



Enero 2019 - ISSN: 1696-8352

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA PINO ARISTATA S.A.

Autores e información del artículo:

Rodríguez Rodríguez Alvaro Oswaldo

Villegas Ulloa Johanna Estefanía

alvarxs_1992@hotmail.com

jevu_26@hotmail.com

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Estudiantes egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas

Abg. Julio René Pérez Peñafiel, MSc.

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas

jperezp@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rodríguez Rodríguez Alvaro Oswaldo, Rodríguez Rodríguez Alvaro Oswaldo y Julio René Pérez Peñafiel (2019): "Plan de mejora del clima laboral en el área comercial de la empresa Pino Aristata S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (enero 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/clima-laboral-aristatasa.html>

RESUMEN:

Una organización con estrés laboral generalizado entre sus colaboradores tiende al fracaso, por las disputas y discrepancias que se dan entre los empleados que muchas veces no comprenden que su capacidad está ligada y relacionada a estar consciente de que el ambiente o clima laboral debe ser satisfactorio. El problema radica en la tasa de deserción, que no se puede decir es la habitual en esta empresa y que, a pesar de los indicadores de desempleo del país, los trabajadores prefieren renunciar sin dar justificaciones coherentes a la abdicación del cargo. En la investigación, se logró establecer mediante teorías la importancia del clima laboral para las organizaciones y como estas afectan a la salida del personal capacitado por inconformidades. Las principales razones son las de adaptabilidad o adaptación a nuevos escenarios laborales y la comunicación. Al realizar un análisis interno del clima laboral en el área comercial de la empresa, se encontró que grupos de empleados no dejan que se involucren otros elementos, además de que existe una disputa entre supervisores y personal del área comercial. Se propusieron acciones prácticas en el área laboral del departamento comercial de la empresa Pino Aristata S.A., que se establecieron en los objetivos estratégicos. Se realizó un estudio de enfoque mixto a través del uso de encuestas y entrevistas a los empleados de la empresa. Se establecieron los parámetros de clima laboral según las dimensiones de estrés en el trabajo. Al final se desarrolló un plan estratégico de clima organizacional que comprendió la motivación, la integración la creación de valores y la connotación de interés de la empresa por el empleado del área comercial de Pino Aristata.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, Clima laboral, rotación de empleados

Clasificación JEI: M1, M14, M19, Z31, Z32

ABSTRACT:

An organization with widespread work stress among its employees tends to fail, due to disputes and discrepancies that occur among employees who often do not understand that their ability is linked and related to be aware that the environment or work environment should be satisfactory. The problem lies in the dropout rate, which can not be said is the usual in this company and that, despite the indicators of unemployment in the country, workers prefer to resign without giving coherent justifications to the abdication of the position. In the research, it was possible to establish through theories the importance of the work climate for the organizations and how they affect the exit of the trained personnel due to nonconformities. The main reasons are adaptability or adaptation to new work scenarios and communication. When performing an internal analysis of the work environment in the company's commercial area, it was found that groups of employees do not allow other elements to be involved, and there is a dispute between supervisors and commercial personnel. Practical actions were proposed in the labor area of the commercial department of the company Pino Aristata S.A., which were established in the strategic objectives. A mixed approach study was conducted through the use of surveys and interviews with company employees. The parameters of work climate were established according to the dimensions of stress at work. In the end a strategic organizational climate plan was developed that included the motivation, the integration, the creation of values and the connotation of interest of the company by the employee of the commercial area of Pino Aristata.

KEY WORDS:

Job satisfaction, Labor climate, employee turnover

JEI Classification: M1, M14, M19, Z31, Z32

1. INTRODUCCION:

PINO ARISTATA S. A. ofrece productos confiables para el diario vivir, que optimizan y organizan lo más valioso de la vida: tu tiempo. Así logran ser la mano derecha de los anhelos, esperanzas y alegrías de sus clientes. Presentes con más de 30 años en el campo laboral ecuatoriano. Cuenta con dos divisiones de negocios. En el sector de papelería con las marcas: UHU (pegamentos), STABILO (artículos para escribir y dibujar), TRANSCEND (memorias externas), FISKARS (tijeras), ALPINO (témperas, plastilinas y acuarelas) y ARTLINE (marcadores especiales) fomentamos la calidad del trabajo y la educación.

En ferretería representan las marcas: ALPEN (brocas), EINHELL (herramientas eléctricas), ENDURA (herramientas manuales), DRONCO (discos abrasivos), FISCHER (anclajes) y OSBORN (cepillos de alambre) ofrecemos productos de alto rendimiento para los sectores productivos.

PINO ARISTATA S. A. tiene como principio elemental ofrecer marcas de prestigio que garanticen calidad, innovación y respaldo total. Ofrecen productos confiables y eficientes, que hacen más productivo el trabajo de las personas y las empresas, asegurando así el crecimiento de sus clientes. Mejora la calidad de vida de los ecuatorianos apoyándolos para que enfrenten diariamente su futuro. Trabajamos por el desarrollo del Ecuador, con su productividad, la educación y buscan el bienestar y la prosperidad de su gente.

La investigación presupone que existe un alto índice de rotación laboral en la empresa PINO ARISTATA S.A., basándose en datos históricos dado que en el 2014 renunciaron 12

trabajadores, 9 en el 2015, 10 en el 2016 y 11 en el 2017 (Pino Aristata, 2018), reflejándose como principal motivo el mal clima laboral que la empresa he venido manteniendo, información que reposa en el Departamento de Recursos Humanos de la empresa. Esto ha repercutido en el alto costo del reclutamiento, además de que se origina una bola de nieve de malestar en el resto del personal que tiene que asumir los cargos abandonados, creando más responsabilidades, aunque estas sean temporales. Por lo mencionado, se ve la necesidad de establecer un plan de mejora del clima laboral en el área comercial del negocio, pero en general al total de trabajadores que ejercen sus funciones en la empresa Pino Aristata S.A, entre ellos se entienden que son 75 en total, 60 son empleados en el área comercial, 7 operacionales logísticos, 5 de ellos administrativos organizacionales y 3 administrativos de cobranzas.

2. Justificación de la investigación

Teórica

El presente plan de mejoras, tienen un sustento teórico basado el mal clima laboral que se presenta en las organizaciones que podría afectar el rendimiento laboral de los trabajadores y por ende a la empresa en general. Por otro lado, también se establece realizar el estudio como beneficio directo para la empresa PINO ARISTATA S.A., la misma que podría mejorar el clima organizacional en el área comercial, evitando de esta forma la rotación de personal.

Metodológica

El estudio se vivifica dentro del método de identificación del clima laboral, en el que es necesario conocer la percepción de los empleados de la empresa acerca del ambiente interno laboral, con el fin de conocer las necesidades e inquietudes con las que cuenta como trabajador, teniendo como técnica de investigación la encuesta.

Práctica

El presente plan se basa la mejora del ambiente organizacional empresa PINO ARISTATA S.A., donde no solo se proporcione beneficios económicos por el buen desarrollo de funciones encomendadas, sino que se pueda trabajar en un ambiente de armonía y felicidad. Aunque parezca visible y perceptible, muchos factores del mal clima laboral no se reflejan en la persona sino hasta que transgrede su entorno con conducta inapropiada, rechazo a la autoridad y desapego a la organización, por ello se justifica que el proyecto ayudará a que el mal clima laboral sea superado en un futuro cercano de forma práctica y ágil, una vez por supuesto establecido los factores de afectación y su escala.

3. OBJETIVO GENERAL

Lo que se define como objetivo general es a la finalidad de la investigación, que en este caso es de conseguir una planificación técnica de cómo solucionar los problemas de clima laboral. Lo importante es que, al inicio del proyecto, es imposible saber con certeza la forma de hacerlo. Por lo tanto, el descubrir propone una verdadera manifestación de las competencias profesionales de los autores.

Con la correcta elaboración del anteproyecto se llegó a la conclusión que el objetivo general es:

- Proponer un plan de mejora del clima laboral en el área comercial de PINO ARISTATA S.A.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los pasos que se deberán de dar están diseñados de tal forma que secuencialmente se desarrolle la investigación, desde una posición exploratoria, pasando por el sistema descriptivo y llegando a la estructura de la posible solución.

- Establecer mediante teorías la importancia del clima laboral para las organizaciones.
- Realizar análisis interno del clima laboral en el área comercial de la empresa.

- Proponer acciones prácticas en el área laboral del departamento comercial de la empresa Pino Aristata S.A.

IDEA A DEFENDER

Un método de Mejora del clima laboral Disminución de la rotación de los empleados de la empresa PINO ARISTATA S.A.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El Clima Laboral

Diferentes factores dentro del clima laboral tales como salarios, horas de trabajo, autonomía otorgada a los empleados, estructura organizacional y comunicación entre los empleados y la gerencia pueden afectar la satisfacción laboral (Lane, Esser, Holte y Anne, 2012). Arnetz (2013) argumenta que, en las organizaciones, se puede observar que la mayoría de los empleados tienen problemas con su supervisor que no les está dando el respeto que merecen.

Herzberg et al., (1959) desarrolló un modelo motivacional para la satisfacción laboral y, mediante la investigación, descubrió que los factores relacionados con el trabajo pueden dividirse en dos categorías: factores físicos del entorno y factores de motivación. Los factores físicos no pueden causar satisfacción laboral, pero pueden cambiar al empleado a pasar a la insatisfacción o desmotivación a corto plazo, mientras que los factores de motivación tienen un efecto duradero ya que elevan los sentimientos positivos hacia el trabajo.

Satisfacción laboral

Dentro del constructo teórico se han encontrado trabajos importantes escritos sobre satisfacción laboral, en donde se detallan muchas variables en la que los empresarios deben trabajar para que sus organizaciones mantengan el mejor nivel de clima laboral, aunque lo revisado en la literatura anterior, detalla que es difícil mantenerlo al cien por ciento agradable, se deban tomar medidas para que esto no influya en la producción de la empresa incrementando los siguientes índices:

- Lealtad del empleado
- Sentido de propiedad
- Nivel de compromiso
- Eficiencia
- Eficacia
- Productividad

En la literatura, existe el término equivalente de "satisfacción laboral". Arnold (2007) considera que la satisfacción laboral es un indicador del bienestar psicológico del hombre o de la salud mental. Pauknerova et al. (2006) asume que la satisfacción laboral correcta alienta y motiva a una persona a desempeñarse mejor y es una condición previa para el uso eficiente de la mano de obra.

MARCO LEGAL

Derecho del trabajo

El cuerpo de leyes variadas aplicadas a cuestiones tales como el empleo, la remuneración, las condiciones de trabajo, los sindicatos y las relaciones laborales. En su sentido más amplio, el término también incluye seguro social y seguro por discapacidad. A diferencia de las leyes de contrato, agravio o propiedad, los elementos de la ley laboral son algo menos homogéneos que las reglas que gobiernan una relación legal particular.

Beneficios laborales en Ecuador

Según la Constitución del Ecuador (2008) y los códigos laborales vigentes los ecuatorianos en edad de trabajar tienen los siguientes beneficios:

1. Afiliación a la Seguridad Social: El trabajador debe ser afiliado (por parte del empleador) desde el primer día de trabajo.
2. Pago por horas extras y suplementarias: El trabajador tiene derecho a percibir el pago por horas extras y suplementarias, en el caso que trabaje estas horas.
3. Pago del décimo tercero y décimo cuarto sueldo: El trabajador tiene derecho a percibir el pago del décimo tercer sueldo en las fechas establecidas.
4. Pago del fondo de reserva: El trabajador tiene derecho a percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo.
5. Vacaciones anuales: El trabajador tiene derechos a un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
6. Pago de la jubilación patronal: Los trabajadores que por 25 años o más hubieren prestado servicios, continuada o interrumpidamente, tendrán derecho a ser jubilados por sus empleadores.
7. Licencia por paternidad: El trabajador (padre de familia) tiene derecho a un periodo de licencia por paternidad.
8. Licencia por maternidad: La mujer trabajadora tiene derecho a un periodo de licencia por maternidad.
9. Pago del subsidio por maternidad: La madre trabajadora tiene derecho al subsidio por maternidad.
10. Pago de utilidades: El trabajador tiene derechos al pago por concepto de utilidades

MARCO CONCEPTUAL

Agotamiento: las personas afectadas se sienten agotadas y emocionalmente agotadas, incapaces de sobrellevar la situación, cansadas y deprimidas, y no tienen suficiente energía. Los síntomas físicos incluyen dolor y problemas estomacales o intestinales (Barbecho & Ochoa, 2014).

Alienación de actividades (relacionadas con el trabajo): Las personas que sufren de agotamiento encuentran que sus trabajos son cada vez más estresantes y frustrantes. Pueden comenzar a ser cínicos sobre sus condiciones de trabajo y sus colegas. Al mismo tiempo, pueden distanciarse cada vez más emocionalmente y comenzar a sentirse insensibles sobre su trabajo (Dissanaike, 2016).

Rendimiento reducido: el agotamiento afecta principalmente a las tareas diarias en el trabajo, en el hogar o al cuidar a miembros de la familia. Las personas con burnout son muy negativas con sus tareas, les resulta difícil concentrarse, son apáticas y carecen de creatividad (Gil, 2011).

Angustia: Es considerada una enfermedad laboral que es producido por el estrés. Se la observa como la impaciencia y la desesperación de no poder cumplir algo a cabo y la

sensación de culpabilidad por el fracaso del objetivo laboral (American Psychological Association, 2017).

Aptitud en el trabajo: Rüssel (2014) hace referencia a la capacidad que tiene un empleado en desempeñar un trabajo en particular, ya que en la actualidad las organizaciones son exigentes de acuerdo con las condiciones que presenta el mercado, y ayudar al crecimiento organizacional de la empresa. Las empresas toman en cuenta varios tipos de aptitudes importantes para el desarrollo del trabajo, siendo las siguientes:

Capacidad de adaptación: La adaptación es uno de los factores más relevante al momento de reclutar al personal, puede permitir una mejor integración en los equipos de trabajo y el manejo adecuado de las actividades teniendo así un mejor desempeño organizacional y excelentes resultados en la productividad de la compañía (Otero, 2013).

METODO DE INVESTIGACION

Los métodos cuantitativos de investigación al reunir una gran cantidad de datos de una sola vez, las empresas hacen suposiciones razonadas basadas en el cuestionamiento de una muestra representativa de personas (Cegarra, 2014). La mayoría de los cuestionarios deben tener respuestas cerradas, dando a los encuestados un conjunto de variables probables o razonamientos consensuados disponibles para cada pregunta, en este caso se hicieron sobre el clima laboral de la empresa Pino Aristata.

ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

Debido a la sencillez de los resúmenes de la investigación son muy básicos se tuvo que hacer la exportación al programa de Microsoft Excel, en donde se utilizó la herramienta "Análisis Rápido" la que entregaba una tabla y la opción gráfica que tiene mayor calidad en cuanto a la entrega de datos.

Luego de aplicada esta técnica, se comprobaron varias indicaciones estadísticas:

- Los datos son relevantes.
- Se encontró en todo momento las celdas con valores.
- Los datos estaban completos.

Las interrogantes tenían una pequeña descripción debajo de cada pregunta, tal como se verá en el anexo. No hubo necesidad de imprimir los documentos, influyendo así en la investigación un grado de responsabilidad ecológica al uso de las técnicas que ofrece la tecnología actual. Luego de este proceso, se emigró la base de datos al programa IBM SPSS, en donde se encontró que las dimensiones coincidían en la fiabilidad.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Se consideró a la población como el total de trabajadores que ejercen sus funciones en la empresa Pino Aristata S.A, entre ellos se entienden que son 75 en total, 60 son empleados en el área comercial, 7 operacionales logísticos, 5 de ellos administrativos organizacionales y 3 administrativos de cobranzas. Para el estudio cuantitativo no se calculó la muestra, sino que se utilizaron al total ya definido. Para la entrevista se abordó a dos autoridades o miembros administrativos de la organización y dos empleados uno del área administrativa y otro del área comercial.

Resultados cuantitativos encontrados

Tabla 1. Ha tenido que incrementar sus horas diarias de trabajo por:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bienestar de la empresa	7	9,3	9,3	9,3
Descuido propio	4	5,3	5,3	14,7
Exceso de trabajo	4	5,3	5,3	20,0
Ningún motivo	29	38,7	38,7	58,7
Solicitudes a última hora de jefes	31	41,3	41,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

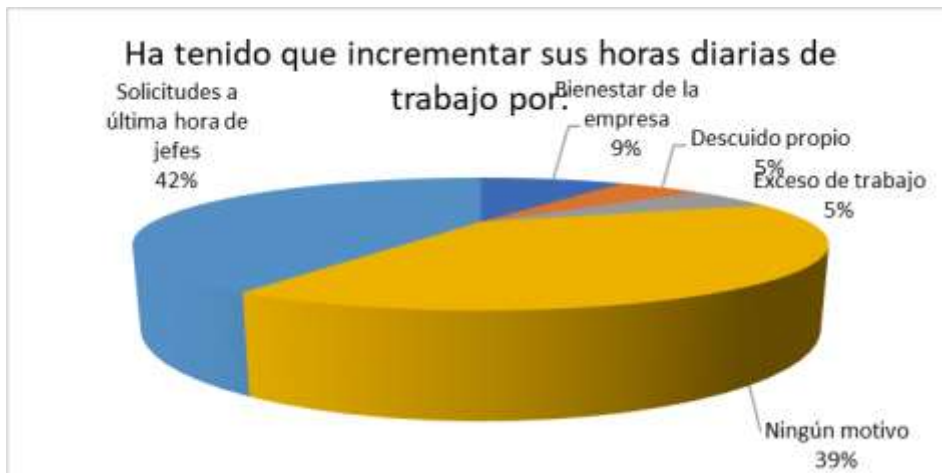


Figura 1. Ha tenido que incrementar sus horas diarias de trabajo por:

El dato más relevante para la investigación es el de que 42% asegura que las solicitudes de jefes a última hora obligan a los empleados a quedarse horas fuera de horario de trabajo, hay que rescatar que un 9% asegura hacerlo por el bien de la empresa.

Tabla 2. Es necesario trabajar los fines de semana [Según el contrato]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	5,3	5,3	5,3
	Nunca	11	14,7	14,7	20,0
	Pocas veces	53	70,7	70,7	90,7
	Siempre	7	9,3	9,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

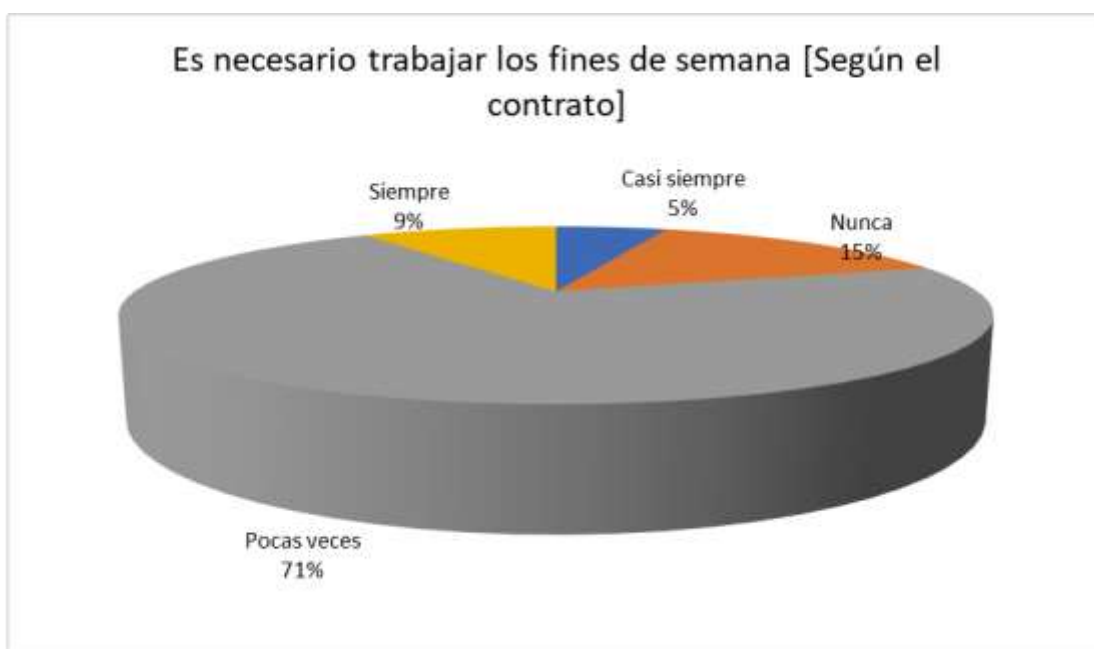


Figura 2. Es necesario trabajar los fines de semana [Según el contrato]

El 71% de los empleados aseveran que pocas veces tienen que trabajar fines de semana, es decir que el clima laboral según el contrato establecido está en la media empresarial, existe un grupo inconforme del 14% que aseguran que siempre tiene que hacerlo, pero esto deviene de supervisores y de personas de atención al cliente.

Tabla 3. Es necesario trabajar los fines de semana [Por solicitudes a última hora]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	24,0	24,0	24,0
	Muchas veces	8	10,7	10,7	34,7
	Nunca	16	21,3	21,3	56,0
	Pocas veces	30	40,0	40,0	96,0
	Siempre	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Figura 3. Es necesario trabajar los fines de semana [Por solicitudes a última hora]

Esta información, confirma que trabajos de última hora solicitados a los empleados están afectando el clima, en total 39% asegura que tiene que trabajar fines de semana, este dato es muy por encima de lo normal.

Tabla 4. Es necesario trabajar los fines de semana [Desde la misma oficina o local]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	20,0	20,0	20,0
	Muchas veces	12	16,0	16,0	36,0
	Nunca	4	5,3	5,3	41,3
	Pocas veces	30	40,0	40,0	81,3
	Siempre	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Figura 4. Es necesario trabajar los fines de semana [Desde la misma oficina o local]

El 55% de los empleados aseguran tener que ir a la oficina en los fines de semana, esto puede ser tomado en cuenta debido a que la empresa mantiene locales abiertos en estos días.

Tabla 5. Es necesario trabajar los fines de semana [Desde la casa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	5,3	5,3	5,3
	Muchas veces	3	4,0	4,0	9,3
	Nunca	38	50,7	50,7	60,0
	Pocas veces	30	40,0	40,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

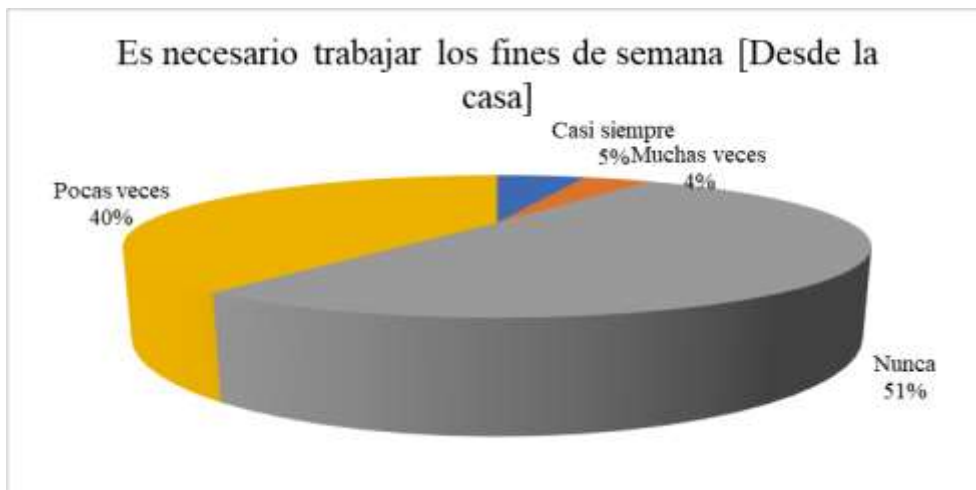


Figura 5. Es necesario trabajar los fines de semana [Desde la casa]

Este dato es más importante que el anterior, sin embargo, entre ambos se logra tener la dimensión en todo su sentido, el llevar trabajo a la casa no está bien, según expertos en clima laboral, pero con el dato del 9% que decía hacerlo por el bien de la empresa, es decir aprueban este hecho, cruzado con el presente, indica que quiénes trabajan en fines de semana usualmente lo hacen con su consentimiento. Lo extraño que se debe modificar es que el 40% asevera que a veces ha tenido que hacerlo, este dato es preocupante porque indica una desorganización que afecta a la armonía del empleado y la empresa.

Tabla 6. Es necesario trabajar los fines de semana [Por adelantar trabajo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	24,0	24,0	24,0
	Muchas veces	12	16,0	16,0	40,0
	Nunca	31	41,3	41,3	81,3
	Pocas veces	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

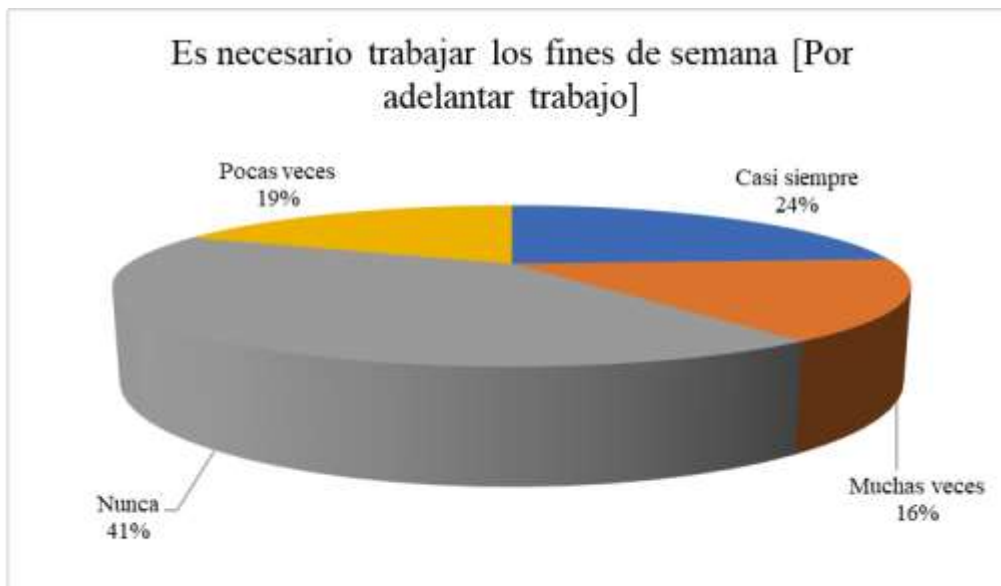


Figura 6. Es necesario trabajar los fines de semana [Por adelantar trabajo]

Entre los datos que se deben observar es que en la diferenciación de un promedio del 10% de empleados que llevan trabajo a la casa y el 40% que aquí detalla que tiene que hacerlo, se puede deducir al casi final de esta primera parte del estudio, que 30% de los empleados están siendo afectados por llevar trabajo a la casa sin su consentimiento.

Tabla 7. Es necesario trabajar los fines de semana [Porque estoy atrasado en mis asignaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	14,7	14,7	14,7
	Muchas veces	12	16,0	16,0	30,7
	Nunca	27	36,0	36,0	66,7
	Pocas veces	22	29,3	29,3	96,0
	Siempre	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

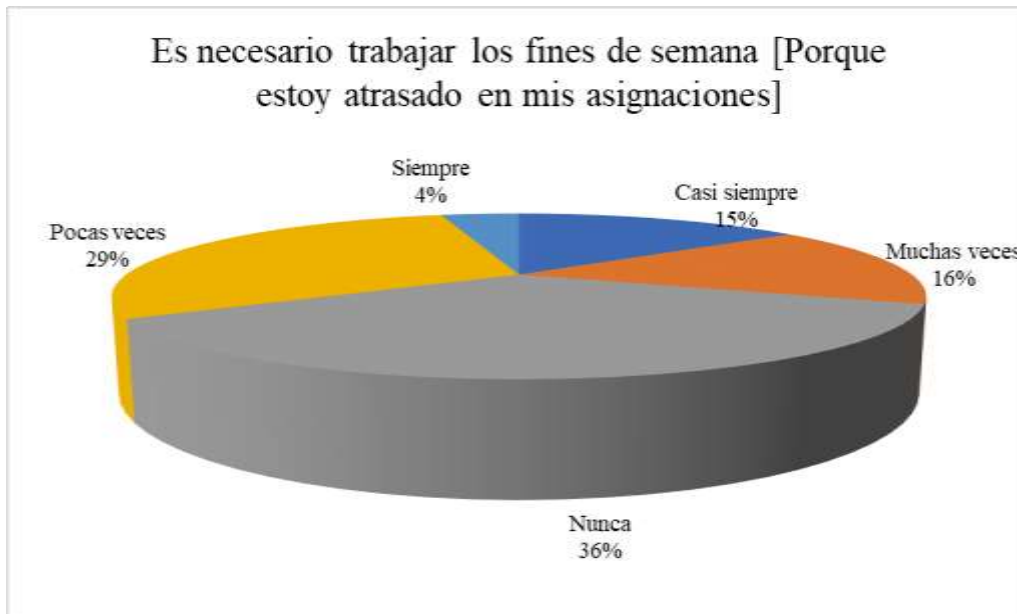


Figura 7. Es necesario trabajar los fines de semana [Porque estoy atrasado en mis asignaciones]

El 35% en contraparte de los jefes, aducen que tiene que llevarse trabajo a la casa los fines de semana por estar atrasados en sus obligaciones, pero ya en general se observa que estas pueden ser por peticiones de última hora que los obliga a hacerlo.

CAPÍTULO IV PROPUESTA

4.1 TEMA: Plan de mejora del clima laboral en el área comercial de la empresa

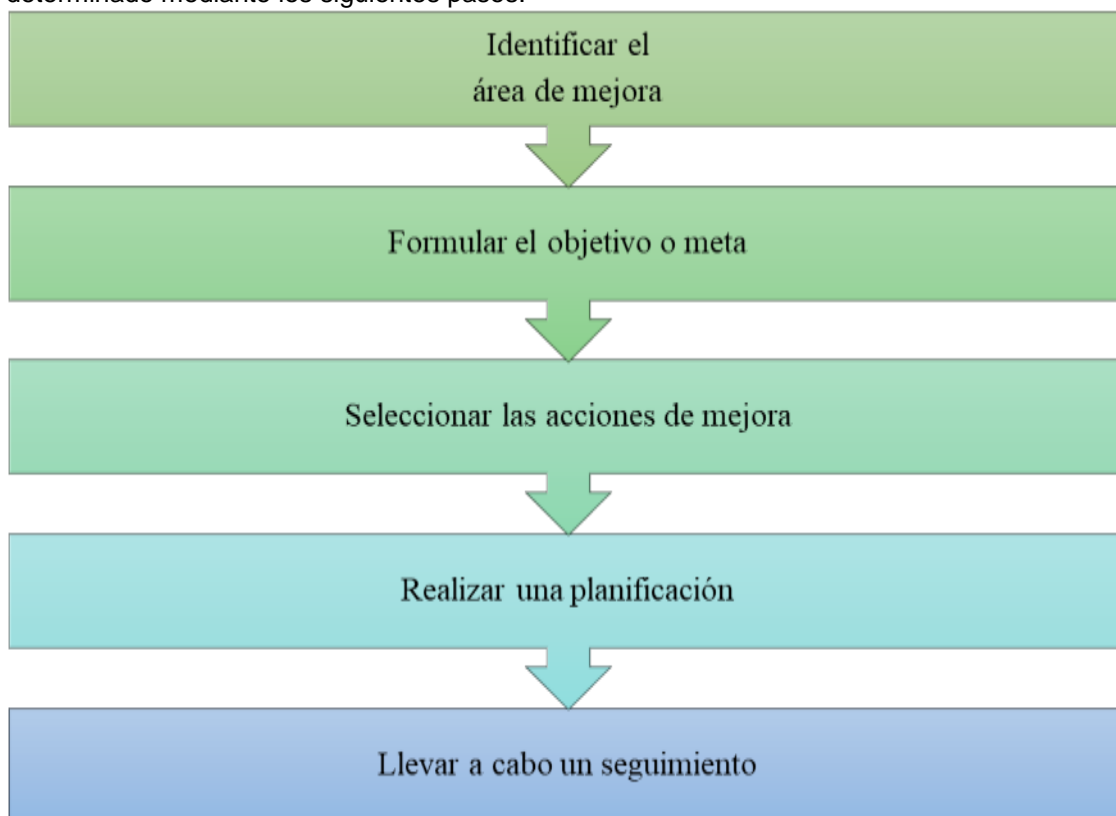
4.2 OBJETIVOS:

Objetivo general de la propuesta.

- Diseñar un ambiente de confianza y respeto entre todos los miembros del área comercial.
- Contribuir al mejoramiento de la eficacia y eficiencia en el desarrollo de actividades de los empleados.
- Ayudar a los trabajadores a liberar el estrés y tensión de las actividades laborales.
- Lograr la socialización e integración de los trabajadores del área comercial de la empresa.

4.3 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA:

El plan de mejoras del clima laboral para la empresa PINO ARISTATA S.A. estará determinado mediante los siguientes pasos:



Proceso del plan de mejora del clima laboral

4.4 Área de mejora

El área comercial de la empresa PINO ARISTATA S.A. es en donde se pretende mejorar el clima laboral, aquí se llevan a cabo diversas actividades y funciones lo que hace que muchas veces el ambiente de trabajo se torne pesado, generando incomodidades entre los trabajadores, por lo mencionado a continuación se presentan las fortalezas y debilidades del área comercial (sentido clima laboral) de la empresa:

Fortalezas

- Los trabajadores son personas adultas con criterio formado.
- Los trabajadores conocen las funciones y actividades laborales que deben desempeñar.
- Se les puede impregnar un nuevo valor al grupo: La amistad y el compañerismo que han sido afectados por pequeños grupos de comunicación (racimos).
- Personal impetuoso y empeñoso en ganar premios y primas.
- Antigüedad de los líderes o supervisores departamentales.

Debilidades

- Falta compañerismo y trabajo en equipo.
- Rotación constante del personal.
- Falta de motivación al personal.
- Empleados no desean hacer más de lo que se les propone.
- Difícil adaptación del personal nuevo

CONCLUSIONES

En la investigación, se logró establecer mediante teorías la importancia del clima laboral para las organizaciones y como estas afectan a la salida del personal capacitado por inconformidades. Las principales razones son las de adaptabilidad o adaptación a nuevos escenarios laborales y la comunicación.

Al realizar un análisis interno del clima laboral en el área comercial de la empresa, se encontró que grupos de empleados no dejan que se involucren otros elementos, además de que existe una disputa entre supervisores y personal del área comercial.

Se propusieron acciones prácticas en el área laboral del departamento comercial de la empresa Pino Aristata S.A., que se establecieron en los objetivos estratégicos.

El primer objetivo estratégico fue el de diseñar un ambiente de confianza y respeto entre todos los miembros del área comercial, las estrategias en sí, buscando la integración y la formación del valor "amistad"

Se cree que se puede contribuir al mejoramiento de la eficacia y eficiencia en el desarrollo de actividades de los empleados, cuando estos están integrados emocionalmente con la variable amistad.

Se pretende ayudar a los trabajadores a liberar el estrés y tensión de las actividades laborales, con pequeñas actividades semanales.

Las estrategias podrían lograr la socialización e integración de los trabajadores del área comercial de la empresa.

RECOMENDACIONES

Hacer un estudio del área administrativa de clima laboral

Elaborar un análisis de burn out a los dos departamentos de la empresa

Establecer estrategias de socialización entre ambos departamentos

Bibliografía

- Alvarez, E., & Fernández, L. (2011). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.*
- American Psychological Association. (2017). *Abrumado por el estrés laboral*. Obtenido de APA: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/laboral.aspx>
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Instituto Geográfico Militar.
- Barbecho, M., & Ochoa, M. (2014). *Prevalencia del síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del hospital de especialidades Eugenio Espejo. Quito junio- noviembre 2013*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
- Campos, M. (2012). ¿Ciencia social o Hermenéutica? Un concepto de Alfred Lorenzer. *Revista de psicología Fortaleza*, 103-109.
- Cegarra, J. (2014). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid : Díaz de Santos .
- Dissanaike, S. (2016). How to Prevent Burnout (Maybe). *American journal of surgery*, 12-17.
- Fernández, Á. (2013). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC.
- Ferré, J. M. (2012). *Investigación estratégica de mercados : Cómo utilizar de forma inteligente la información de los estudios de mercado*. Barcelona: Gestión 2000.
- Ferrer, G. (2015). *Investigación comercial*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Función Judicial del Ecuador. (2016). www.funcionjudicial.gob.ec. Obtenido de Informacion-centros-de-mediacion: <http://www.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/component/content/article/63mediacion-y-cultura-de-paz/409-informacion-centros-de-mediacion.html>
- Gil, P. (2011). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout). *Revista Psicología Científica.com*, 77-82.
- Gómez, M. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Hsiang, R. (2016). *La salud mental de los docentes: la relevancia de la inteligencia emocional en el desgaste y la calidad de vida*. Ontario: The University of Western Ontario.
- Kornblit, A. (2012). *Metodologías cualitativas en ciencias sociales*. Buenos Aires: Biblos.
- Manguashca, J. (2010). *Historia y región en el Ecuador*. Quito: Flacso Ecuador.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Burnout. En *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (págs. 351-357). Berkley: Elsevier.
- Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. (30 de marzo de 2018). <http://www.trabajo.gob.ec>. Obtenido de Banco de preguntas de beneficios sociales: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/08/BANCO-DE-PREGUNTAS-BENEFICIOS-SOCIALES.pdf>
- Naghi, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Limusa.
- Nogales, Á. (2013). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC.
- Otero, J. (2013). *Estrés laboral y Burnout*. Barcelona: Díaz de Santos.

Picken, J. (2017). Del arranque a la empresa escalable: Poniendo las bases. *Business Horizons*, 9.

Pino Aristata. (2 de febrero de 2018). <http://www.pinoaristata.com.ec/index.php/empresa>.
Obtenido de <http://www.pinoaristata.com.ec/index.php/empresa>

Registro oficial de la Presidencia de la República del Ecuador. (Febrero de 2015).
<https://www.registroficial.gob.ec/>.

Rüssel, A. (2014). *Psicología del trabajo*. México D.F: Morata.