración, premio, por un buen trabajo realizado.

Retribución.- Recompensa o pago por un servicio o trabajo, acordado desde un inicio o producto de un galardón por una actividad ejecutada.

Remuneración: Pago de un trabajo o servicio.

Salud Mental.- Factores que determinan que una persona pueda desenvolverse en el medio ámbito.

Satisfacción.- Confianza o seguridad del ánimo, cumplimiento del deseo o del gusto.

Satisfacción en el puesto de trabajo.- Es la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen de su trabajo, expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de la persona con relación al empleo y las recompensas que ofrece.

Socialización en el trabajo.- Es un proceso por el cual la organización condiciona el comportamiento del nuevo empleado para “ponerlo al tanto”; en este momento se señala al nuevo integrante que es lo importante para la organización.

Valores.- Otra definición de valores personales son los ideales y expectativas que las personas asumen como esenciales y primordiales.

Valores Organizacionales.- Las organizaciones agregan valor para ser competitivas e interviene en el comportamiento o en la actitud de las personas en las organizaciones.

Visión: Razón por la cual la organización trabaja en pro de convertirse en cuanto se aspira bajo el mismo concepto. Es lo que llegará a ser la empresa por medio de sus objetivos, metas y misiones a corto, mediano y largo plazo.

2.4 Hipótesis

¿Con la investigación que se va a realizar en Logex nos permitirá disminuir la insatisfacción de los empleados y así mejorar el clima laboral?

2.5 Identificación de variables

2.6.1 Variable independiente

Clima laboral.- El clima laboral para considerar los eventos que permite definir el mejoramiento del desempeño de los empleados según las exigencias de la empresa.

2.6.2 Variable dependiente

Espacio físico.- Es necesario que los empleados estén en lugares cómodos en donde producen su trabajo.

Remuneración.- La remuneración es muy importante el clima laboral pero en Logex ya tienen definidos la tabla de remuneraciones por lo que se quiere proponer otros beneficios.

Capacitación.- Si se les capacita a los empleados en algunas deficiencias que tengan en sus puestos de trabajo el desempeño será favorable para la empresa ya que usara todas las herramientas que tiene para desarrollar sus labores diarias y ser más eficientes.

Plan de carrera.- si los empleados tienen un buen desempeño pueden subir peldaños en el organigrama institucional.

Plan de Incentivos.- Debemos tomar en cuenta que los empleados necesitan incentivos para realizar un mejor trabajo, esto podemos hacerlo de acuerdo al desempeño que tengan.

2.6 Identificación de indicadores

- Práctica de valores
- Capacitaciones
- Participación en la toma de decisiones.
- Detección de necesidades.
- Beneficios.
- Comunicación.
- Nivel educativo.

- Lugares físicos de trabajo.
- Incentivos.

2.7 Identificación de los instrumentos

Los instrumentos de apoyo que se usaran para recopilar información para la implementación de este Plan de Carrera son:

- Encuestas
- Entrevista
- Grupos de discusión

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Métodos de investigación

“Los métodos de investigación es un conjunto de procedimiento lógicos, operacionales implícitos en todo el proceso de la investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto o sistematizarlos.” (Miriam Balestrini, 2002)

Los métodos de investigación nos permiten descubrir y analizar los supuestos de estudio y reconstruir los datos a partir de conceptos teóricos, ubicando el lector de población, muestra, métodos para el levantamiento de la información, medición y análisis de los resultados obtenidos.

El enfoque sé que dará a este estudio será cuantitativo ya que se recolectarán datos para probar la hipótesis en base en un análisis estadístico.

Se utilizarán los siguientes métodos con la finalidad de que exista coherencia entre la parte teórica y la investigación de campo.

3.1.1 Analítico

Este método nos ayudará a determinar la situación actual de la empresa, logrando así el diagnóstico de necesidades de la empresa mediante respaldo de documentación con el tema objeto de la investigación.

3.1.2 Sintético

Se utilizará para la parte bibliográfica y documental de la empresa en los aspectos relacionados al clima laboral.

3.1.3 Inductivo

Se utilizará para identificar y reconocer a profundidad a la empresa Logex sobre su entorno, manejo e impacto del nivel administrativo y operativo el cual se implementará el clima laboral.

3.1.4 Deductivo

Este método facilitará la búsqueda de soluciones alternativas para desarrollar y adaptar este plan a las necesidades de la empresa.

3.1.5 Métodos estadísticos

Estos métodos nos ayudarán a la obtención de resultados, la cuantificación matemática y estadística de los datos obtenidos en la investigación de campo así como la definición de conclusiones y determinación de recomendaciones con mayor exactitud.

El propósito de esta investigación se orientó a describir y comparar variables con la finalidad de producir un resultado, entendiendo variable como cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores; es decir, que puede variar aunque el objeto determinado que se considere pueda tener un valor fijo.

3.2 Tipo de la investigación

El propósito de esta investigación se orientó en describir y comparar variables, con la finalidad de obtener un resultado sobre las variables que es igual a la “cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores; es decir, que puede variar aunque el objeto determinado que se considere pueda tener un valor fijo”. (Sabino, 1992)

El tipo de estudio y diseño es no experimental al no considerar manipulación de las variables consideradas y porque se tomaron tal cual como estaban presentes al momento del estudio, transversal pues el estudio se recolecto en un tiempo determinado y definido.

Descriptivo porque “se pretende explicar y medir en diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar“ . (Hernandez, Fernandez y Baptista, 1998)

3.3 Técnicas generales de la investigación

- Entrevista
- Investigación mediante: Internet y literatura en libros
- Encuestas a empleados
- Documentos de la empresa
- Trabajo de campo

3.4 Población

La población para este estudio de Mejorar el Clima Laboral en la empresa Logex que da servicios a la empresa Edesa, será solo aplicada en el personal administrativo y operativo teniendo en cuenta al personal de bodega que son 40 personas ubicadas en las bodegas de Logex en Guajalón al Sur de la Ciudad de Quito.

A continuación se presentan los cargos de Logex definidos para efecto de este estudio.

PERSONAL ADMINISTRATIVO LOGEX – EDESA			
No.	Cargo	OBJETIVO DEL CARGO	No. Emp.
1	Jefe Administrativo	Encargado de coordinar lo relacionado con atención al cliente, emisión de pickings (órdenes de compra), facturación y entrega de documentos a transportistas	1
2	Jefe de Operaciones	Es el encargado de coordinar todo lo relacionado con la carga, transporte del producto de Edesa a las bodegas de Logex.	1
3	Asistente de servicio al cliente	Verifica stocks en las bodegas para información del personal comercial de Edesa, coordinar tiempo y fechas estimadas de llegada de los productos, atención al personal de Edesa.	1
4	Emisor de Pickings	Revisar productos faltantes de entrega e informar al área de producción de Edesa para la fabricación de los mismos, emitir pickings (órdenes de compra) para ser despachados a los clientes.	1
5	Asistente de despacho	Encargado de verificar los pickings emitidos y organizar rutas para enviar productos a los clientes y enviar reporte para que en bodega preparen el producto a ser despachado.	1

6	Facturador	Encargado de facturar las órdenes de compra con el producto debidamente preparado en bodega para ser despachado al día siguiente.	2
7	Asistente de notas de crédito y soluciones	Encontrar soluciones para los clientes cuando los productos llegan rotos a su destino, buscar los repuestos en otras bodegas de Edesa, de no existir en stock en ese instante emite notas de crédito para que el producto sea enviado en otras fechas, realizar reportes de cumplimiento de entrega del producto a Edesa.	2
8	Asistente de archivo	Organizar documentación por clientes.	1
9	Asistente administrativa	Encargada de asistir a todo el personal elaborando reportes, control de alimentación, taxis, caja chica y receptor facturas de transportistas para el pago respectivo.	1
10	Mensajero	Llevar documentación a las oficinas de Guajalón a las oficinas principales ubicadas en el norte de Quito.	1
TOTAL EMPLEADOS ADMINISTRATIVO			12

Tabla 3 : Manual de Cargos personal administrativo

PERSONAL OPERATIVO DE BODEGA LOGEX – EDESA

No.	Cargo	OBJETIVO DEL CARGO	No. Emp.
1	Jefe operativo	Coordina a los montacarguistas y sus ayudantes.	1
2	Monta cargistas	Encargada de manejo de equipo pesado (montacargas) para la preparación del producto para ser despachado de las bodegas	6
3	Ayudante de monta cargistas	Ayuda a la preparación de productos para ser despachado de las bodegas	3
2	Jefe de bodega	Coordina los despachos, verificación de cargas y control de personal de bodega	2
4	Verificadores de carga	Encargado de verificar que los productos a despachar estén correctos en modelo, cantidad, color.	4
5	Supervisor de bodega de sanitarios	Encargado de realizar inventario de sanitarios que envían desde la planta de Edesa a la bodega de Logex, verifica que los productos sanitarios a despachar estén correctos en modelo, cantidad, color.	1
5	Ayudante de bodega de sanitarios	Encargado de realizar inventario de sanitarios que envían desde la planta de Edesa a la bodega de Logex, verifica que los productos sanitarios a despachar estén correctos en modelo, cantidad, color.	2

5	Supervisor de bodega de griferías	Encargado de realizar inventario de griferías que envían desde la planta de Edesa a la bodega de Logex, verifica que los productos sanitarios a despachar estén correctos en modelo, cantidad, color.	1
5	Ayudante de bodega de griferías	Encargado de realizar inventario de griferías que envían desde la planta de Edesa a la bodega de Logex, verifica que los productos sanitarios a despachar estén correctos en modelo, cantidad, color.	2
5	Estibadores	Responsables de cargar y ordenar los productos en los camiones para ser enviados a los diferentes lugares de destino	6
TOTAL EMPLEADOS DEPARTAMENTO OPERATIVO			28

Tabla 4: Manual de cargos personal operativo

Fuente: Manual descriptivo de cargos y lista del personal que labora en los mismos, proporcionado por RRHH

A través del cuadro de empleados de las bodegas de Logex en Guajaló se procederá a sacar la muestra mediante la siguiente fórmula.

La seguridad Z es del 99% el coeficiente sería 2.58

Margen de error 2%

N = 40

P / Q = 0.50

Z = 2.58

E = 0.02

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{2.58^2 * 0.50 * 0.50 * 40}{0.02^2 (40 - 1) + 2.58^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 39.62$$

3.5 Aplicación de la encuesta

La encuesta es la principal fuente de información para esta investigación, por medio de esta se recolectara información por escrito, las que serán dirigidas a los 40 empleados del área administrativa y operativa de Logex que brinda servicios a Edesa.

La aplicación de este tipo de investigación representa un costo relativamente bajo y permitirá que la tabulación sea más precisa. Para la aplicación de esta encuesta se realizó a 40 trabajadores, dato establecido en la muestra.

3.6 Instrumentos de investigación

En relación con los objetivos de la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta y su correspondiente instrumento para el levantamiento de la información que permitan obtener los objetivos previstos.

Se procederá a realizar una encuesta a los trabajadores con la finalidad de conocer sobre lo que siente y desea el trabajador.

3.7 Diseño de Instrumentos Técnicos



Tabla 5: Instrumentos técnicos
Fuente: Elaboración Propia
Autor: Paola Paredes

Para el diseño de la encuesta se tomó en cuenta los siguientes aspectos para desarrollar preguntas que nos puedan dar la mayor información y medir el clima laboral según las opiniones de los empleados.

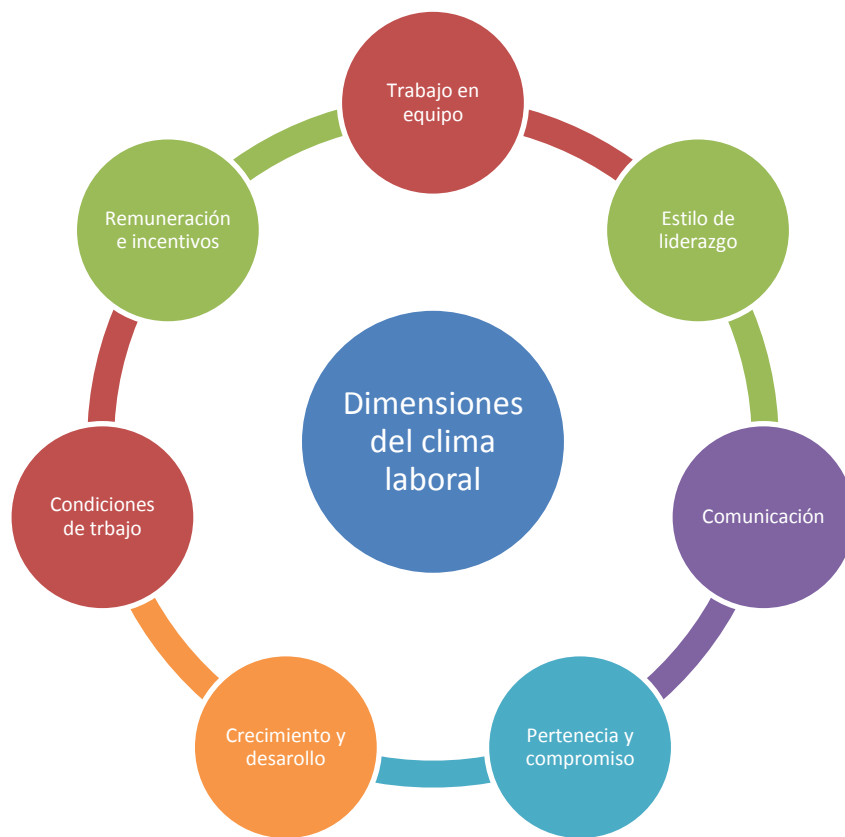


Figura 5
Dimensiones del clima laboral

Fuente: <http://www.clider.com.co/Cultura/index.php/dimensiones-del-clima-organizacional>

El estudio de campo se realizó mediante encuesta a los 40 empleados de Logex del área administrativa y operativa teniendo los siguientes resultados:

3.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.8.1 Tabulación

Los datos que se obtendrán dentro de esta investigación se analizarán en forma cuantitativamente, para obtener resultados y dar acertadas conclusiones y recomendaciones.

3.8.2 Tabulaciones y gráficos

Para realizar la tabulación y gráficos obtenidos de la información se procederá a utilizar tablas y gráficos en Excel.

3.8.3 Tabulación Encuesta laboral

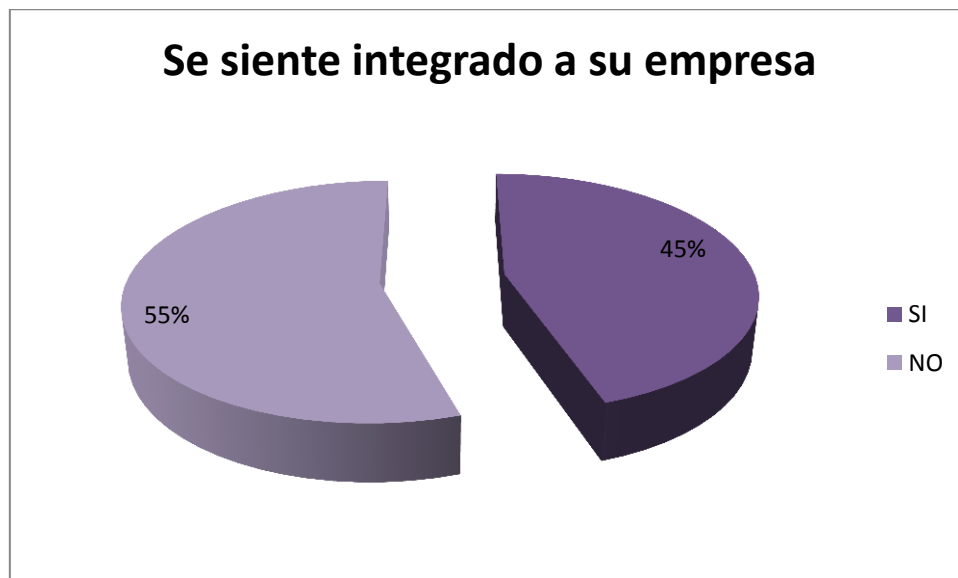
LA EMPRESA

1. Se siente integrado en su empresa?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	18	45%
No	22	55%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

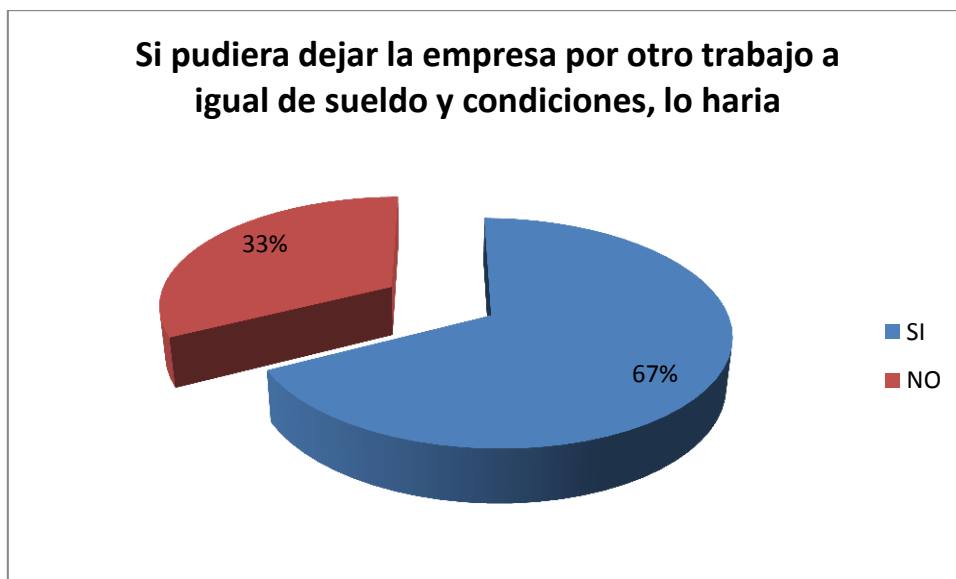
El 55% de los empleados no se sienten integrados en Logex.

2. Si pudiera dejar la empresa por otro lugar de trabajo a igual de sueldo y condiciones, lo haría?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	27	67%
No	13	33%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

Se puede apreciar que el 67% de los empleados de esta encuesta estarían dispuestos a dejar Logex por otro trabajo que tenga igual sueldo y condiciones.

CONDICIONES AMBIENTALES

3. Su puesto de trabajo le resulta cómodo?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	17	42%
No	23	58%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

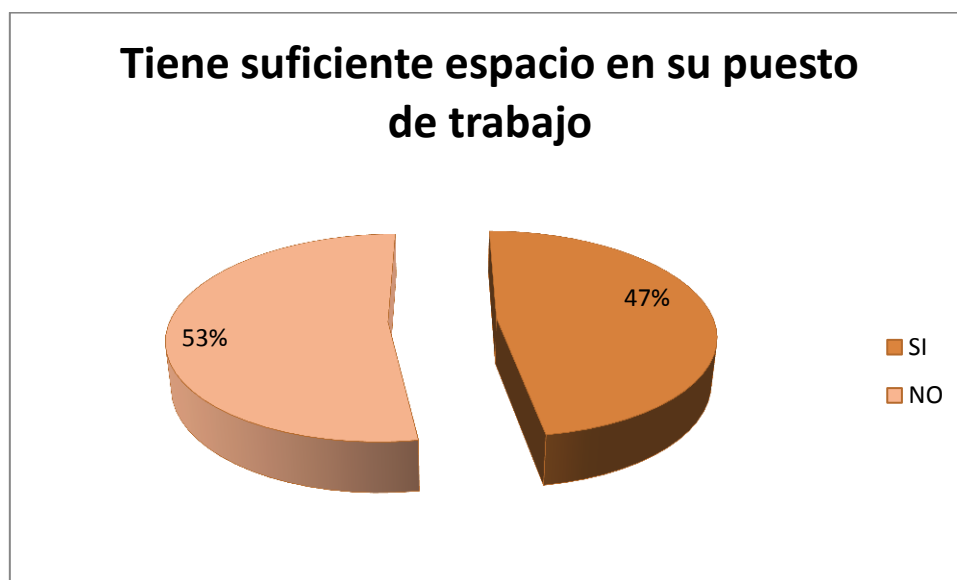
Al 58% de los empleados no se siente cómodos en su puesto físico de trabajo.

4. Tiene suficiente espacio en su puesto de trabajo?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	19	47%
No	21	53%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

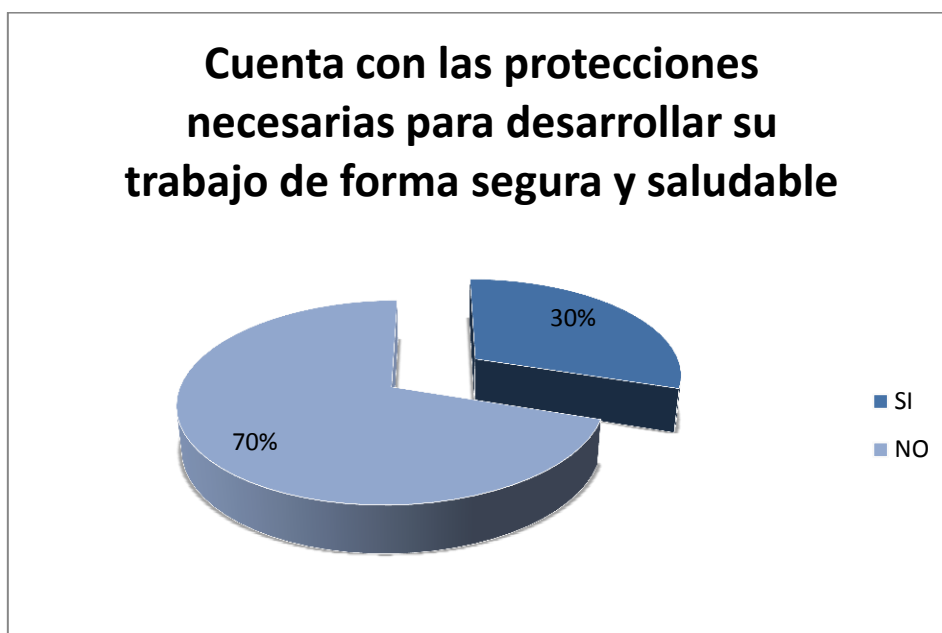
El 53% de los empleados considera que su puesto de trabajo es pequeño y no tiene el suficiente espacio.

5. Cuenta con las protecciones necesarias para desarrollar su trabajo de forma segura y saludable?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	12	30%
No	28	70%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

El 70% del personal considera que no está lo suficientemente equipado para elaborar su trabajo diario, los empleados operativos de bodega son los que más se sienten inconformes con sus equipos de trabajo ya que ellos son los que necesitan tener más protecciones que el personal administrativo.

CAPACITACIÓN

6. Se le ha evaluado para conocer sus necesidades de capacitación?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	30	75%
No	10	25%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

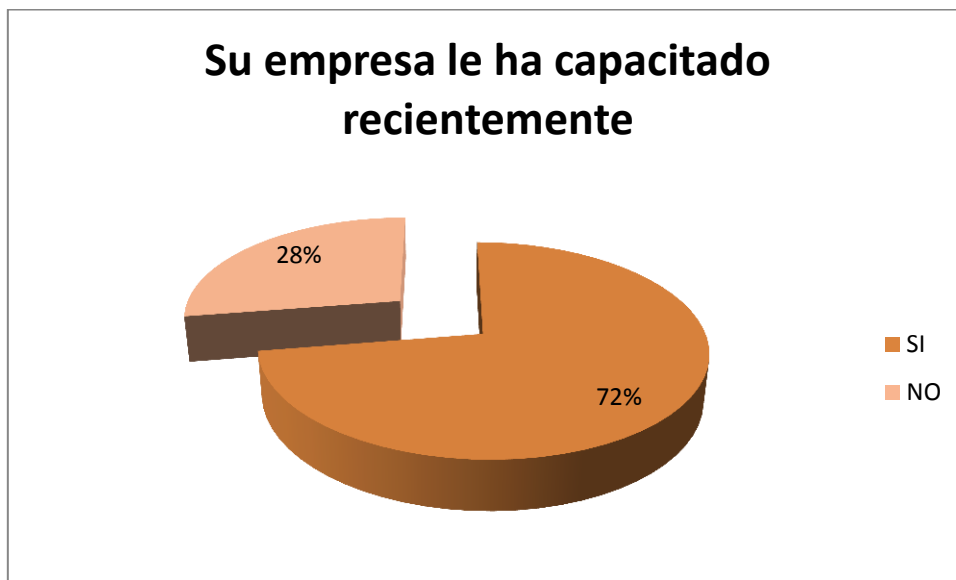
Al personal no se le ha hecho evaluaciones para saber que capacitaciones necesita es así que el 75% de los empleados lo confirman.

7. Su empresa cuenta con planes de capacitación?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	29	72%
No	11	28%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

Al 72% del personal administrativo y operativo no se le ha capacitado en ningún aspecto.

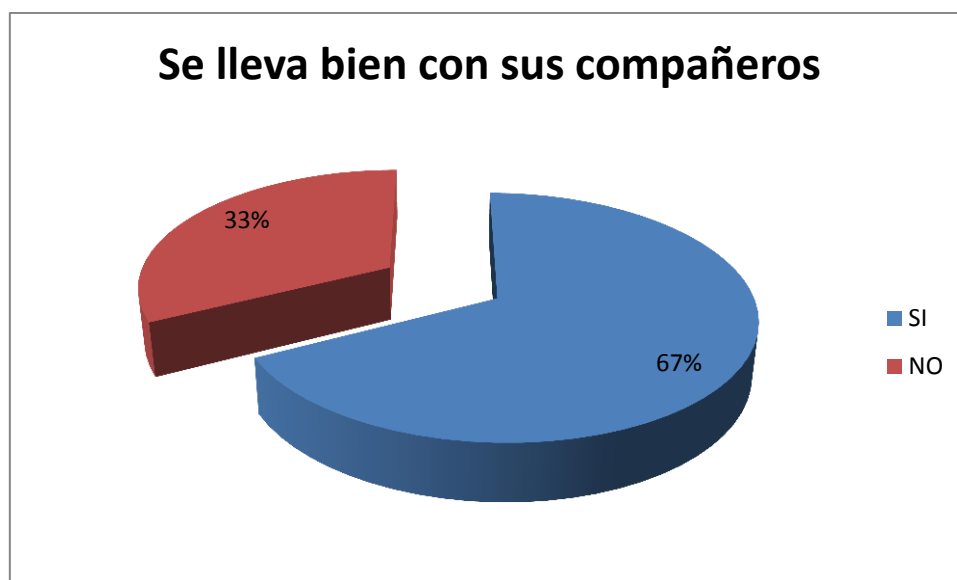
ACERCA DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

8. Se lleva usted bien con sus compañeros?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	27	67%
No	13	33%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

El 67% de empleados se llevan bien entre personal administrativo y operativo.

9. Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entro en la empresa?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	22	55%
No	18	45%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

Al 55% de los empleados sus compañeros si les ayudaron y apoyaron los primeros días en de trabajo en la empresa.

10. Le realizaron una adecuada inducción en su primer día de trabajo?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	34	85%
No	6	15%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

El 85% de los empleados piensan que para sentirse parte de la empresa debieron realizar una inducción integra su primer día de.

SOBRE SUS JEFES Y SUPERIORES

11. Tiene usted comunicación con su jefe?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	8	20%
No	32	80%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

El 80% de los empleados no tiene comunicación con su jefe o superior.

12. Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	3	7%
No	37	93%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

El 93% de los empleados sienten que no son tratados bien y con amabilidad de parte de sus jefes o superiores.

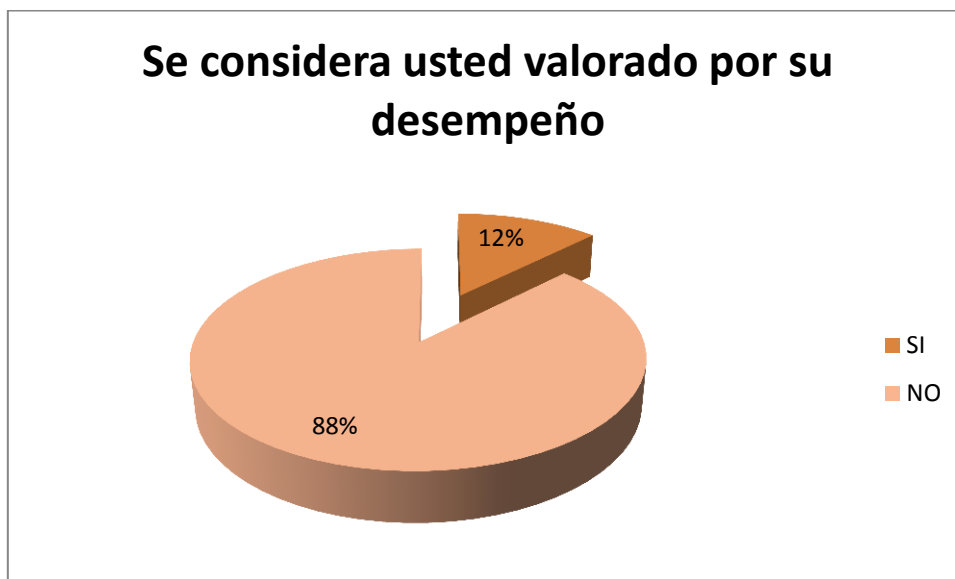
SOBRE LOS INCENTIVOS

13. Se considera usted valorado por su desempeño?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	5	12%
No	35	88%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

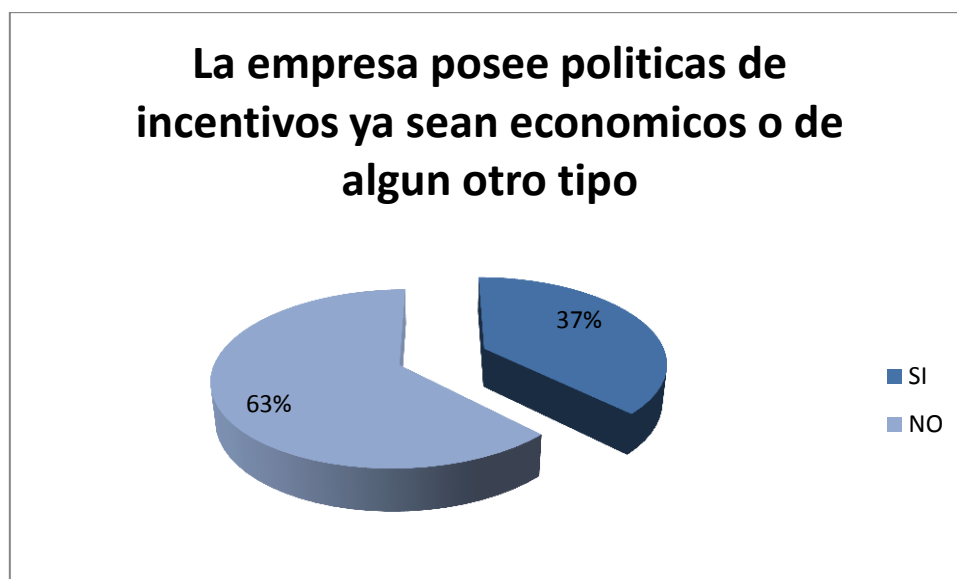
El 88% de los empleados no se considera valorado por su desempeño laboral.

14. La empresa tiene políticas de incentivos ya sean económicos o de algún otro tipo?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	15	37%
No	25	63%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

Los empleados desconocen en un 63% si la empresa posee políticas de incentivos de cualquier índole.

SOBRE EL SUELDO

15. Considera que su trabajo está bien remunerado?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	6	15%
No	34	85%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

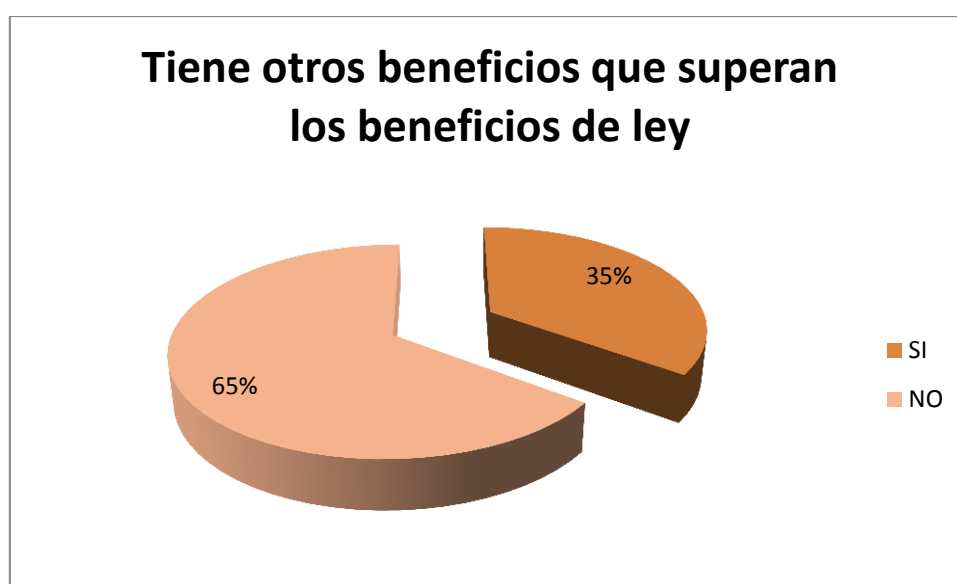
El 85% de los empleados no se siente conformes con su remuneración mensual.

16. Tiene otros beneficios que superan los beneficios de ley?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	14	35%
No	26	65%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

El 65% de los empleados sienten que no poseen otros beneficios que los beneficios de ley.

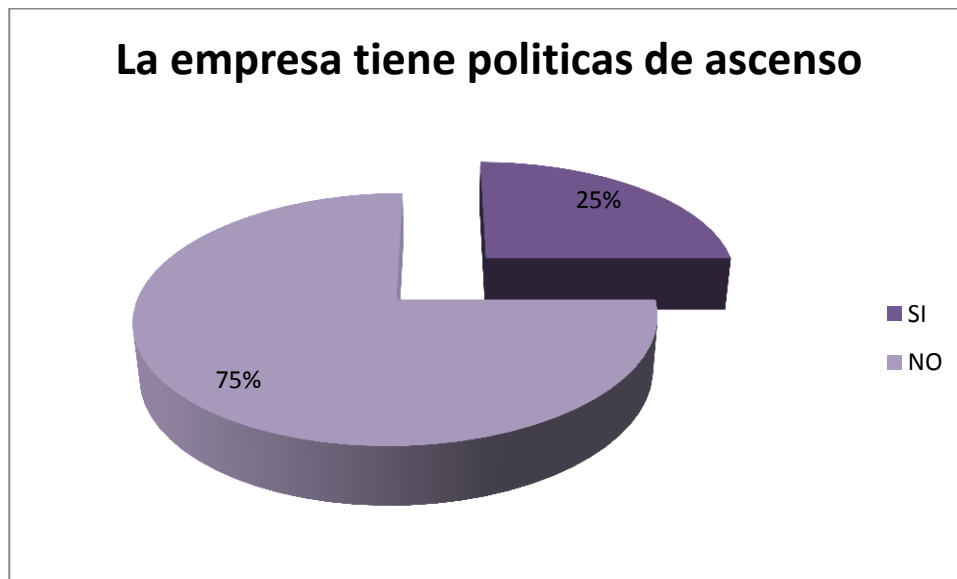
SOBRE LOS ASCENSOS

17. La empresa tiene políticas de ascenso?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	10	25%
No	30	75%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

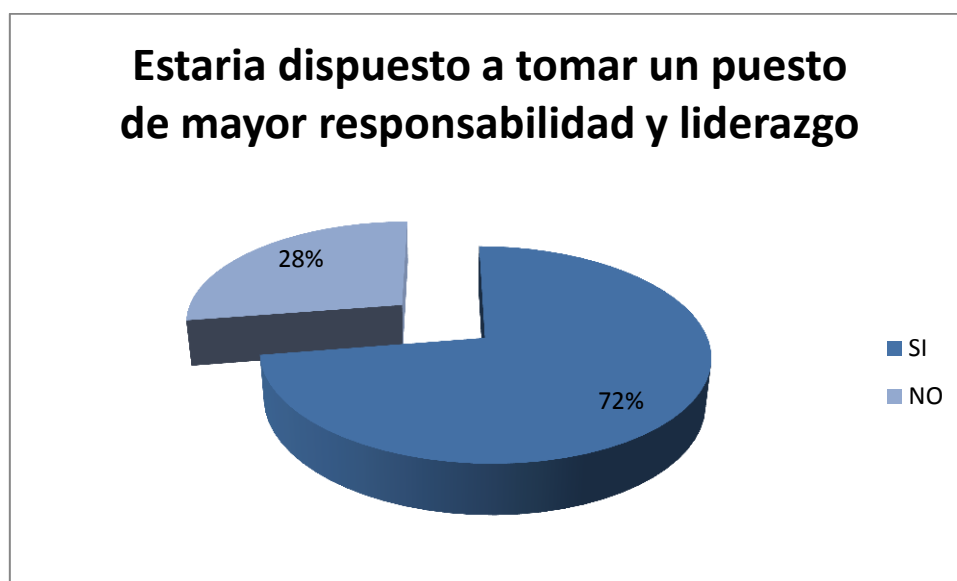
El 75% de los empleados siente que la empresa no tiene políticas de ascenso.

18. Estaría dispuesto a tomar un puesto de mayor responsabilidad y liderazgo?

RESPUESTA	DATOS	%
Si	29	72%
No	11	28%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes



Fuente: Encuesta para medir el clima laboral en la empresa Logex

Elaborado: Paola Paredes

El 72% de los empleados se sienten capaces de tomar un cargo de mayor responsabilidad y liderazgo.

Nos podemos dar cuenta que las respuestas SI y NO tienen una relativa relación entre la pregunta 1 a la 10, desde la pregunta 11 a la 18 se presenta una gran distancia entre las respuestas que los empleados respondieron, existe una brecha muy grande cuando se trate de hablar de sus jefes, los sueldos, los incentivos y ascensos.

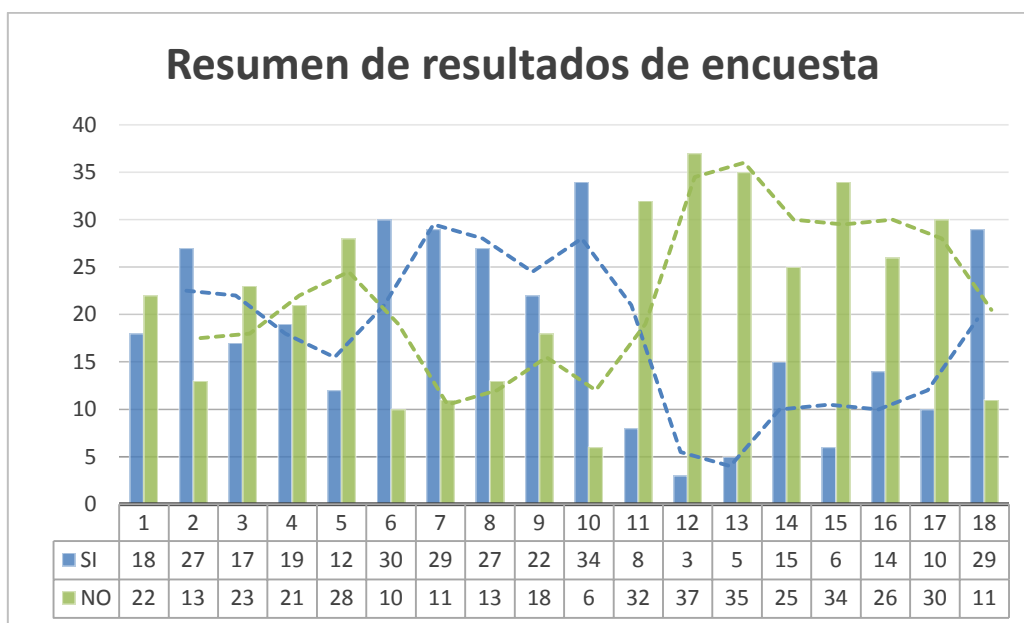


Figura 6
Resumen de resultados de la encuesta

3.9. Conclusión general de la investigación

Dentro de la investigación realizada mediante una encuesta al personal administrativo y operativo de Logex se puede determinar que el personal se siente desmotivado y que tienen bajas remuneraciones y eso lo corrobora un 30% de las encuestas, poca capacitación un 13% lo piensa, el 10% piensa que tiene bajas expectativas de ascensos, mal trato de parte de los jefes o superiores el 17%, no poseen incentivos por su desempeño el 22% y condiciones físicas deterioradas el 8%, todo esto conlleva a tener pocas expectativas sobre su crecimiento personal y profesional, con lo cual se evidencia que es recomendable aplicar un plan de mejoramiento de clima laboral dentro de la organización porque no solo se beneficiaremos al trabajador en el crecimiento que este espera en su vida, sino que evitaremos que este emigre a otras empresas.

La propuesta de un Plan de mejoramiento de clima laboral será un método aplicable al desarrollo de futuras actitudes del personal, que se fundamenta en la motivación del colaborador en sus labores diarias y así proporcionarle la oportunidad de desarrollarse personal y profesionalmente dentro de las exigencias de la empresa.

Como futuros Gerentes administrativos o de RRHH, tenemos un compromiso de brindar al empleado un lugar ideal para trabajar, donde el empleado se sienta a gusto de ir a trabajar y desarrollar sus funciones de la mejor manera, como si diría en un argot popular “que el empleado se ponga la camiseta de la empresa” para sacarla adelante ya que no solo es beneficio para la empresa sino también para cada uno de los trabajadores.

CAPITULO IV

PROPUESTA

4.1 PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL

Una propuesta de clima laboral genera varias expectativas dentro de la institución, sobre todo cuando es la primera vez que se realiza una propuesta de este tipo, porque las personas que conforman la organización desean saber si se van a producir cambios de acuerdo con las opciones que han proporcionado las encuestas.

Sin embargo es importante que se tome la decisión de ejecutar la propuesta del plan de mejoras, puesto que a través del mismo se corregirán aspectos concretos que se han observado en los resultados obtenidos en la encuesta.

El clima se basa en opiniones y sus percepciones del personal sobre la institución, es posible que incluso el mejor plan de mejora no de los resultados deseados a corto plazo.

4.2 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

4.2.1 Objetivo general

- Proponer un plan de mejora de clima laboral que contribuya a resolver las problemáticas detectadas, partiendo de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en Logex.

4.3 DESCRIPCIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

La propuesta de mejoramiento de clima laboral se basara en seis proyectos que favorecerán a que este proceso sea efectivo y así obtener los resultados esperados.

4.3.1 PROYECTO DE MEJORAMIENTO 1

Plan de comunicación para difusión de resultados de la encuesta de clima laboral.

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none">•Dar a conocer los resultados obtenidos en la encuesta
META	<ul style="list-style-type: none">•Involucrar a todo el personal en el plan de mejoramiento de clima laboral del Logex.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">•Gerente Departamento de recursos humanos
LUGAR	<ul style="list-style-type: none">•Sala de reuniones en las instalaciones de Logex en Guajaló
DURACION	<ul style="list-style-type: none">•Tendrá la duración de una hora para dar a conocer los resultados. Se harán en dos grupos para que las oficinas y las bodegas no queden desprovistas de personal.

Tabla 6: Plan de comunicación

Fuente: Elaboración propia

Autor: Paola Paredes

4.3.1.1 Descripción del proyecto

Es importante que todos los niveles de la organización estén comprometidos con el proceso de mejoramiento del clima laboral, por esto es imprescindible dar a conocer los resultados obtenidos en la encuesta, la difusión garantizara la efectividad del proceso.

De igual manera el personal se motiva al saber que es parte de la empresa y que su opinión está siendo escuchada, también genera confianza en los cambios que se van a producir y el personal al conocer las acciones que van a ser tomadas, colaborara con la implementación de las acciones correctivas, planteadas dentro del proceso de mejoramiento del clima laboral.

Este será el primer paso para que se produzcan cambios significativos dentro del clima laboral que existe en Logex.

Para realizar esta difusión es importante mantener reuniones con las autoridades de Logex, para que conozcan los resultados de las encuestas que se realizó, a fin de dar el impulso que requiere todo el proceso de mejoramiento.

De la misma manera comprenderán que quiso decir el personal con sus respuestas y que planes de acciones se pueden tomar para que el clima laboral sea óptimo dentro de Logex.

La difusión se la realizara a todo el personal que brinda servicios a Edesa, esto a su vez servirá para futuros estudios que se realicen en otros proyectos de Logex.

4.3.1.2 Evaluación

Cada trimestre se evaluara con el Departamento de Recursos humanos si se ha estado comunicando al personal sobre las decisiones importantes de la empresa, cumpleaños de empleados, ingresos de personal, ascensos, o alguna información importante de los empleados.

4.3.2 PROYECTO DE MEJORAMIENTO 2

Mejoramiento en la selección de personal

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none">• Realizar una optima selección de acuerdo a los perfiles existentes en la empresa.
META	<ul style="list-style-type: none">• El personal seleccionado sea el óptimo para el cargo que va a ocupar.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">• Asistente de selección Departamento de recursos humanos
LUGAR	<ul style="list-style-type: none">• Oficinas de Logex en Guajaló
DURACION	<ul style="list-style-type: none">• Tendrá la duración de 1 mes

Tabla 7: Selección de personal
Fuente: Elaboración propia
Autor: Paola Paredes

4.3.2.1 Descripción del proyecto

Se realizará la selección de personal siguiendo los siguientes parámetros, se dará prioridad al reclutamiento interno ya que de este modo los empleados podrán sentir que los están tomando en cuenta para un ascenso de ser el caso, si ninguno de los empleados de la organización posee las aptitudes y actitudes necesarias para la vacante se procederá al reclutamiento externos.

Los pasos a seguir para la selección de persona serán los siguientes:

- 1) Revisión del manual de descripción de cargos existente en la empresa para tener el perfil solicitado.
- 2) El reclutamiento se llevara a cabo mediante la prensa de más circulación a nivel nacional.
- 3) Preselección de las carpetas recibidas.

JEFE DE LOGÍSTICA

La empresa desea contratar los servicios de profesionales competentes, dispuestos a sumir nuevos retos, y experiencia en el área de Logística.

OBJETIVO GENERAL

Responsable de dirigir, planificar, organizar, y supervisar al personal en el mantenimiento preventivo y correctivo de: reparación de los equipos, maquinarias, instalaciones eléctricas, vehículos y edificios de la entidad, controlando su desarrollo y garantizando el normal funcionamiento de la empresa en el ensamblaje de vehículos.

REQUISITOS BÁSICOS

Educación formal: Ingeniero Logística o carreras afines.

Destrezas:

Buen trato con los clientes internos y externos.

Excelente manejo de office, conocimiento de almacenamiento de productos.

Experiencia: De dos a tres años en el área de logística.

COMPETENCIAS: El candidato deberá ser una persona con capacidad de: Planificación, monitoreo, solucionar problemas, orientación hacia la calidad y trabajo en equipo.

LA EMPRESA OFRECE

- Excelente ambiente de trabajo
- Nivel de ingresos competitivo.
- Oportunidad de desarrollo profesional.

Los profesionales interesados favor enviar su hoja de vida, al departamento de RRHH o al e-mail recursos.humanos@logex.biz; hasta el 1 octubre de 2013.

Garantizamos absoluta reserva.

Figure 7: Modelo de anuncio para reclutamiento por medio de la prensa

Fuente: Elaboración propia

Autor: Paola Paredes

Se determinara el número de candidatos que han dejado las carpetas en el lugar solicitado, se los dividirá en tres grupos de acuerdo al análisis de cada uno de las hojas de vida, estos grupos son aptos, dudosos y rechazados.

Solo se tomara en cuenta al grupo de los aptos.

4) Entrevista preliminar

La duración de esta entrevista deberá durar entre 10 y 15 minutos, el objetivo que se persigue con su realización es fundamentalmente comprobar que:

- El candidato cumple los requisitos básicos del puesto
- Si muestra una actitud positiva al puesto y a la organización.

Los entrevistados se pueden clasificar en los mismos tres grupos que se mencionaron en la preselección.

En esta fase se hará conocer a los candidatos los horarios de trabajo, la remuneración a ser percibida, los paquetes de beneficios que tendrán si llegan a ser los escogidos, esto evitara tener candidatos que al final de proceso no estén interesados en la vacante.

5) Pruebas psicológicas.

Las pruebas psicológicas son de gran ayuda ya se puede apreciar la personalidad del candidato, y si este tipo de personalidad se requiere en el puesto a ocupar.

Las diferencias individuales son apreciables también en los distintos intereses que manifiestan los individuos. Las actividades que interesan a una persona pueden parecer aburridas a otra, pero para el proceso de selección, no es así, ya que la

cantidad de interés que pone una persona en su trabajo puede determinar o influir de manera considerable en la realización de una tarea.

Se realizara la prueba sicológica 16PF

6) Entrevista de la terna con el jefe inmediato

El principal objetivo de la entrevista es asegurar que el candidato pueda adaptarse a la organización, a su cultura, al departamento al cual va a pertenecer y desempeñar su trabajo.

El jefe inmediato que es quien va a realizar la entrevista primero debe analizar la hoja de vida entregada por el responsable de recursos humanos, planificar las preguntas que va a realizar como por ejemplo: la experiencia, los estudios realizados, etc.

7) Verificación de referencias.

La persona responsable de la selección en el departamento de recursos humanos se encargara de verificar y comprobar las referencias laborales y personales que el candidato haya entregado, con esto nos podemos dar cuenta de la veracidad de los datos laborales.

Para este proceso de tomará en cuenta el siguiente formulario:

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____

FECHA: _____ CARGO AL QUE APLICA: _____

RESPONSABLE DE RRHH: _____

Nombre de la empresa: _____

Nombre del informante: _____ Cargo: _____

Datos del Candidato:

Cargo que ocupo: _____

Detalle las principales funciones que realizó en su empresa?

Fecha de Ingreso: _____ Fecha de salida: _____

Motivo de salida: _____

Qué sueldo percibía ? _____

Cómo califica su desempeño?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Recomendaría usted, que este candidato trabaje en nuestra
compañía? _____

Figure 8: Formato para solicitar referencias de los candidatos

Fuente: Elaboración propia

Autor: Paola Paredes

8) Toma de decisión.

El jefe inmediato se debe reunir con el encargado de recursos humanos con la finalidad de comparar información y opiniones y así determinar en conjunto cual es el candidato óptimo para este proceso.

Lo más óptimo es realizar un cuadro comparativo de los candidatos de acuerdo a la fase que vayan avanzando.

9) Reconocimiento medico

La persona escogida debe realizarse un reconocimiento médico el primer día de su ingreso a la empresa, el departamento de recursos humanos le entregara un listado detallado de la documentación requerida para carpeta personal y los pedidos de exámenes de laboratorio.

El departamento médico debe analizar los resultados de los exámenes y dar su opinión si es favorable la contratación.

10) Contratación

Este es el último paso de la selección de personal, aquí se les recordara las condiciones de trabajo horarios, vacaciones, beneficios, etc., y se procede con la respectiva inducción

4.3.2.2 Evaluación

Se evaluará a la nueva contratación después de 3 meses de su ingreso para saber si se siente a gusto con la empresa y con su puesto de trabajo.

4.3.3 PROYECTO DE MEJORAMIENTO 3

Programa de inducción al personal

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none">•Realizar una inducción a todo el personal, para dar a conocer a la empresa.
META	<ul style="list-style-type: none">•Que todo personal conozca la información esencial de Logex como misión, visión, objetivos, estrategias, etc.•Elaborar un manual de inducción.
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">•Departamento de recursos humanos
LUGAR	<ul style="list-style-type: none">•Oficinas de Logex en Guajaló
DURACION	<ul style="list-style-type: none">•La inducción tendrá la duración de 4 horas, esto para reforzar la información para los empleados antiguos y para conocimiento del personal nuevo.

Tabla 8: Inducción
Fuente: Elaboración propia
Autor: Paola Paredes

4.3.3.1 Descripción del proyecto


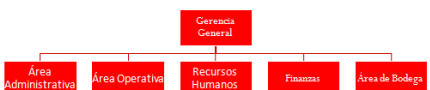

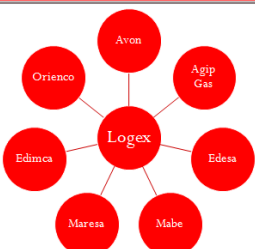
Se realizara en inicio una inducción a todo el personal de Logex, ya que muchos no conocen la información de la empresa y sobre los beneficios que esta entrega a los empleados.

El impacto que generara esta inducción puede ser muy beneficioso para el desarrollo de las actividades de cada empleado, puesto que comprenderá de mejor manera como su trabajo contribuye al cumplimiento de cada uno de los objetivos institucionales planteados.

La propuesta será que al final se entregue un folleto con toda la información de la empresa y sus beneficios a fin de que cada servidor la tenga, este folleto tendrá la siguiente información:

- Bienvenida
- Misión, visión
- Organigrama
- Proyectos
- Beneficios
- Directorio telefónico

 <p>SERVICIOS DE LOGÍSTICA INTEGRADA</p> <hr/> <p style="text-align: center;">BIENVENIDA</p>	 <p style="text-align: center;">LA EMPRESA</p> <hr/> <p>MISIÓN Nuestra meta es lograr que los productos de nuestros clientes lleguen al lugar indicado, en el tiempo indicado y en las condiciones indicadas, de la manera más eficiente posible.</p> <p>VISIÓN Llegar a ser la primera empresa de logística del Ecuador aplicando los conceptos técnicos en el manejo de operaciones logísticas.</p>
---	---

 <p style="text-align: center;">ORGANIGRAMA</p> <hr/>  <pre> graph TD GG[Gerencia General] --- AA[Área Administrativa] GG --- AO[Área Operativa] GG --- RH[Recursos Humanos] GG --- F[Finanzas] GG --- AB[Área de Bodega] </pre>	 <p style="text-align: center;">PROYECTOS</p> <hr/>  <pre> graph TD Logex((Logex)) --- Avon((Avon)) Logex --- AgipGas((Agip Gas)) Logex --- Edesa((Edesa)) Logex --- Mabe((Mabe)) Logex --- Maresa((Maresa)) Logex --- Edimca((Edimca)) Logex --- Orienco((Orienco)) </pre>
---	---



BENEFICIOS

ALIMENTACIÓN
Servicio de Catering

TRANSPORTE
-Ruta 1 (Guajalo, Villaflora, Trébol, Av. 12 de octubre)
-Ruta 2 (Guajalo, Av. Simón Bolívar, Granados)
-Ruta 3 (Guajalo, Av. Simón Bolívar, Valle de los chillos)

UNIFORMES Y ROPA DE TRABAJO
Todo el personal tendrá uniformes, adicional el persona de bodega se le entregara implementos de seguridad.



BENEFICIOS

PLAN MEDICO PRIVADO
La empresa cubrirá el 75% para los empleados.

SEGURO DE VIDA
Seguro de vida desde el primer día de trabajo, la empresa cubrirá el 100%

CELEBRACIÓN NAVIDEÑA
Se festejara a los hijos de nuestro colaboradores con un día de diversión y regalos



BENEFICIOS

PASEO DÍA DE TRABAJO
Los empleados tendrán un paseo obligatorio por el 1 de mayo día de trabajo

DESCUENTO EDESA
Los empleados de Logex al igual que los de Edesa tendrán un descuento del 10% en cualquiera de los productos de EDESA.



DIRECTORIO TELEFÓNICO

Si tienes alguna inquietud no dudes en contactarnos, con gusto te guiaremos:

- Ing. Nicolás Isa 0995655910
Jefe de RRHH oficinas Quito
- Patricio Baldeon 0984571282
Gerente Área Operativa Guajalo
- Ronald Maza 0985234234
-Gerente Área Administrativa Guajalo



¡BIENVENIDA (O) A LA FAMILIA LOGEX!

Figura 9: Folleto para inducción de personal

Fuente: Elaboración propia

Autor: Paola Paredes

PRESUPUESTO PARA FOLLETO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.000	Anillados	\$ 0,75	\$ 750,00
	TOTAL		\$ 750,00

Tabla 9: Presupuesto folleto inducción de personal

Fuente: Elaboración propia

Autor: Paola Paredes

Este proyecto es a largo plazo, puesto que a partir de esta inducción a todo el personal, posteriormente se orientara únicamente la personal que ingrese a la empresa.

4.3.4 PROYECTO DE MEJORAMIENTO 4

Mejoramiento de capacitación

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none">•Mejorar el proceso de capacitación
META	<ul style="list-style-type: none">•Todo el personal debe recibir un evento de capacitación cada trimestre. La capacitación debe ser dirigida al personal de bodega y administrativos a fin de potenciar las competencias de cada puesto para mejorar su desempeño
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">•Departamento de recursos humanos
LUGAR	<ul style="list-style-type: none">•Sala de capacitación o el lugar donde se vaya a realizar cursos
DURACION	<ul style="list-style-type: none">•Anual

Tabla 10: Capacitación
Fuente: Elaboración propia
Autor: Paola Paredes

4.3.4.1 Descripción del proyecto

El proceso de capacitación constituye un factor de éxito de gran importancia, permitirá que los empleados brinden el mejor de sus aportes en el puesto de trabajo asignado y contribuirá con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El personal se siente más seguro de sí mismo porque sabe que podrá enfrentarse con éxito a los problemas que profesionalmente puedan presentarse, esto genera

motivación y expectativas de crecimiento personal y profesional, dentro o fuera de Logex.

El mayor patrimonio que posee la organización es el grado de capacitación de su personal, por lo tanto mientras más elevada sea la preparación y la calidad de los empleados, Logex será más eficiente en brindar sus servicios.

El ausentismo y la rotación también pueden reducirse con un adecuado plan de capacitación, por lo que este representa motivación para el empleado y su repercusión sobre su moral y la satisfacción que obtiene de su trabajo.

La detección de necesidades de capacitación se la realizara con cada área que integra Logex, en este proceso se integrara a cada uno de los empleados a fin de que se determine cuáles son las necesidades reales de capacitación para el puesto que está desempeñando; de igual manera es imprescindible la capacitación a los jefes o superiores sobre temas interpersonales ya que una factor importante de la desmotivación de los empleados es el mal trato que tiene de sus jefes.

Para esto se realizaran talleres que faciliten la obtención de esta información y así comprometer a los empleados dentro de este proyecto de mejoramiento de capacitación, también realizar talleres a los jefes y superiores para mejorar la comunicación entre ellos y los empleados y tener un buen clima laboral. Este proyecto es a corto plazo y debe repetirse anualmente para que todos los empleados sean parte de la capacitación, tomando las acciones de mejora correspondientes.

CAPACITACIONES	PARTICIPANTES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Excel	Administrativos y operativos	X										
Word	Administrativos y operativos		X									
Contabilidad	Administrativos			X								
Servicio al cliente	Administrativos				X							
Sistema de recibo y almacenamiento	Operativos			X								
Gestión de inventarios	Operativos				X							
Taller de trabajo en equipo	Todo personal					X						
Sistemas de Seguridad industrial y salud ocupacional	Todo el personal						X					
Manejo de productos y almacenamiento	Operativos							X				
Taller de relaciones	Jefes y Gerentes								X			

humanas	administrativos y operativos											
Distribución física de espacios	Operativos									X		
Técnicas de archivo	Administrativos										X	
Taller de liderazgo y motivación	Jefes administrativos y Operativos											X

Tabla 11: Cronograma anual de capacitación
Fuente: Elaboración propia
Autor: Paola Paredes

PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES DE PERSONAL

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
550	Anillados	\$ 0,60	\$ 330,00
550	Esferos negro	\$ 0,10	\$ 55,00
550	Servicios alimenticios	\$ 2,50	\$ 1.375,00
6	Instructores	\$ 500,00	\$ 3.000,00
	TOTAL		\$ 4.760,00

Tabla 12: Presupuesto para capacitaciones

Fuente: Elaboración propia

Autor: Paola Paredes

4.3.4.2 Evaluación

Una vez realizado el curso de capacitación se realizarán encuestas para evaluar los conocimientos adquiridos y la calidad del curso.

4.3.5 PROYECTO DE MEJORAMIENTO 5

Programa de bienestar social, remuneraciones, ascensos e incentivos

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none">•Desarrollar las labores en un entorno adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, y proporcionar incentivos adecuados para que le personal se sienta motivado del mismo modo revisar las remuneraciones de los empleados, dar oportunidad de ascensos a los empleados
META	<ul style="list-style-type: none">•Contar con un plan de bienestar social e incentivos para todos los empleados y mejorar las remuneraciones, designar ascensos por su desempeño
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none">•Departamento de recursos humanos
LUGAR	<ul style="list-style-type: none">•Oficinas Quito, departamento de recursos humanos
DURACION	<ul style="list-style-type: none">•Anual

Tabla 13: Programa de bienestar social, remuneraciones, ascensos e incentivos
Fuente: Elaboración propia
Autor: Paola Paredes

4.3.5.1 Descripción del proyecto

Es importante que los empleados sientan que Logex está pendiente de ellos para que desarrollen sus labores en un entorno adecuado y propicio, crear condiciones adecuadas para mejorar el nivel de vida de ellos y sus familias.

Es importante programar actividades de motivación e integración que tienen como propósito mejorar las condiciones que favorezcan al desarrollo de los empleados, mejorar su nivel de vida y de sus familias, incrementar sus niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo.

- **Remuneraciones**

En los resultados de las encuestas tenemos un alto porcentaje en el que los empleados no están satisfechos con sus remuneraciones ya que en muchos casos no son establecidas de forma justa, es por eso que el personal de RRHH debe revisar las remuneraciones de todos los empleados de Logex – Edesa de acuerdo a los siguientes puntos:

1. Realizar investigaciones de sueldos para saber lo que pagan otras empresas por puestos comparables.
2. Determinar el valor de cada puesto en la organización mediante la valuación de puestos
3. Agrupar puestos similares en grados de remuneración.

4. Asignar un valor a cada grado de remuneración mediante las curvas salariales.
5. Ajustar los niveles de sueldo.

Así no se tendrá ningún favoritismo en establecer los sueldos y todo el personal deberá estar conforme con lo que establecen las políticas de remuneraciones.

- **Beneficios**

- **Alimentación**

Realizar encuestas periódicas para conocer el nivel de satisfacción del servicio y proponer mejoras.

- **Transporte**

Coordinar con el departamento de recursos humanos de Edesa para el diseño de rutas del transporte para que la mayoría pueda acceder a este servicio.

- **Uniformes y ropa de trabajo**

Verificar que todo el personal cuente con uniformes en el caso del personal administrativo y ropa de trabajo e implementos de seguridad para el personal de bodega.

Todo empleado de bodega debe contar con los siguientes implementos para su seguridad:



Figura 10: Implementos de seguridad industrial

Fuente: <http://chile-descarga.foroes.org/t84-apuntes-de-seguridad-e-higiene-2-parte>

- **Plan médico privado**

Contratación de un plan de seguro médico privado para mejorar la salud de nuestros empleados y sus familias y así prevenir enfermedades, mismo que cubrirá el 75% para los empleados.

- **Seguro de vida**

La empresa cubrirá el 100% para todos los empleados un seguro de vida desde su primer día de trabajo.

- **Celebración navideña**

Cada año se festejara a los hijos de nuestros empleados en donde tengan un día completo de diversión y regalos.

- **Paseo día de trabajo**

Nuestros empleados tendrán un paseo obligatorio por el día del trabajo1 de mayo con todos los gastos pagados

- **Descuento EDESA**

Los empleados de Logex tendrán un 10% de descuento en cualquiera de los productos de EDESA.

PRESUPUESTO PARA IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
35	Cascos	\$ 35,00	\$ 1.225,00
35	Gafas	\$ 15,00	\$ 525,00
35	Orejas	\$ 10,00	\$ 350,00
28	Guantes	\$ 12,00	\$ 336,00
28	Botas punta de acero	\$ 50,00	\$ 1.400,00
28	Mascarillas	\$ 8,00	\$ 224,00
28	Cinturones con soporte lumbar	\$ 70,00	\$ 500,00
TOTAL			\$ 4.560,00

Tabla 14: Presupuesto implementos de seguridad
Elaborado: Equiseg

- **Incentivos**

Es importante que una empresa mantenga un programa de incentivos para que se reduzca el favoritismo y recompensar por igual a los empleados por sus acciones, los incentivos permiten mantener ayuda valiosa de los empleados del mismo modo les levantan el ánimo para realizar sus labores diarias, los incentivos incrementan la productividad de los miembros de la empresa y lo más importante levantan el ánimo para realizar de mejor manera las labores diarias y alcanzar objetivos establecidos por la empresa.

Los incentivos no necesariamente pueden ser de varios aspectos pueden ser materiales como no materiales, a continuación daremos a conocer algunos incentivos que se tomaran en cuenta para un mejor clima laboral:

- Un simple “gracias” o “buen trabajo” por parte de sus jefes o superiores pueden hacer que una persona se sienta segura y orgullosa de su trabajo
- Pago de bonificaciones (por desempeño, asistencia u otra acción)
- Pago de incentivos por cumplimiento trimestral de “Fordcats” (meta de entregas o despachos)

- **Ascensos**

Los ascensos aumentan la productividad y eficiencia de las áreas de trabajo, sino que aportará en la satisfacción del empleado al crear y permitir condiciones necesarias para crecer y desarrollarse profesionalmente, se vuelven competitivos, sino que estos posean la capacidad de adaptarse a ambientes cambiantes y complejos como es en la actualidad.

Esto motiva para que los empleados se empeñen en realizar de mejor manera sus labores diarias para ello es importante realizar evaluaciones mismas que deberán ser de parte de cada jefe y si hay alguna vacante disponible darle la oportunidad al empleado para que la aplique y tener mejores oportunidades de desarrollo.

Para realizar un ascenso es importante tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Nombre del empleado
- Edad

- Escolaridad:
- Puesto que desempeña:
- Antigüedad en la empresa:
- Puntos fuertes del empleado (habilidades por las que el empleado se destaca al desempeñar su trabajo).
- Puntos débiles del empleado (aspectos que repercuten negativamente en su trabajo).
- Necesidades de capacitación para desarrollar mejor su trabajo:
- Evaluación de desempeño.
- Posibles nombramientos (puestos que podría ocupar en caso de ser necesario, o que podría ocupar en caso de ser promovido)

4.3.5.2 Evaluación

En este proyecto mediante evaluaciones de desempeño, a los empleados que saque puntajes superiores se podrá dar la oportunidad de ascenso siempre y cuando haya una vacante, esto es a largo plazo ya que no se puede promover de puesto a los empleados de un momento a otro.

4.3.6 PROYECTO DE MEJORAMIENTO 6

Revisar la infraestructura y condiciones ambientales de las oficinas de Logex en Guajaló

OBJETIVO	•Remodelar los puestos de trabajo de Logex
META	•Realizar una inversión para mejorar los puestos de trabajo y las condiciones ambientales.
RESPONSABLE	•Departamento de recursos humanos
LUGAR	•Oficinas Quito, departamento de recursos humanos
DURACION	•Anual

Tabla 15: Condiciones ambientales
Fuente: Elaboración propia
Autor: Paola Paredes

4.3.6.1 Descripción del proyecto

Los empleados necesitan lugares de trabajo dignos ya que es donde se pasa la mayor cantidad de tiempo, para esto la empresa debe realizar una inversión para cambiar los escritorios y tener un lugar amplio de trabajo.

La temperatura en los lugares de trabajo debe oscilar entre los 17 y 26 grados centígrados. El ruido debe tener 85 decibeles para un trabajo de 8 horas diarias. La iluminación en el área administrativa debe ser de 300 luxes y en la bodega deben tener 500 luxes.

Logex debe realizar un control de los aspectos mencionados anteriormente ya que es indispensable para evitar accidentes o enfermedades laborales, de este modo también se sentirá más confort en las áreas de trabajo, se deberá realizar cotizaciones con empresas especializadas en salud y seguridad industrial.

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
10	Escritorios 6 personal administrativo y 4 persona operativo	\$ 250,00	\$ 2.500,00
1	Asesores de salud ocupacional para revisión de iluminación, temperatura, ruido.	\$ 500,00	\$ 500.00
TOTAL			\$ 3.000,00

Tabla 16: Presupuesto Muebles de oficina
Elaborado: Metalec (empresa fabricante de muebles)



Figura 11
Modelo de muebles de oficina

4.3.6.2 Evaluación

Esto es a largo plazo ya que Logex debe tener presupuesto para mejorar los puestos de trabajo, este proyecto se pondrá en efecto después de un año de realizada la propuesta del proyecto, y cada 5 años se deberán hacer mejoras.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En las organizaciones el conocimiento del clima laboral se considera importante ya que se basa en la influencia que este tiene sobre el comportamiento del personal, de igual forma es necesario que la organización conozca cuales son las metas, ideales y aspiraciones personales que tiene su personal, con esto se logra que le personal sienta confianza y brinde un mejor aporte a la empresa.

Este estudio ha generado varios resultados que llaman la atención por ejemplo que no se realiza una adecuada inducción al personal nuevo por lo que su etapa de adaptación no es agradable, es lo que opina el 85% de los empleados.

Se ha podido notar que aproximadamente el 90% de los empleados de Logex no tienen conocimiento o sienten que la empresa no tiene las debidas políticas de remuneraciones, de incentivos, de ascensos y de capacitación por lo que los empleados se sienten desmotivados ya que ellos se esfuerzan por producir para sacar la empresa adelante y sienten que la empresa no les valora.

En un alto porcentaje de las encuestas el 97% de los empleados no se sienten conformes con el trato de los jefes o superiores no es el adecuado, lo que ocasiona inconvenientes en el desarrollo de las actividades diarias asignadas a cada empleado.

Los empleados no se sienten a gusto con su lugar de trabajo puesto ya que el espacio físico es muy pequeño es lo que el 68% de los empleados opina por lo que es necesario distribuirlo adecuadamente para que se sientan cómodos y puedan rendir en su trabajo diario.

5.2 Recomendaciones

- Poner en conocimiento de los gerentes las propuestas de mejora del clima laboral.
- Implementar los proyectos de mejora de clima laboral los cuales servirán para mejorar la satisfacción y desempeño de los empleados.
- Realizar mediciones de clima laboral periódicas con el fin de mantener un ambiente sano.
- El departamento de recursos humanos debe realizar un análisis más detenido de los permisos por enfermedad o calamidad domestica a fin de dar seguimiento a los problemas que puedan afectar en sus empleados en su desempeño laboral.
- Informar vía correo electrónico todo lo que ocurre en la empresa de este modo se fomentará el verdadero interés por el empleado y que se ponga la camiseta para mejorar la productividad.
- Conformar un comité de seguridad y salud industrial para el bienestar de los empleados de Logex.

Bibliografía

- Chiavenato Adalberto. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Goncálves. (28 de julio de 1997). *Dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm: www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm
- González, M. V. (s.f.). *Monografías*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos89/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos2.shtml>
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (1998).
- Humano, V. (s.f.). *Valor Humano*. Obtenido de http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=70
- Logex, D. d. (s.f.). Información empresarial Logex. Quito: Desde la página 19 hasta la 23.
- Martha, A. (2009). *Construyendo talento*.
- Miriam Balestrini. (2002).
- Nelsy Rivas, M. G. (s.f.). *Blog*. Obtenido de Gerencia de Recursos Humanos: <http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com/2012/02/glosario-de-terminos-basicos-de.html>
- Reyes Ponce Agustín. (2000). *Administración del personal*.
- Sabino. (1992).
- Vera, M. (s.f.). Investigación de Mercados. *Módulo de estudio*. Entregado en 6to. nivel en el año 2009.

Net grafía

<http://www.monografias.com/trabajos89/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos.shtml#lamotivaca>

<http://www.monografias.com/trabajos48/mejora-clima-organizacional/mejora-clima-organizacional4.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos94/descripcion-clima-organizacional/descripcion-clima-organizacional.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>

<http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com/2012/02/glosario-de-terminos-basicos-de.html>

<http://jcvalda.wordpress.com/2011/07/01/9-factores-que-repercuten-en-el-clima-organizacional-y-los-objetivos-empresariales/>

<http://www.monografias.com/trabajos95/test-psicologicos-aplicados-seleccion-personal/test-psicologicos-aplicados-seleccion-personal.shtml#testdelosa>

ANEXO

Formato de encuesta de clima laboral



ENCUESTA

La información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros empleados con la empresa.

1.-La empresa

	SI	NO
Se siente integrado en su empresa		
Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones lo haría		

2.- Condiciones ambientales

	SI	NO
Su puesto de trabajo le resulta cómodo		
Tiene suficiente espacio en su puesto de trabajo		
Cuenta con protecciones necesarias para desarrollar su trabajo de forma segura y saludable		

3.- Capacitación

	SI	NO
Se le ha evaluado para conocer sus necesidades de capacitación		
Su empresa cuenta con planes de capacitado		

4.- Acerca de sus compañeros de trabajo

	SI	NO
Se lleva usted bien con sus compañeros		
Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa		

Le realizaron adecuada inducción en su primer día de trabajo		
--	--	--

5.- Sobre sus jefes y superiores

	SI	NO
Tiene usted comunicación con su jefe		
Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad		

6.- Sobre los incentivos

	SI	NO
Se considera usted valorado por su desempeño		
La empresa posee políticas de incentivos ya sean económicas o de algún otro tipo		

7.- Sobre su sueldo

	SI	NO
Considera que su trabajo está bien remunerado		
Tiene otros beneficios que superan los beneficios de ley		

8.- Sobre los ascensos

	SI	NO
La empresa tiene políticas de ascenso		
Estaría dispuesto a tomar un puesto de mayor responsabilidad y liderazgo		

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!