



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE MARKETING Y ADMINISTRACIÓN
“PLAN DE MEJORA DE CLIMA LABORAL PARA EL
ÁREA DE MARKETING DE LA EMPRESA GOLDEN
INVESTMENT S.A. PARA EL AÑO 2016”

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciando en Marketing y Administración

Presentado por:
BACHILLER ZAMANTHA CHAVEZ OCHARAN

LIMA- PERÚ
2017

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres y a mi Tía July quienes me apoyaron todo el tiempo con mis estudios profesionales para que pueda culminarlo.

A las personas que estuvieron ahí apoyándome, diciéndome que nunca me tenía que rendir, dándome consejos y motivándome cada día para que no dé un paso al costado.

A los amigos que me preguntaban constantemente por este proyecto. A Gustavo que siempre estaba al tanto de lo que pasaba, dispuesto a escucharme y ayudarme en lo que necesite.

A Dios y a todas las energías positivas de esta vida que me permitieron llegar a donde estoy.

Agradecimiento

A mis padres y familia por todo el apoyo y esfuerzo que entregaron para que este proyecto sea posible.

A mi novio por motivarme cada día a ser mejor persona y confiar en que podía lograr mis metas

A mis profesores que estuvieron apoyándome en todo lo que necesitaba para desarrollar mi formación profesional brindándome tiempo y enseñanzas que permitieron concluir este proyecto.

A Eduardo Huertas que fue un gran apoyo para la elaboración de esta investigación, gracias por tu tiempo y dedicación.

Índice

| | |
|--|----|
| Contenido | |
| Dedicatoria | 2 |
| Agradecimiento | 3 |
| Índice..... | 4 |
| Índice de figuras..... | 8 |
| Resumen..... | 9 |
| Abstract | 10 |
| Introducción..... | 11 |
| CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION | 13 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 13 |
| 1.2. Problemas..... | 14 |
| 1.2.1. Problema general | 14 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 15 |
| 1.3. Objetivos | 15 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 15 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 15 |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 16 |
| 1.4.1. Teórica | 16 |
| 1.4.2. Metodológica..... | 17 |
| 1.4.3. Justificación práctica..... | 17 |
| 1.5 Viabilidad de la investigación..... | 18 |
| 1.6 Delimitación de la investigación..... | 18 |
| CAPITULO II. FUNDAMENTACION TEORICA | 19 |
| 2.1. Antecedentes | 19 |
| 2.1.1. Nacionales | 19 |
| 2.1.2. Internacionales..... | 21 |
| 2.2. Bases teóricas | 24 |
| 2.2.1. Administración | 24 |
| 2.2.2 Teorías Administrativas | 26 |
| 2.2.2.3 Teoría Clásica de la Administración | 29 |
| 2.2.2.4 Teoría Neoclásica de la Administración | 29 |
| 2.2.2.5 Proceso Administrativo..... | 30 |
| 2.2.2.7 Teoría Administrativa de las relaciones humanas..... | 32 |
| 2.2.3 Modelo motivacional de Maslow..... | 35 |

| | |
|---|----|
| 2.2.5 Teoría de los 2 Factores.... | |
| 2.2.6 Principales aportes de Elton Mayo a la administración | 38 |
| 2.2.7 Importancia de los buenos líderes en el clima laboral | 40 |
| 2.2.8 Plan de Mejora Kaizen | 42 |
| 2.2.9 Mejora Continua | 44 |
| 2.2.10 Clima laboral | 46 |
| 2.2.10.1 Dimensiones del clima laboral | 47 |
| 2.2.10.2 Teorías del clima laboral | 49 |
| 2.2.10.3 Teoría del clima organizacional de Likert | 51 |
| 2.2.10.4 Indicadores de clima laboral | 51 |
| 2.2.10.5 Gestión del clima laboral | 55 |
| 2.2.10.6 Importancia del clima laboral | 57 |
| 2.3 La Empresa..... | 60 |
| 2.3.1.Misión | 61 |
| 2.3.2.Visión | 61 |
| 2.3.3.Valores | 62 |
| 2.4. Política empresarial sobre clima laboral..... | 63 |
| CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO..... | 66 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 66 |
| 3.2. Diseño de investigación..... | 66 |
| 3.3 Enfoque de investigación | 66 |
| 3.4 Población y muestra | 66 |
| 3.5 Técnicas de recolección de datos | 67 |
| 3.6 . Ficha técnica de la encuesta | 67 |
| 3.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información | 68 |
| 3.8 Matriz Operacionalización de las variables | 68 |
| 3.9 Mapa del instrumento | 69 |
| 3.10. Guía de pautas y guión | 69 |
| A. Infraestructura y equipos | |
| B.Liderazgo y manejo del personal del área | 70 |
| C.Estructura de los procesos del área | 71 |
| D. Remuneración y oportunidades..... | 72 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.2 Llenado de las encuestas..... | 76 |
| 4.2.4. Resultados por pilares fundamentales | 77 |
| 4.2.5. Resultados por cada pilar fundamentales | 78 |
| 4.2.6 Evaluaciones de clima laboral del área involucrada marketing y diseño..... | 87 |
| 4.3 Objetivos del plan de mejora | 88 |
| 4.3.1. Objetivo general | 88 |
| 4.3.2. Objetivos secundarios | 88 |
| 4.4. Plan de mejora | 89 |
| 4.3.1. Ambiente físico | 89 |
| 4.3.2. Capacitaciones | 90 |
| 4.3.3. Mejora de la estructura del sistema de información..... | 92 |
| 4.3.4. Reorganización del área..... | 93 |
| 4.3.5. Actividades de confraternidad | 94 |
| 4.4. Reuniones previas a la implementación | 95 |
| 4.5. Implementación del plan de mejora | 95 |
| 4.6 El área de análisis..... | 96 |
| 4.7. El estudio | 97 |
| 4.8. Población y muestra | 98 |
| 4.9. Procedimiento | 98 |
| 4.10. Herramientas de investigación | 98 |
| 4.11. Desarrollo del estudio | 99 |
| 4.11.1. Herramientas cualitativas | 99 |
| 4.11.1.3. Cronograma de desarrollo de las herramientas cualitativas | 103 |
| A. Focus group | 103 |
| B. Entrevistas en profundidad | 103 |
| 4.11.1.4. Resultados de la aplicación de las herramientas cualitativas | 103 |
| A. Infraestructura y equipos..... | 104 |
| B. Liderazgo y manejo del personal del área | 105 |
| C. Estructura de los procesos del área | 105 |
| D. Remuneración y oportunidades | 106 |
| 4.11.2. Herramienta cuantitativa..... | 106 |
| 4.11.2.1 La encuesta | 106 |
| 4.11.2.1.1. El cuestionario | 108 |
| A. Infraestructura y equipos..... | 110 |
| B. Liderazgo y manejo del personal del área | 111 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| D. Remuneración y oportunidades | 113 |
| CAPITULO V: DISCUSIÓN | 114 |
| 5.1. Fundamentación | 114 |
| 5.2. Discusión..... | 114 |
| VI. CONCLUSIONES | 117 |
| 6.1. Conclusiones..... | 117 |
| Bibliografía..... | 118 |

Índice de figuras

| | |
|---|-----|
| Ilustración 1 Aportes de Taylor | 27 |
| Ilustración 2 Principios básicos de Ford | 28 |
| Ilustración 3 Proceso administrativo | 31 |
| Ilustración 4 Características de la teoría neoclásica de la administración ... | 32 |
| Ilustración 5 Piramide de las necesidades de Maslow..... | 35 |
| Ilustración 6 Aportes de Elton Mayo | 41 |
| Ilustración 7 Ciclo de Kaizen..... | 46 |
| Ilustración 8 Dimensiones de Clima Laboral según Maslow | 51 |
| Ilustración 9 Indicadores de Clima Laboral según Brunet..... | 56 |
| Ilustración 10 Pilares de Evaluación | 75 |
| Ilustración 11 Porcentaje de llenado en las encuestas | 76 |
| Ilustración 12 Comparativo de resultados generales por área | 77 |
| Ilustración 13 Resultados generales por pilares fundamentales..... | 78 |
| Ilustración 14 Resultado general por pilar Orgullo | 79 |
| Ilustración 15 Resultado por preguntas por pilar Orgullo..... | 80 |
| Ilustración 16 Resultado general por pilar Clima Laboral | 81 |
| Ilustración 17 Resultado por pregunta por pilar Clima Laboral..... | 81 |
| Ilustración 18 Resultado general por pilar Camaraderia | 82 |
| Ilustración 19 Resultado por pregunta por pilar Camaraderia..... | 82 |
| Ilustración 20 Resultado general por pilar Respeto | 83 |
| Ilustración 21 Resultado por pregunta por pilar Respeto | 83 |
| Ilustración 22 Resultado general por pilar Credibilidad | 84 |
| Ilustración 23 Resultado por pregunta por pilar Credibilidad..... | 85 |
| Ilustración 24 Resultado general por pilar Imparcialidad | 86 |
| Ilustración 25 Resultado por pregunta por pilar Imparcialidad | 86 |
| Ilustración 26 Resultados generales por área de trabajo | 87 |
| Ilustración 27 Cronograma de Reuniones previas a la implementación del plan de mejora (Año 2016) | 95 |
| Ilustración 28 Cronograma del plan de mejora..... | 96 |
| Ilustración 29 Organigrama área de Marketing Golden Investment..... | 97 |
| Ilustración 30 Resultados generales de las encuestas | 109 |
| Ilustración 31 Respuesta del bloque infraestructura y equipos | 110 |
| Ilustración 32 Respuestas del bloque liderazgo y manejo del personal del área | 111 |
| Ilustración 33 Respuestas del bloque estructura de los procesos del área | 112 |
| Ilustración 34 Respuestas del bloque remuneración y oportunidades | 113 |

Resumen

Para la presente investigación se analizan las percepciones de los colaboradores de un área de marketing para conocer cuál es su posición con respecto al clima laboral que viven día a día.

Gracias a la recopilación de esta información se realizará un plan de mejora para elevar el nivel de satisfacción logrando así un resultado óptimo en el desempeño de cada uno maximizando su compromiso y rendimiento.

En el primer capítulo se puede ver el planteamiento del problema que permiten establecer los objetivos que dan pie a iniciar la siguiente investigación.

El marco teórico está conformado por los estudios realizados anteriormente sobre clima laboral y propuestas de mejora de la misma. Se definen los conceptos como administración, plan de mejora y clima laboral con los cuales podemos sacar un perfil del área estudiada.

En los materiales y métodos se explican y desarrollan las herramientas utilizadas tanto cualitativas como cuantitativas, los temas abordados y la muestra estudiada.

En el capítulo de resultados y propuestas de mejora podemos observar las opiniones obtenidas para que de esta manera se pueda obtener los puntos que se deben trabajar más a fondo y así se llegue a incrementar la satisfacción del personal del área de marketing de la empresa Golden Investment S.A

Palabras Claves : Clima laboral, Satisfacción, Plan de Mejora, Estructura, Procesos, Liderazgo, Capacitación y Desarrollo, Política Empresarial.

Abstract

For the next research, the perceptions of employees from marketing will be study to know what is their position on the working environment they live every day.

Thanks to the information we had, we will be able to raise the level of satisfaction achieving optimum results in the performance of each maximizing their commitment and performance.

In the first chapter we can see the problem statement that establish the objectives that give rise to initiate the following investigation.

The theoretical framework is comprised of previous studies on working environment and proposals for improving it. Concepts such as management, improvement planning and working environment with which we can draw a profile of the study area are defined.

In materials and methods are explained and develop the tools used both qualitative and quantitative, the topics and the sample studied.

In the chapter of results and suggestions for improvement we can see the opinions obtained so that in this way you can get the points to work further and thus reach increase staff satisfaction area marketing company Golden Investment SA

Keywords: Work environment, Satisfaction, Improvement Plan, Structure, Processes , Leadership , Training and Development , Corporate Policy