

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en base a la información obtenida en Comercial Pico, Empresa que se dedica a la comercialización de repuestos para toda clase de vehículo a nivel nacional desde hace 5 años atrás sin embargo en la investigación realizada se revela que están afrontando problemas en materia de recursos humanos, motivo por el cual es necesario crear un nuevo modelo de gestión que ayude a la organización a cumplir con las metas planteadas, ser una empresa líder en el mercado.

Este antecedente permite desarrollar mi investigación hacia el talento humano que se encuentra en dicha organización que lo he titulado “Modelo de Gestión para elevar el desempeño laboral en Comercial Pico”, el mismo que está estructurado de 6 capítulos:

En el capítulo I. Se identifica y se plantea el problema que está atravesando Comercial Pico, realizando un análisis de las causas y efectos; se delimita el campo de estudio, se formula los objetivos que se desean alcanzar con la investigación.

En el capítulo II se establece el marco teórico para enriquecer mi conocimiento acerca del problema planteado además de antecedentes relacionados con la investigación tanto de libros como de empresas que se encuentran actualmente en el esto ayudará a formular una respuesta tentativa al problema.

En el capítulo III, la metodología del trabajo, métodos y técnicas de investigación que se emplearán para la recolección de información, para luego realizar la operacionalización de las variables: Modelo de Gestión y Desempeño laboral.

En el capítulo IV, se realiza el análisis y la interpretación de los resultados, obtenida en la encuesta, para luego de esto realizar la verificación de la hipótesis y así poder aplicar un modelo de gestión que permita elevar el desempeño laboral.

En el capítulo V, Se formulan las conclusiones y recomendaciones alcanzadas en la investigación.

En el capítulo VI, se plantea la propuesta de un Plan de capacitación para elevar el desempeño laboral en Comercial Pico.

Para el trabajo de investigación, se contó con la ayuda del personal que labora en la empresa donde se realizó la investigación y del tutor que dirigió la tesis.

El presente trabajo pongo a consideración autoridades, profesores, alumnos de la Universidad Técnica de Ambato y público en general, para futuras investigaciones.

CAPITULO I

1 PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“Modelo de gestión para elevar el desempeño laboral en Comercial Pico”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de un modelo de gestión disminuye el desempeño laboral en Comercial Pico

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

Como efecto del crecimiento de una economía se da el sector automotor el cual se ha venido desarrollando cada año registrando un crecimiento sostenido. El sector como tal, es el responsable de la transportación pública y privada de personas y bienes necesarios para la generación de riqueza.

El mismo que es generador de unas 26.000 plazas de trabajo en todas actividades directas e indirectas. Un 14% en la industria manufacturera, 20% en la comercialización

y un 66% en negocios relacionados, representando en su conjunto el 1.2% del empleo del sector moderno de la economía.

El mundo actual es competitivo caracterizado especialmente por el vertiginoso progreso de las nuevas tecnologías. Sin embargo los activos más valiosos son los intangibles y estos tienen su origen en los conocimientos y habilidades valores y actitudes del capital humano que forman parte del núcleo estable.

Durante muchos años existió la creencia de que el obstáculo para el desarrollo organizacional era el capital. Sin embargo, la incapacidad de una empresa para mantener una fuerza laboral eficiente y motivada es su principal obstáculo.

En la actividad empresarial moderna se preocupan por crecer en el mercado competitivo. Pero no toman en cuenta el factor humano que es el recurso más importante por lo que no solo deben capacitarlos sino también brindarles un buen trato para resaltar su importancia dentro de la empresa y así lograr desarrollar su potencial lo que hará en ellas personas mas seguras.

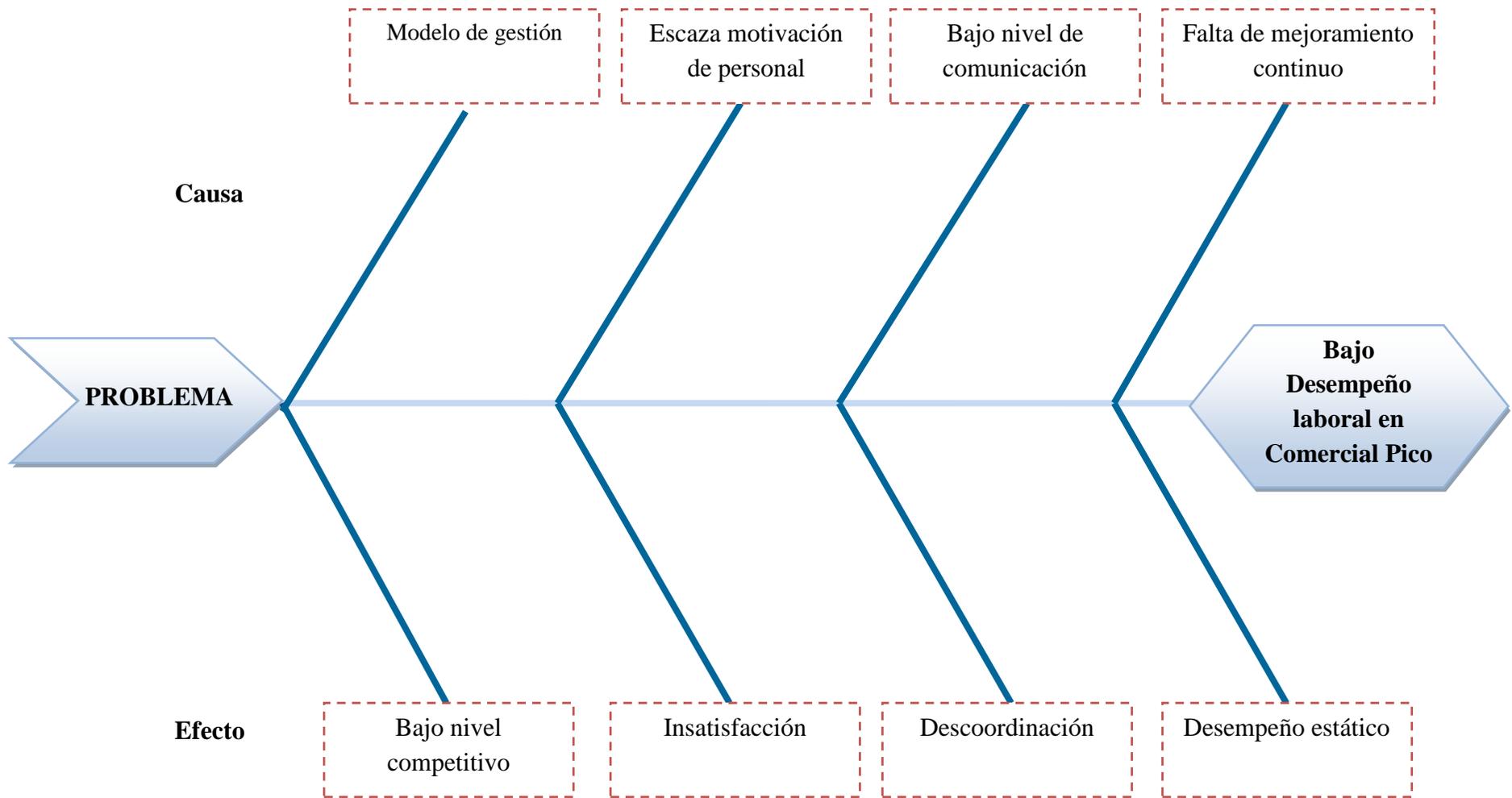
Actualmente la gestión dentro de la empresa debe estar basada en su personal y una técnica indispensable para enfrentar los grandes desafíos y cambios es importante considerar que el éxito o fracaso de la empresa depende del grado de flexibilidad, capacidad e innovación del personal para lograr crear una ventaja competitiva. El modelo de gestión supone la clave del cambio considerada directa y sencilla para la optimización de sus recursos donde el individuo puede contribuir enormemente a que el ambiente, el recurso y los resultados colectivos mejoren por lo que el modelo debe ser el esquema preliminar mediante el cual el directivo, operarios y demás niveles puedan llevar a la practica la visión del desarrollo corporativo siendo este un asunto de interés general la adaptación de técnicas concretas que tendrá un gran impacto en la empresa y su utilización serán el punto de partida donde el trabajador adopte una actitud positiva hacia el cambio y mejoramiento de la forma ordinaria en la que el normalmente labora

El mejoramiento continuo es una combinación compleja de muchos subprocesos que tiene relación con el incremento de las capacidades además están implícitas las demandas, desafíos y las experiencias del puesto mismo las cuales conducirán a un crecimiento personal proporcionándoles así a los empleados oportunidades para mejorar sus habilidades y ampliar sus responsabilidades dentro de la organización para volverle fuerte productiva y rentable.

(Anexo 1)

1.2.1 Análisis Crítico

Diagrama causa- efecto



Causa

Efecto

Fuente: Comercial Pico

Elaborado por: Rita Siza

1.2.2 Relación causa-efecto

La carencia de un modelo de gestión dentro de la organización ha provocado un cambio en la cultura empresarial siendo este un factor crucial para generar entusiasmo en el personal para alcanzar metas claramente definidas que buscare involucrar al personal en la toma de decisiones y elevar el nivel competitivo.

La motivación de los empleados es necesaria ya que los aspectos del trabajo y sus recompensas los motiva de modo diferente por cuanto hay que conocer sus necesidades para suministrar oportunidades y apoyo para que sean satisfechas.

La comunicación dentro de la organización debe conseguir un propósito reforzar la comprensión para contribuir de modo constructivo e inteligente en la toma de decisiones y coordinar así todas las actividades que son de vital importancia promovida por la participación y generando apertura hacia los demás.

El mejoramiento continuo dentro de la empresa genera compromiso y se adquiere habilidades y conocimientos y demás actitudes que requieren refuerzo constante para mantener a los empleados competentes y creen armonía dentro de la empresa y desarrollar así una cultura empresarial que buscare un mejoramiento continuo y mas no un desempeño estático.

1.2.3 Prognosis

Comercial Pico al no contar con un modelo de gestión no logrará encontrar en su personal cooperación, para que ejecute sus tareas de manera eficiente, Por lo que se hace necesario contar con una técnica administrativa que capacite, oriente al personal para que ponga de manifiesto sus conocimientos y habilidades, mejorando de esta forma su desempeño laboral, así como el crecimiento personal, por lo cual se propone un modelo de Gestión hacia al talento humano.

Con esta perspectiva se busca que Comercial Pico utilice el modelo de Gestión del Talento Humano para la competitividad de sus empleados, mediante la motivación y capacitación de su personal que puede propiciar el desarrollo de las diferentes habilidades del recurso humano, dentro y fuera del trabajo por lo que necesitan formar personal que cree ventaja competitiva para que puedan mantener su segmento de mercado

1.2.4 Formulación del Problema.

¿Como incide la falta de un modelo de gestión en el desempeño laboral en Comercial Pico?

1.2.5 Preguntas Directrices

- ¿Que modelo de gestión debería aplicar en Comercial Pico?
- ¿Con la aplicación de un modelo de gestión eleva el desempeño laboral en Comercial Pico?
- ¿Qué actividades pueden elevar el desempeño actual del personal?

1.2.6 Delimitación.

Delimitación de Contenido

Campo: Gestión de empresas

Área: Gestión del conocimiento

Aspecto: Modelo de gestión

Delimitación espacial:

Empresa Comercial Pico, Huachi Loreto, Cantón Ambato.

Delimitación temporal:

La investigación se focalizará en el primer semestre del 2010

Delimitación poblacional:

Para el presente trabajo se considero el personal que labora en la empresa el nivel directivo, administrativo y operativo

(Anexo 2)

Nivel Directivo	Gerente	1
Nivel Administrativo	Contador	1
	Aux. contable	1
	Secretaria	1
Nivel Operativo	vendedores	6
Total		10

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justificara por los siguientes criterios:

La investigación permitirá reforzar los conocimientos acerca de los modelos de gestión al talento humano para el logro de la calidad en servicios como base para alcanzar las metas propuestas por la empresa y así transformar al talento humano en entes activos en la entrega de servicios con énfasis en la calidad para afrontar la competencia y contribuyan al desarrollo organizacional

Mejorar las capacidades y conocimientos para el desempeño de sus cargos a través de técnicas que fortalezcan y ayuden a tener una mayor eficacia en la toma de decisiones y en la resolución de los problemas fomentando la capacitación y aprendizaje continuo en las personas a fin que la educación y experiencias sean medibles y más aún, valorizadas tal situación se puede lograr aplicado el Modelo de Gestión.

A través un modelo de gestión se busca que el empresario, asegure la participación de todos los individuos a través de la utilización de un modelo de gestión desarrollado a todos los niveles, y este constituya una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización.

Con la presente investigación se podrá elevar el rendimiento y desempeño de los empleados de toda la organización tomando en cuenta los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales.

Se busca determinar las necesidades específicas de la empresa y verificar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, en el cumplimiento de la misión organizacional a través del desarrollo del conocimiento y aprendizaje organizacional para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.

Flexibilizar a la organización y a cortar la distancia entre esfuerzo y resultado efectivo estimulando a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos, de manera que este conlleve al desenvolvimiento e involucramiento del recurso humano en cada una de las actividades dentro y fuera de la organización

La investigación es factible gracias a la apertura otorgada por Comercial Pico, objeto de estudio, para el desarrollo del aprendizaje estudiantil poniendo a disposición la información referente al estudio planteado para analizar las diferentes acontecimientos que ocurren dentro de la organización para lo cual se necesita de un espacio de tiempo para poder contrastar la información y llevar a cabo la investigación.

La investigación reforzara y actualizará mis niveles de conocimiento en lo que se refiere a modelos de gestión del talento humano además este será un aporte para la pequeña empresa a la cual se dirige el estudio la misma que contara con una solución innovadora y factible involucrando esencialmente al capital humano eje dentro de toda organización.

1.4 OBJETIVOS:

La presente investigación pretende alcanzar los siguientes objetivos.

1.4.1 Objetivo General

Determinar como incide la falta de un modelo de gestión, en el desempeño laboral en Comercial Pico.

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar problemas y necesidades del talento humano, aplicando una investigación de campo, para elevar el desempeño laboral en Comercial Pico

Analizar cada una de las áreas de la organización, para conocer fortalezas y debilidades del personal que labora en Comercial Pico

Proponer un modelo de gestión, para generar mayor desempeño laboral en Comercial Pico.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la presente investigación he podido revisar los siguientes antecedentes investigativos referente al tema de investigación.

Según Martínez, M. (2005).en su tema “Diseño de implantación de un modelo de gestión administrativa para la empresas de servicios”. Dice que la gestión de la actual empresa es empírica y ha desmotivado a una gran parte del personal.

Por lo tanto es preciso señalar que la presente investigación hay que dar mucha importancia al talento humano para lograr explotar su potencial seguido de un excelente clima organizacional tanto para el cliente interno y externo.

Según Vallejo. (2003). Proceso de mejoramiento continuo como estrategia para perfeccionar el servicio al cliente en Ambatol Cía. Ltda. Indica que el proceso de

mejoramiento continuo es indispensable para reestructurar la calidad en los servicios por lo que resulta de gran ayuda la utilización de este modelo en el presente investigación ayudara a la organización a ser mas competitiva frente al entorno.

Villacis, C. (2005). "Gestión Administrativa para brindar calidad de servicio en auto repuestos Salazar". Dice que organizar y dirigir al equipo de trabajo asumiendo responsabilidades plenamente definidas es de suma importancia para entregar calidad de servicio que es lo que realmente requiere el cliente

En consecuencia es indispensable que las etapas del proceso administrativo se tomen en cuenta para dirigir al personal en busca del mejoramiento continuo

Mushuc Wasi,. Modelo de gestión método clave para ejercer en sus colaboradores habilidades y destrezas, dice que capacitar al personal resulta ser una gran responsabilidad y mas aun mantener motivado para que ejerzan cada una de sus tareas ya que están en continuo contacto con el publico a quien entrega sus servicio pero una vez alcanzada esta meta resulta cada vez mas fácil desarrollar nuevas mecánicas de trabajo para elevar el espíritu de equipo y productividad.

Fairis.- El mejoramiento continuo una de las principales métodos para mantener al personal apto para cada una de las operaciones que se realizan dentro de la empresa y permite evitar contratiempos y riesgos dentro del trabajo esto significa que al mantener a un personal activo y debidamente capacitado la empresa misma se vuelve mas competitiva.

2.2 FUNDAMENTACION FILOSOFICA

El presente proyecto será estudiado por el paradigma Crítico propositivo.

Dentro de la fundamentación ontológica. La falta de un modelo de gestión del talento humano En comercial Pico, limita al personal un máximo desarrollo laboral y

profesional en el cumplimiento de sus tareas cotidianas, se amoldan a su única forma de trabajo.

Dentro de la fundamentación epistemológica. El Personal que actualmente laboran son el principal activo que posee Comercial Pico surge ahí la necesidad de estar mas atenta en cada uno de sus actos, impulsar su desarrollo laboral y conducirlos a cumplir un objetivo en beneficio común. Analizar cada unas de sus actividades utilizando instrumentos para recolectar datos que determinen con precisión diferentes tipos de necesidades para mejorar desempeño.

Dentro de la fundamentación axiológica. Comercial Pico se siente comprometido con el sector a la cual dirige sus productos cuenta con valores como el respeto, honradez, honestidad y cooperación la cual practican cada uno de sus miembros los mismos que han permitido integrarme a sus actividades cotidianas para que el estudio sea un aporte al cambio organizacional frente al entorno valorando el cambio, la orientación del futuro para lograr el éxito.

Dentro de la fundamentación metodológica. Aplicar un modelo de gestión del talento humano contribuirá al desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades. y destrezas que permitirá al personal desenvolverse eficientemente en su área y así alcanzar un objetivo común.

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

El Presente proyecto esta respaldado por El código de Trabajo:

Art. 441.- Protección del Estado.- Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

1. La capacitación profesional;
2. La cultura y educación de carácter general o aplicada a la correspondiente rama del trabajo;
3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y,

4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Modelo de gestión

la administración de la calidad .- según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

(Eduardo Deming 1996)

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líder

KAIZEN (mejoramiento continuo), es un modelo altamente humanista en el que interfieren tanto los procesos de la organización como los procesos individuales, involucrando actividades de gran importancia como son la planeación, la revisión y la acción. Es como tal un asunto de todos, desde la gerencia y la administración hasta los Vendedores, operarios y demás empleados.

Este sistema está enfocado al mejoramiento progresivo y continuo, a la innovación, a la competitividad y a un elevado control de calidad, buscando siempre la armonía y la pro actividad. No es el sistema por medio del cual se asignan las tareas, es la manera en

cómo se deben hacer las cosas, cómo se deben gestionar y de qué manera deben estar organizadas.

Según el modelo Kaizen, una persona debe ser la misma en su vida personal, laboral, familiar y social, porque ello da a entender que en todos los aspectos de su vida emplea esta estrategia que le lleva a mejorar de manera constante. Lo anterior le lleva a tener éxito y se le vuelve una práctica que no solo beneficia su vida sino que fortalece todo su entorno.

Este modelo administrativo que surgió en 1954 supone la clave del cambio y la principal estrategia del Management japonés. Considerada sencilla y directa en su esencia dado que no son conceptos nuevos, simplemente son herramientas que algunas personas o empresas no emplean o dejan de aplicar y lamentablemente fracasan.

Cuando se emplea el método Kaizen, los resultados son muy favorables. Japón por su parte, logró, gracias a este, la productividad y la optimización de sus recursos. Todas las personas participaron activamente de este modelo, teniendo como base que es en la empresa donde un individuo pasa la mayor parte de su tiempo y puede contribuir enormemente a que el ambiente, el recurso y los resultados colectivos mejoren progresivamente.

En cuanto a los clientes o consumidores, Kaizen invita a conocer y comprender sus necesidades y sus expectativas, con el fin de poder brindarles toda la atención, la asesoría, la solución y su completa satisfacción.

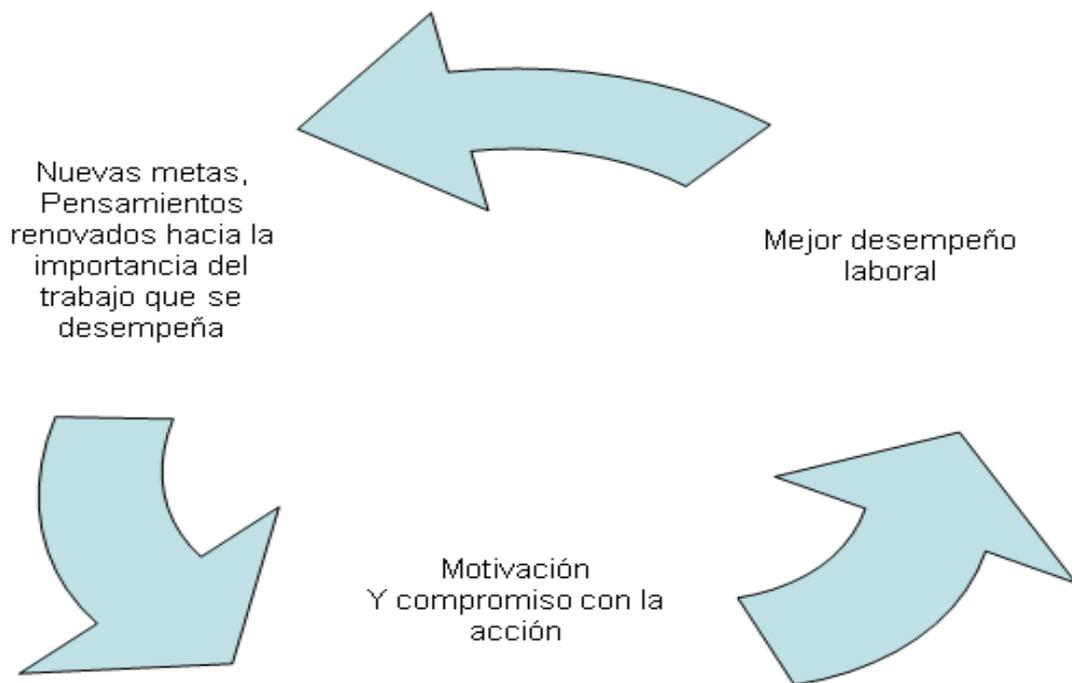
El trabajo en equipo, la implementación de todas las actividades y propuestas del modelo propenden en que sean los clientes los más beneficiados y los más interesados en hacer parte de la empresa o de la vida de

Quien actúa bajo estos principios.

Cuando una persona o una empresa aprende a superarse a si misma cada día, cuando no se conforma con el presente sino que siempre tiene visionado un futuro, trabaja en pro del desarrollo, del mejoramiento, de la innovación, de la calidad y por ende obtiene mejores ganancias, mejores frutos y grandes reconocimientos.

Desempeño laboral:

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos15/medio-ambiente-venezuela/medio-ambiente-venezuela.shtml>

Elaborado por: Rita Siza

Elevar el desempeño Ayuda a los trabajadores aumentar sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva.

La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del trabajador, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

Los administradores deben considerar que el personal talentoso puede abandonar la organización aunque su salario sea adecuado. El trabajador generalmente necesita nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo. Es responsabilidad del administrador reconocer el potencial de los trabajadores y ofrecerles nuevas oportunidades.

Los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.

Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización. Ayuda a los trabajadores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva.

Un modelo de gestión hará que el trabajador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal

existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del trabajador, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

La creación de un ambiente para el desarrollo del personal.

El desarrollo del personal es el resultado acumulado de las interacciones diarias entre el administrador y el trabajador. Es un proceso continuo que se realiza durante un largo período de tiempo. Se requiere paciencia y una perspectiva amplia de parte del administrador. El factor más importante en desarrollar la capacidad del personal es crear un entorno en el que se logre la cooperación, comunicación y un intercambio abierto de ideas

Es evidente que la estructura de la organización es responsable en alguna medida de las mayores o menores posibilidades para llevar a cabo diferentes técnicas de desarrollo de personal.

A las organizaciones que están estructuradas rígidamente, les es más difícil incorporar programas creativos de desarrollo de personal; también, las que están estructuradas débilmente, quizá no tengan el enfoque y propósitos necesarios para la coordinación interna y motivación del personal.

Las técnicas enumeradas anteriormente son útiles al proporcionar algunas ideas para un desarrollo efectivo del personal; de éstas se pueden derivar una selección de actividades que encajan en cada programa específico.

Utilizar las técnicas por separado, no asegura que el personal esté motivado para participar en actividades para su propio desarrollo. Una organización debe dar entonces incentivos a los empleados ofreciendo oportunidades de promoción y transferencias para complementar las habilidades del empleado en el trabajo y utilizarlas en su máximo potencial.

Los administradores tienen un gran número de oportunidades para mejorar el desempeño, motivación y habilidad del personal mediante técnicas de desarrollo dentro y fuera del trabajo. Estas técnicas incluyen:

- Ampliar las responsabilidades del personal
- Incrementar la participación de los empleados
- Alentar las iniciativas y sugerencias individuales
- Proporcionar retroalimentación frecuente
- Establecer un programa para la promoción de los empleados
- Utilizar la interacción diaria con el personal
- Permitir a los empleados asistir a cursos, seminarios, congresos y conferencias.
- Dar capacitación básica y de apoyo regularmente
- Desarrollar un programa de rotación de trabajo

Varias de las técnicas anteriormente enumeradas, requieren que el personal reciba algún tipo de capacitación ya sea formal o en servicio.

Existen ciertos tipos de capacitación que siempre son importantes. Por ejemplo, el personal nuevo siempre necesita orientación en las habilidades básicas que se requieren para su puesto. Cambiar o ampliar un programa generalmente significa que se precisa capacitación adicional para proporcionar a los trabajadores las habilidades que requieren. la capacitación formal es una solución cara. Los administradores no deben considerar a la capacitación como la solución para todos los problemas de desempeño. Es sólo una de varias opciones para resolver esos problemas y han de utilizarse sólo cuando sea realmente necesario.

Tipos de capacitación y cuándo son necesarios

La capacitación puede efectuarse de manera informal o formal. La informal consta de un conjunto de instrucciones que se dan sobre la marcha, por ejemplo: un supervisor

indica a un empleado la utilización correcta de los archivos o enseña a una recepcionista cómo llevar el libro de registro de usuarios.

Muchas de las funciones de un supervisor incluyen algún tipo de capacitación. Una retroalimentación constructiva puede mejorar el desempeño de un empleado de una manera más efectiva que la capacitación formal. El administrador debe decidir el tiempo de duración del curso después de determinar que un trabajador necesita capacitación formal.

Los cursos de capacitación formal pueden durar desde un día hasta varios meses, según la complejidad de la tarea que se enseña.

En general, los trabajadores disfrutan cuando reciben capacitación adicional, ya que es una forma de lograr su desarrollo y de motivarlos.

Este trabajo se discute si un problema puede resolverse mediante la capacitación o si requiere una solución diferente. También presentará los pasos necesarios para preparar y efectuar un programa formal de capacitación.

(Internet)

CATEGORÍAS

Formulación del problema

¿Cómo incide la falta de un modelo de gestión en el desempeño laboral en Comercial

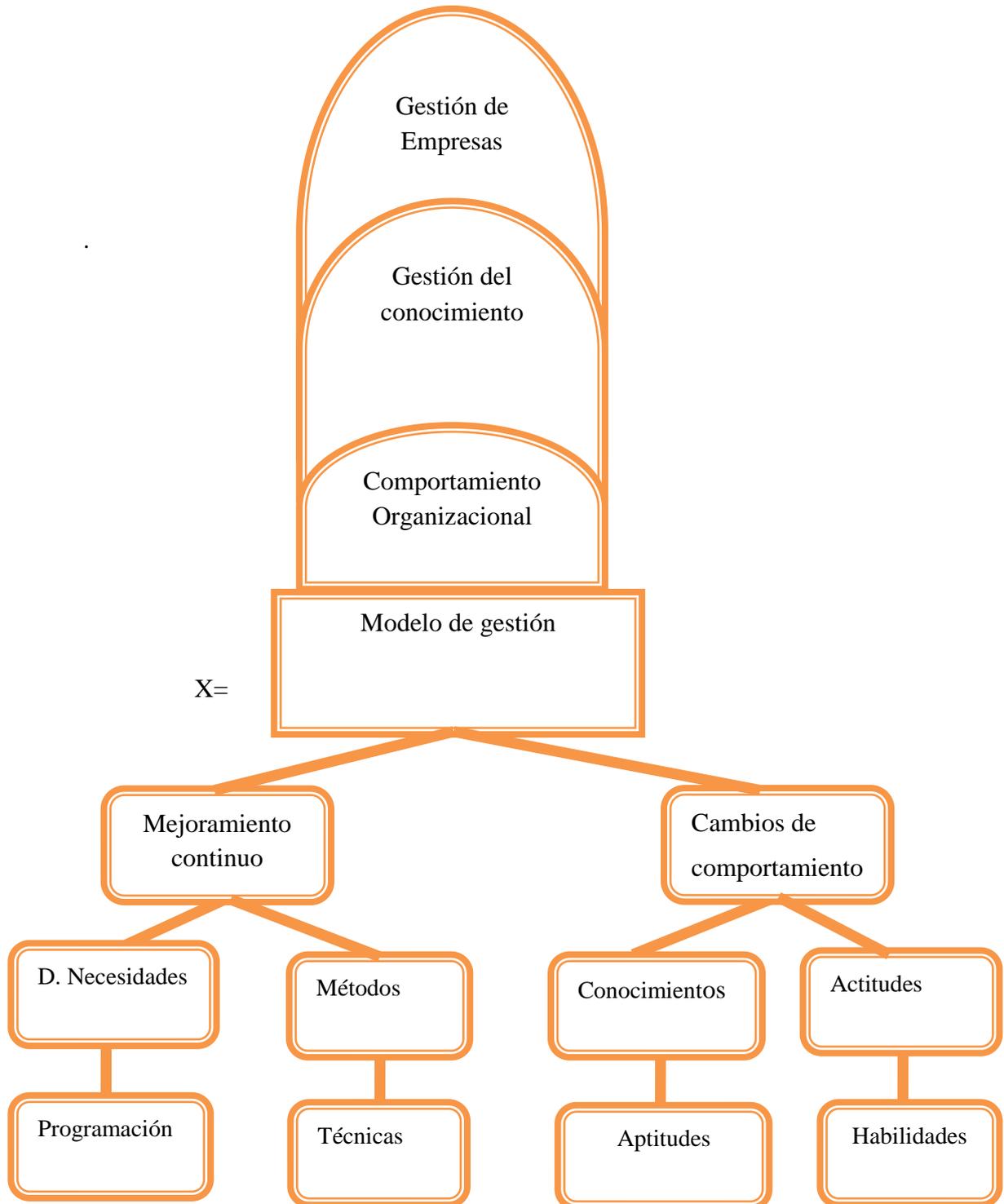
Pico

X= Modelo de gestión

Y= Desempeño laboral

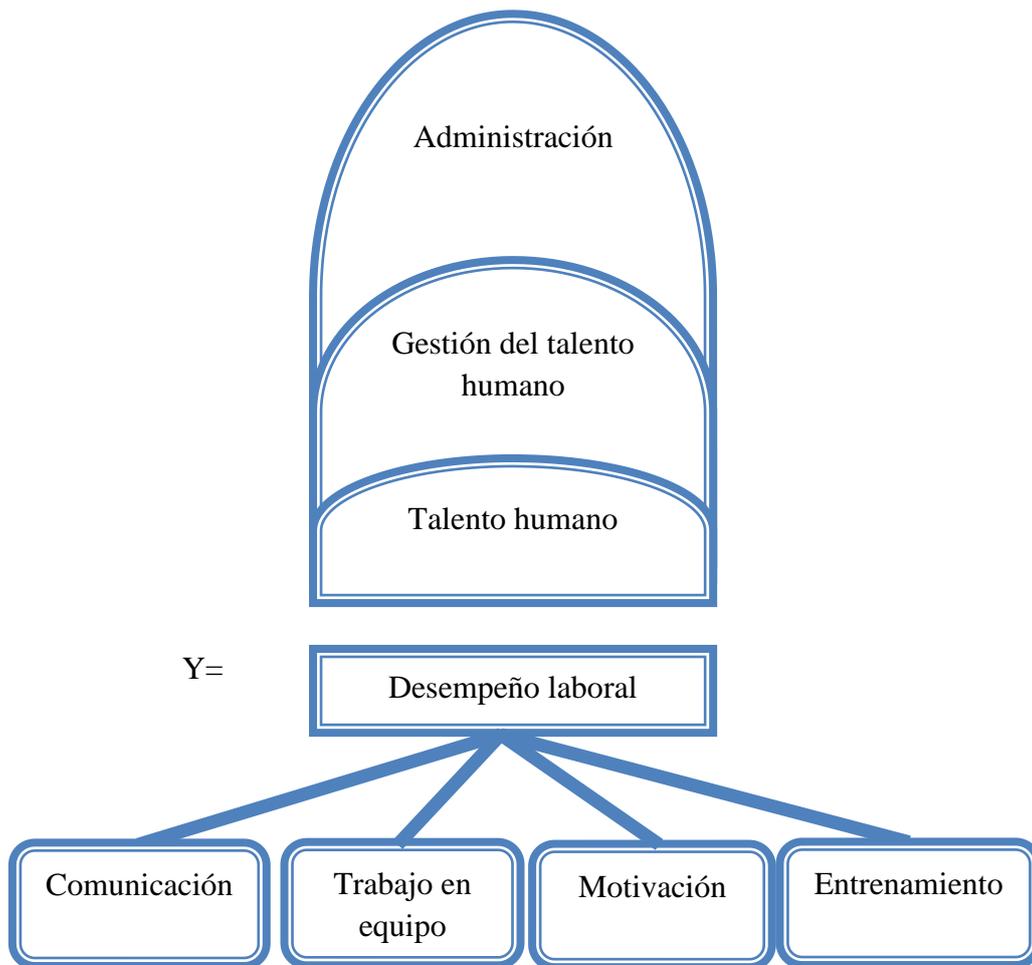
Categorización:

❖ **Superordinación y Subordinación de la VI**



Categorización

❖ **Superordinación y Subordinación de la VD**



Definición de categorías

Modelo de gestión.-Es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones.

KAIZEN (mejoramiento continuo). Es un modelo altamente humanista en el que interfiere tanto los procesos de la organización como los procesos individuales, involucrando actividades de gran importancia como son la planeación, la revisión y la acción. Es como tal un asunto de todos, desde la gerencia y la administración hasta los vendedores, operarios y demás empleados

Comportamiento organizacional.- la conducta de las organizaciones es el producto de las conductas de sus miembros sin duda que el elemento clave del comportamiento organizacional esta representado por las personas
(Leopoldo Laborda y Elio Rafael 2004.)

Gestión del conocimiento.- Es integrar y compartir este capital intelectual al tiempo que contribuya a la creación de un nuevo conocimiento a partir de datos e información esta gestión permite a los empleados acceder y compartir conocimiento útil según sus necesidades
(Leopoldo Laborda y Elio Rafael 2004)

Gestión del conocimiento.- Entendiéndola como la creación protección y desarrollo de activos del conocimiento así como compartirlos es una idea poderosa pero en la practica se observan en cambio como datos o información para tener éxito una organización debe administrar el conocimiento.
(Jorge A Aquino 2004)

Gestión de Empresas.- Es un campo de conocimiento científico cuyo objetivo de estudios son las empresas explica su comportamiento científicamente y busca que se conduzcan con eficiencia por medio de técnicas modelos métodos procedimientos y

conocimientos y también del arte de quien las aplica. La gestión de empresas es lidiar con la realidad actuar sobre ella para controlarla y eventualmente controlarla transformarla al servicio de los objetivos del ser humano, la gestión de la empresa pertenece al ámbito de las denominadas ciencias sociales caracterizadas por presentar ciertos problemas metodológicos especiales derivados del hecho que el hombre y su comportamiento son al mismo tiempo sujeto y objeto de investigación que dificultan la formalización

(Leopoldo Laborda y Elio Rafael 2004)

La administración.- Se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones

<http://www.monografias.com/trabajos14/administración-empresas/administración.empresas.shtml>

Administración de Personal.- Es definida como el sistema administrativo constituido por la planeación organización dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desarrollan su máximo potencial laboral dentro de las organizaciones.

(José C. Aponte.)

Gestión del Talento Humano.- Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

<http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/gest talento.htm>

La Gestión de Recursos Humanos.-En el desarrollo de la actividad empresarial en la actualidad la Gestión de Recursos Humanos (GRH) constituye un factor estratégico fundamental y de ventaja competitiva. Disponer del personal capacitado, motivado y leal es esencial para el logro de las metas organizacionales.

La tendencia más generalizada y aplicada en las organizaciones de éxito actualmente, es la de tratar a los Recursos Humanos de forma integral, concentrando lo que tradicionalmente se manejaba por separado en áreas como personal, cuadros, capacitación, organización del trabajo, salarios, protección e higiene, entre otras, en un sistema donde el centro es el hombre, y los planes y las acciones interactúan coherentemente entre sí y el resto de los sistemas existentes en la organización.

Los resultados más notables de este enfoque se asocian a eficiencia, eficacia, calidad, satisfacción, grado de compromiso e implicación del trabajador con la labor que realiza.

<http://www.monografias.com/trabajos15/indicadores-evaluación/indicadores-evaluacion.shtm/>

Gestión del Recurso Humano.- Es un requerimiento para hacer frente a los múltiples cambios a que están sometidas las empresas, la evaluación de la economía y de los mercados en la población activa en los valores y en la legislación esta forzando a las organizaciones a prepararse y en la medida de o posible anticiparse a ellos, estos retos exigen a los departamentos de recursos humanos elaborar planes estratégicos y operativos en los que establezcan objetivos a corto medio y largo plazo y se vinculen a los planteamientos generales de la organización.

(Simón L. Dolan.)

Talento Humano.-No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

<http://www.monografias.com/trabajos15/indicad-evaluación>

Desempeño laboral:.-Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Motivación.- Es el proceso de estimular a un individuo para que actúe con lo cual cumplirá una meta deseada también se puede describir como un proceso para estimular a la persona a emprender una acción que le llevara a satisfacer sus necesidades o el logro de las metas deseadas.

(Patrick S.Montona 2002)

Motivación.- es el estímulo emocional que nos hace actuar puede ser una necesidad o un impulso que activa ciertas conductas.

En el trabajo es una combinación de todos los factores del entorno laboral que originan esfuerzos positivos o negativos si sabemos lo que nos motiva habrá mayores probabilidades de que alcancemos nuestras metas personales o profesionales del mismo modo si las empresas saben motivar al personal incrementaran la productividad esta capacidad va cobrando cada día mayor importancia a medida que las empresas compiten en el mercado global todas las compañías se esfuerzan por motivar a los empleados y un número creciente ha empezado a instruir estrategias nuevas entre ellas diversos paquetes de compensación.

(Hayle.Watts.Dalton 2007)

Comunicación organizacional.-tiene como función facilitar coordinar los esfuerzos de las personas y los grupos y finalmente contribuir al logro de los objetivos de la empresa el éxito en la comunicación interpersonal y en la organización determina bastante el éxito general.

(Patrick S.Montona 2002)

Comunicación.-Es un intercambio de significado entre personas a través de un sistema de símbolos. El proceso por medio del cual se intercambia estos significados incluye al comunicador la ideas o mensaje el símbolo o la forma tal como la palabra hablada o escrita , el canal como una junta de empleados o periódico de una planta y el receptor , Toda comunicación tiene como propósito uno o mas de los siguientes :

- Informar
- Persuadir
- Comprender
- Instruir
- Divertir
- Estimular la acción

Estos propósitos se pueden ver en el flujo de la comunicación dentro de las organizaciones.

Varias importantes barreras contra la comunicación tienden a disminuir nuestra habilidad para comunicar eficazmente con los demás y en el lugar de trabajo se convierten en las causas de una moral baja y de descontento, seis guías específicas para la comunicación efectiva si se observan y combinan a su determinación personal, le ayudaran a mejorar considerablemente sus habilidades de comunicación estas son:

- Escuche y entienda
- Exprese correctamente su mensaje
- Emplee los canales de comunicación adecuados
- Sea la fuente de comunicación autoritaria oportuna y veraz
- Obtenga retroalimentación.

Desarrollo organizacional.- Cambiar el comportamiento de una empresa ya sea en su totalidad o en partes cambiando la forma en que trabajan los empleados la estructura de la empresa o la tecnología empleada.

(Patrick S.Montona 2002)

Clima organizacional.- Es el ambiente general económica y social de una empresa tomando en cuenta la estructura del poder las fuerzas y las necesidades percibidas.

Patrick S.Montona (2002)

Grupos y Equipos.-Un grupo se puede definir como dos o más personas que interactúan, son interdependientes y se han unido para alcanzar objetivos en común.

Un equipo de trabajo esta constituido por personas que trabajan unidas en la ejecución de una actividad laboral.

Trabajar en equipo es algo difícil de lograr, y por lo tanto no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado. Esto se debe a que existen variables como la capacidad de los miembros del grupo, el tamaño de éste, la intensidad de los conflictos a solucionar y las presiones internas para que los miembros sigan las normas establecidas.

Los requerimientos para que se pueda desarrollar el trabajo en equipo son:

Participación: El primer condicionante para trabajar en equipo en una organización es el nivel de participación de sus miembros.

Habilidades Directivas-Liderazgo: Trabajar en Equipo requiere de un líder formado suficientemente. Ser proactivo, conocer el objetivo y meta, saber jerarquizar, crear situaciones de ganancia mutua, entender para ser entendido, cooperar par lograr sinergias, comprender las dimensiones físicas, emocionales, mentales y sociales de todo individuo, son características comunes de los lideres.

Métodos, Técnicas Y Soportes: El trabajo en equipo requiere necesariamente de unas herramientas que todo participante debe saber utilizar en mayor o menor grado. Las metodologías de análisis y solución de problemas, pensamiento positivo, los soportes físicos, como salas acondicionadas, disposición de pizarras, retroproyectors, computadoras, son imprescindibles para encarar un trabajo en equipo con todas las garantías.

Espíritu De Equipo: cada organización tiene sus valores, cultura, normas, pautas de comportamiento históricas y presentes que inciden directamente en los equipos de trabajo presentes y futuros. No se puede trabajar en equipo sin conocer el espíritu de la empresa respecto al trabajo en equipo.

Comunicación: Los participantes de un equipo de trabajo se comunican adecuadamente cuando el proceso de comunicación grupal es conocido y usado, existiendo una verdadera interacción personal. La importancia del Saber Escuchar es básica.

Negociación: El trabajar en equipo requiere solucionar problemas y crisis que siempre aparecen en mayor o menor medida

Producción De Sinergias: Se puede trabajar en grupo pero solo se consigue trabajar en equipo cuando existe una verdadera producción de sinergias, y los participantes y su entorno así lo perciben. Cada individuo observa como el equipo logra una eficiencia y eficacia por encima del desempeño de cualquiera de sus miembros, logrando una optimización de los resultados.

Objetivo/Meta: Los objetivos y metas deben ser conocidos por el equipo y sus participantes, éstos deben estar definidos tanto a nivel temporal, cuantitativo y cualitativo. Pueden existir algunos objetivos ocultos para los miembros del equipo pero conocidos por el líder o asesor.

<http://www.monografias.com/trabajos15/indicad-evaluación>

Trabajo en equipo.- Es el que se realiza con el esfuerzo conjunto de varias disciplinas para conseguir una meta común con la máxima eficiencia.

Las competencias entre el equipo y sus miembros estimulo las ideas y métodos creativos de cumplir las metas

(Hayle.Watts.Dalton 2007)

Habilidades.- Facilidad para realizar una tarea u operación dentro de ciertos o determinados estándares de eficiencia (tiempo-calidad-ritmo)y con el mínimo de energía necesario.

(Jorge A. Aquino 2004)

Actitudes.- Conjunto de ideas, valores y creencias que garantizan y dan seguridad a una persona por ello la importancia en los programas de desarrollo de personal que transmiten la cultura de la empresa o la posibilidad de modificar la misma a través de los nuevos valores, ideas creencias y opiniones para adaptarse a los desafíos del futuro.

(Jorge A. Aquino 2004)

Conocimientos.- Son todas aquellas ideas principios técnicas métodos sistemas derivados de la experiencia directa y comprobados como ciertos y funcionales y que constituyen generalmente los contenidos que se transmiten de unas personas a otras de generación en generación.

(Jorge A. Aquino 2004)

2.5 HIPOTESIS

Formulación del problema

¿Cómo incide la falta de un modelo de gestión en el desempeño laboral en Comercial Pico?

Hipótesis

Un modelo de gestión mejora el desempeño laboral en Comercial Pico, frente al entorno competitivo.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPOTESIS

X= Modelo de gestión - Cualitativa

Y= Desempeño laboral - Cualitativa

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION:

De conformidad con el Paradigma Critico propositivo seleccionado anteriormente, utilizare el enfoque cualitativo que se señala en los siguientes ítems.

Orienta hacia la comprensión del problema, como afecta la falta de modelo de gestión al personal que labora en Comercial Pico además, permitirá entender el origen de este problema y a quienes esta afectando realmente esta situación, conocer quienes necesitan realmente reforzar sus conocimientos y habilidades para desempeñar mejor sus labores

Con la utilización de técnicas cualitativas se podrá conocer a profundidad sobre la falta de mejoramiento continuo para lo cual se utilizara técnicas con sus respectivos instrumentos para recolectar información primaria de la fuente principal que son los clientes internos de Comercial Pico y así detectar así sus principales necesidades que me

permitirá buscar medios necesarios para mejorar su rendimiento y satisfacer las necesidades.

Su perspectiva es desde adentro ya que toda la información y el conocimiento de la situación de los empleados de la empresa sobre sus principales necesidades serán atraídas desde su lugar de origen del problema.

Asume una posición dinámica la interrelación que exista entre el sujeto y objeto de la investigación será el punto clave para recolectar la información necesaria sobre el personal y administrador para obtener resultados que beneficien a ambas partes.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION.

Para la ejecución del presente proyecto utilizare las siguientes modalidades de investigación.

Investigación bibliográfica o documental.

El contenido de mi investigación cuyas variables son el modelo de gestión como es el mejoramiento continuo y el desempeño laboral se sustentan teóricamente y contribuye a mi conocimiento

A través de libros de:

- Administración del personal
- Gestión de empresas

Tesis de grado sobre

- Modelo de gestión
- Desempeño laboral

Internet:

<http://www.monografias.com/trabajos15/medio-ambiente-venezuela/medio-ambiente-venezuela.shtml>

[http://www.monografias.com/trabajos 15/indicad-evaluación](http://www.monografias.com/trabajos15/indicad-evaluación)

Investigación de campo

Para la investigación se utilizara este tipo de investigación ya que a través de ella me involucrare en la empresa para conocer el ambiente en que se desenvuelve el personal y determinar a quienes corresponde recolectar información.

Por tal motivo utilizare las técnicas e instrumentos necesarios para la recolección del personal como son:

Observación:

Esta técnica a través de la cedula de observación se podrá recoger información del personal que son objeto del estudio su actitudes, imagen, habilidades, etc y demás características producto de la experiencia que se obtendrá en la empresa, datos que se observen dentro de ella para luego procesarla y analizarla.

Entrevista:

Se realizara una entrevista a través de la cedula de entrevista a todos quienes laboran actualmente en la empresa y obtener así información sobre cuales son sus principales necesidades se requiere atender para elevar el desempeño laboral

Encuestas:

Se utilizara el cuestionario ya que a través de esta herramienta se recabara la información confiable de las personas involucradas que son objeto de estudio

3.3 TIPO DE INVESTIGACION.

Para la elaboración del presente proyecto utilizare los siguientes tipos de investigación.

Investigación Exploratoria:

Utilizare la investigación exploratoria para conocer la realidad que vive Comercial Pico con respecto al personal que labora en dicha empresa.

Investigación descriptiva:

Servirá para determinar a través de técnicas e instrumentos de recolección de información de los sujetos de estudio conocer su punto de vista para analizarla y alcanzar resultados beneficiosos

Investigación Correlacional:

A través del método estadístico Chi cuadrada podrá medir y comparar las dos variables en estudio así determinar la fuerza de asociación de ambas

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Existe una población de:

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel Directivo	1	100%
Nivel Administrativo	3	100%
Nivel Operativo	6	100%
Total	10	100%

3.5 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: La aplicación de un modelo de gestión mejora el desempeño laboral en Comercial Pico, frente al entorno competitivo.

Variable independiente: modelo de gestión

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Modelo de gestión: modelo altamente humanista Mediante el cual se estimula al empleado, a través de métodos aprendizaje encaminados al desarrollo personal para la ejecución de sus tareas.	Métodos de aprendizaje Desarrollo personal	Cursos Seminarios Casos Conferencia Dramatización Demostración Conocimientos Destrezas Habilidades Actitudes Aptitudes	¿Considera importante el uso métodos de aprendizaje? ¿Para ejercer eficientemente su trabajo requiere algún tipo de desarrollo personal?	Entrevista, Cedula de entrevista con el Gerente Encuesta y cuestionario a los Empleados

Variable dependiente: Desempeño laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Desempeño laboral Sistema de administración encaminado a evaluar el grado de motivación y el trabajo en equipo del personal para lograr la eficiencia organizacional.</p>	Motivación	<p>Condiciones de trabajo Participación Adecuación Reconocimiento Evaluación</p>	<p>¿Ha recibido algún tipo de motivación laboral?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los Empleados</p>
	Trabajo en equipo	<p>Confianza Consenso Compromiso Colaboración Comunicación</p>	<p>¿Usted fomenta el trabajo en equipo?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los Empleados</p>

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizaran las siguientes técnicas e instrumentos de información.

TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p>1 Información secundaria:</p> <p>1.2 Análisis de documentos.</p> <p>2 Información primaria:</p> <p>2.2 Observación.</p> <p>2.3 Encuesta.</p> <p>2.4 Entrevista.</p>	<p>1.2.1 Libros de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración del personal • Gestión de empresas <p>2.2.1 Ficha de observación (anexo 2)</p> <p>2.3.1 Cuestionario (anexo 3)</p> <p>2.4.1 Cedula de entrevista (anexo 4)</p>

Preguntas

Explicación

1. ¿Para que?	Alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿A que personas o sujetos?	Clientes internos
3. ¿Sobre que aspectos?	indicadores
4. ¿Quien?	Los investigadores de la empresa
5. ¿Cuando?	Año 2010
6. ¿Lugar de recolección de la información?	Comercial Pico
7. ¿Cuántas veces?	Encuestas 10
8. ¿Que técnica de recolección?	Encuesta – cuestionario-entrevista
9. ¿Con que?	Cuestionario-entrevista-formularios
10. ¿En que situación?	Las oficinas, aulas, horas pedagógicas

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para procesar y analizar la información de la presente investigación se procederá de la forma siguiente.

- **Revisión y codificación de la información:**

La revisión se la realizara en forma minuciosa y organizada, a fin de terminar si todas la preguntas fueron contestadas satisfactoriamente además de constatar que estén todos los cuestionarios completos acorde a la muestra fijada y revisar si alguna pregunta no estuvo lo suficientemente clara y con grado de dificultad para responder.

La codificación.- La codificación se la debe realizar en el momento preciso que se realiza el cuestionario y cedula de entrevista.

- **Categorización y tabulación de información**

Categorización.- Es necesario que las variables que maneje tengan relación directa y congruencia con las categorías señaladas.

Categorías.- se debe apuntar alternativas de respuesta para cada variable así facilita el proceso de recolección de información las mismas que deben ser claras.

Tabulación.- Pasado por el proceso de revisión y organización de los datos se procederá a cuantificarlos para obtener resultados para luego interpretarlos.

Tabulación manual.- Para tabular la información obtenida habrá que utilizar la presente tabulación donde concentrare todos los datos a través de la forma quinaria.

- **Análisis de los datos**

Para analizar cada una de las respuestas que se obtuvo luego de usar las técnicas de recolección a cada unas de las personas que fueron objeto de mi estudio.

Estadígrafos.- Para la presente investigación utilizare el porcentaje (%) esta permitirá apreciar de forma mas clara y ayudara a la interpretación de los resultados obtenidos.

Presentación tabular y grafica.- Utilizare estos tipos de presentaciones ya que cuentan con todos los elementos que mejoran la interpretación y visualización de los resultados que estarán sujetas a análisis.

- **Interpretación de los datos**

Consistirá en que todos los datos analizados deben tener relación con la hipótesis y con las demás etapas de la investigación y verificar si los resultados obtenidos son los esperados en la investigación

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS E INTERPRETACION

Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los 9 empleados dela Empresa “Comercial Pico”.

Pregunta No 1

1. Genero

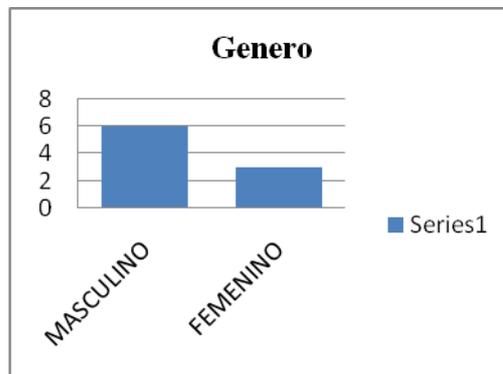
TABLA 1

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
MASCULINO	6	66%
FEMENINO	3	34%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICO I



- **Análisis**

Del total de los empleados encuestados un 66% corresponden a hombres y un 34% corresponden a mujeres completando así un 100%.

- **Interpretación**

El personal que labora en la empresa en la mayoría son hombres y en un porcentaje menor las mujeres quienes ocupan cargos del área administrativa con escasa intercomunicación con quienes laboran en el área operativa.

Pregunta No 2

2. **Estado civil**

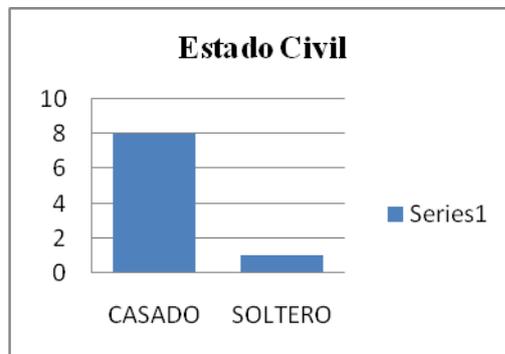
TABLA 2

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
CASADO	8	88%
SOLTERO	1	12%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 2



- **Análisis**

Del 100% de los empleados un 88% son casados y el 12% son de estado civil solteros

- **Interpretación**

La mayoría de los empleados son casados lo que implica mayor responsabilidad y requieren satisfacer las necesidades de las familias por lo que implica una mejor estabilidad y satisfacción laboral.

Pregunta No 3

3. Nivel educativo

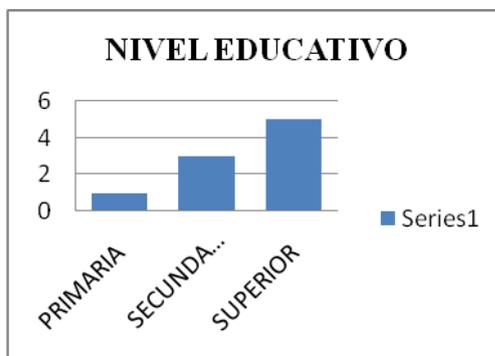
TABLA 3

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
PRIMARIA	1	11%
SECUNDARIA	3	33%
SUPERIOR	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 3



- **Análisis**

De las personas encuestadas el 11% ha culminado el ciclo básico, el 33% la secundaria y un 56% ha culminado la educación superior.

- **Interpretación**

Dentro de la empresa la equidad educativa no es la mejor ya que no todos tienen la misma visión dentro de la empresa lo que requiere algún tipo de método para equilibrar los conocimientos.

Pregunta No 4

4. Años de servicio en la Empresa.

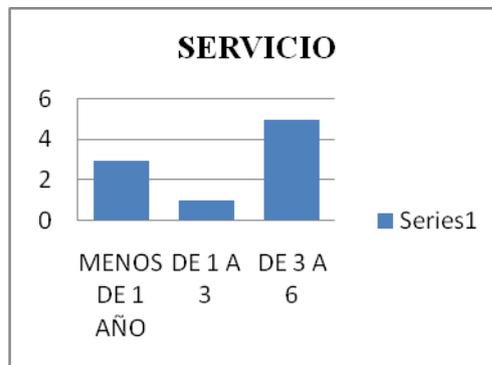
TABLA 4

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
MENOS DE 1 AÑO	3	33%
DE 1 A 3	1	11%
DE 1 A 6	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 4



- **Análisis**

Los años de labor del personal varían ya que de un 100% un 33% han ingresado hace un año, El 11% permanecen hace 3 años y el 56% vienen laborando desde su apertura hace 6 años

- **Interpretación**

La empresa ha venido requiriendo cada vez mas personal lo que implica mayor responsabilidad con ellos, actualizar información y fomentar el trabajo en equipo con quienes la conforman.

Pregunta No 5

5. ¿La empresa cuenta con un modelo de gestión?

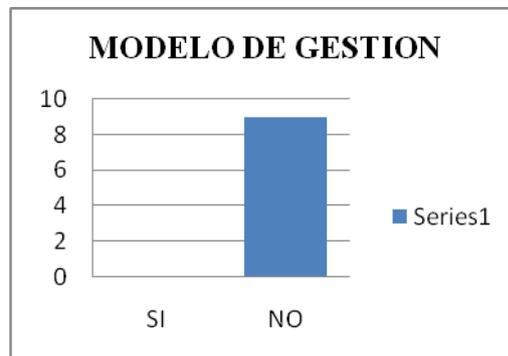
TABLA 5

Opciones	Frecuencias	Frecuencias
	absolutas	relativas
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 5



- **Análisis**

Del total de personas encuestadas que corresponden al 100% todos en su totalidad desconocen la existencia de un modelo de gestión aplicado a la empresa.

- **Interpretación**

Es de suma importancia que la empresa cuente con un modelo de gestión para que los empleados se actualicen constantemente y sean un recurso mucho más activo dentro de la organización y el clima laboral mejore constantemente en beneficio de la empresa

Pregunta No 6

6. ¿Cree usted que fomenta el trabajo en equipo?

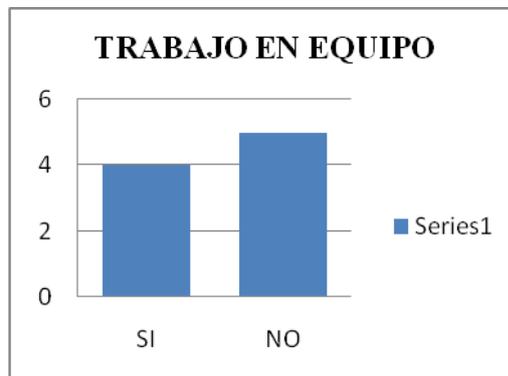
TABLA6

Opciones	Frecuencias	Frecuencias
	absolutas	relativas
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 6



- **Análisis** Del los empleados encuestados el 44% contestó que si existe trabajo en equipo y el 56 % contestó que no hay trabajado en equipo.

- **Interpretación**

La empresa requiere fomentar el trabajo en equipo entre todos los empleados para incrementar la eficiencia laboral y el trabajo sea más dinámico entre quienes la conforman.

Pregunta No 7

7. ¿Ha recibido algún tipo de motivación laboral?

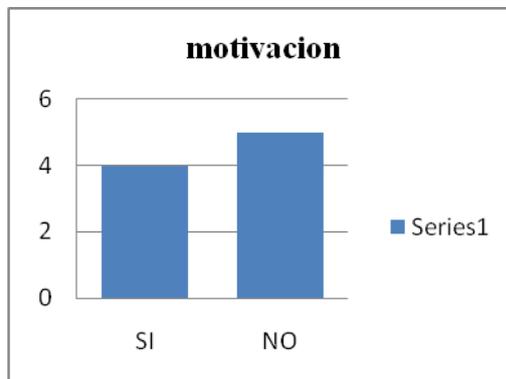
TABLA 7

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 7



- **Análisis**

Del total de personas encuestadas que corresponden al 100%, el 33% de ellos respondió que si han recibido algún tipo de motivación laboral mientras que el 67% afirmó todo lo contrario.

- **Interpretación**

La mayoría de los empleados no han recibido algún tipo de motivación laboral que impulse su trabajo por lo que hay que prestar mayor atención a los requerimientos de los empleados para elevar su nivel de vida y por ende incrementar su trabajo.

Pregunta No 8

8. ¿Considera importante el uso de métodos de aprendizaje?

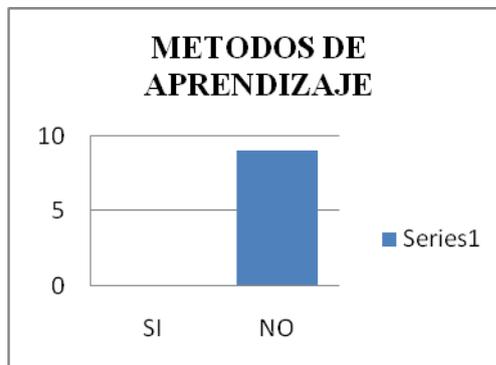
TABLA 8

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
SI	3	33%
NO	6	67%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 8



- **Análisis**

Del personal encuestado el 33% considera importante el uso de métodos de aprendizaje mientras que el 67% considera que no porque desconocen que beneficios les puede traer

- **Interpretación**

Hay que aplicar métodos de aprendizaje para asociar a los empleados y tengan nuevos conocimientos y apliquen en sus tareas

Pregunta No 9

9. ¿Qué tan efectiva es la comunicación en el equipo?

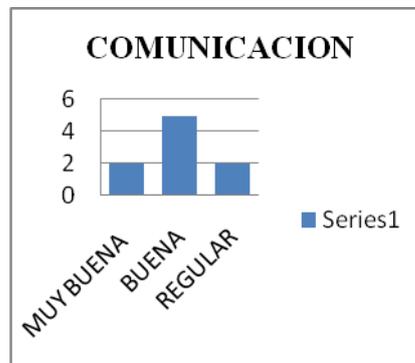
TABLA 9

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
MUY BUENA	2	22%
BUENA	5	56%
REGULAR	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 9



- **Análisis**

El 22% de los encuestados contestaron que hay muy buena comunicación y el 56% solo afirmo que solo es buena y un 22% solo es regular la comunicación

- **Interpretación**

Es importante que el personal tenga buenas relaciones y fluya la comunicación para realizar sus actividades y romper esa barrera que impide mejor comunicación

Pregunta No 10

10. ¿Para ejercer eficientemente su trabajo requiere algún tipo de desarrollo personal?

TABLA 10

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
SI	6	66%
NO	3	34%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado Por: Rita Siza

GRAFICA 10



- **Análisis**

El 66% considera importante desarrollarse personalmente y un 34% no considera importante

- **Interpretación**

Es importante que el personal cuente con nuevos conocimientos que requieran mas atención en beneficio propio y de la empresa

4.2 VERIFICACION DE HIPOTESIS

- **Formulación de la Hipótesis.**

H₀= Hipótesis Nula

La Aplicación de un modelo de gestión no mejorara el desempeño laboral en Comercial Pico, frente al entorno competitivo

H_i=Hipótesis Alternativa

La Aplicación de un modelo de gestión si mejorara el desempeño laboral en Comercial Pico, frente al entorno competitivo

- **Nivel de significación**

El nivel de significación escogido para mi investigación es del 5%

- **Prueba estadística**

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Ji Cuadrado cuya formula es la siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum (x - \bar{x})^2}{\sigma^2}$$

X²= Ji Cuadrado

∑=sumatoria

O= Frecuencia observada

F= Frecuencia esperada

Pregunta 5

5. ¿La empresa cuenta con un modelo de gestión?

TABLA 5

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
SI	0	0
NO	9	100%
TOTAL	9	100%

Pregunta No 6

11. ¿Cree usted que fomenta el trabajo en equipo?

TABLA6

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

TABLA No 11

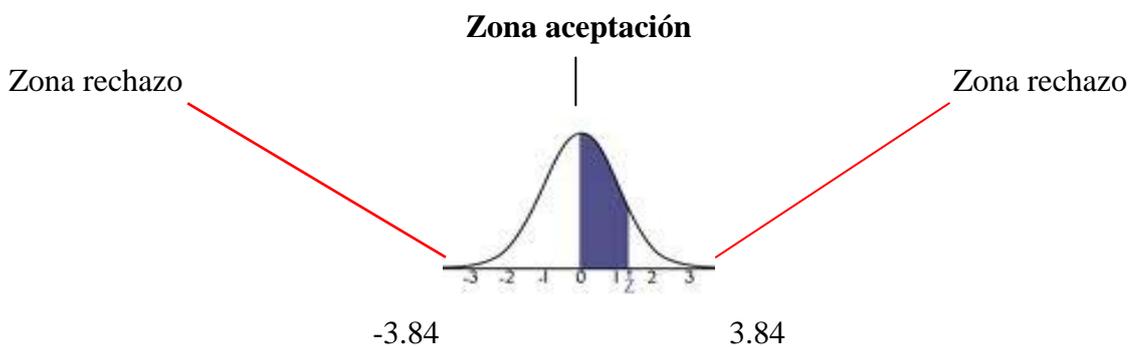
POBLACION	FRECUENCIAS OBSERVADAS		TOTAL
	ALTERNATIVAS		
	SI	NO	
MODELO DE GESTION	0	9	9
TRABAJO EN EQUIPO	4	5	9
TOTAL	4	14	18

$$G1 = (r-1)(c-1)$$

$$G1 = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$G1 = 1$$

El valor tabulado de ji cuadrada con 1 grado de libertad y un nivel de significancia del 5% es de 3.84



- **Calculo matemático**

$$\chi^2 = \frac{\sum (x - \bar{x})^2}{s^2}$$

	FRECUENCIAS ESPERADAS				
	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ²
					E
MODELO DE GESTION / SI	0	2,0	-2,0	4,00	2,00
MODELO DE GESTION / NO	9	7,0	2,0	4,00	0,57
TRABAJO EN EQUIPO / SI	4	2,0	2,0	4,00	2,00
TRABAJO EN EQUIPO / NO	5	7,0	-2,0	4,00	0,57
					$\chi^2 = 5,14$

- **Decisión Final**

$$X_{2t} = 3.84 < X_{2c} = 5.14$$

De acuerdo a lo establecido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir, se confirma que la aplicación de un modelo de gestión si mejorara el desempeño laboral en Comercial Pico, frente al entorno competitivo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- La falta de un modelo de gestión no permite resolver problemas relacionados con la labor del personal, trabajo en equipo, comunicación de manera eficiente.
- El personal no cuenta con habilidades y destrezas para enfrentar nuevos desafíos que lo estimulen y lo mantengan satisfechos con su trabajo.
- Para asegurar el éxito de la organización es necesario que el capital humano aporte con conocimientos que fortalezcan y aseguren un cambio.
- Entrenar al personal es una necesidad que permitirá mejorar el desempeño de cada área de trabajo.

- La falta de involucramiento en la solución de problemas limita el campo de acción e impide el crecimiento de la organización.
- El trabajo en equipo no están bien establecidos ni orientados con claridad lo que se comprueba que hay un bajo desempeño.
- El proceso de estimular a un individuo no está definido lo que impide cumplir con los objetivos planteados.
- La falta de comunicación del personal dentro de la organización disminuye la competitividad
- El ambiente en que se desenvuelve el personal día a día no es el idóneo esto influye en la eficiencia de su trabajo

RECOMENDACIONES:

- Utilizar un modelo de gestión para asociar y combinar los recursos para cumplir con los objetivos de la empresa.
- Hay que elevar el nivel de conocimiento y capacidades para obtener resultados necesarios y ser competitivos
- La organización debe buscar coordinar los esfuerzos de las personas y y conformar equipos de alto rendimiento esto conlleva al éxito general.
- Es fundamental capacitar al personal para el logro de las metas organizacionales
- Generar dentro de la organización compromisos asociados con la eficiencia en cada labor que realice
- Mantener un ambiente en que las personas trabajando en equipo alcance con eficiencia metas seleccionadas
- Estimular a los empleados que emprenden las acciones dentro de la organización les llevara a satisfacer sus necesidades y el logro de las metas deseadas
- El personal debe mejorar la comunicación interna esto facilitara la toma de decisiones.
- El rendimiento irregular debe progresar día a día de tal forma que en su trabajo tenga flexibilidad para satisfacer cualquier necesidad

CAPITULO VI

6.1. PROPUESTA

1. DATOS INFORMATIVOS:

Título:

“Modelo de gestión para elevar el desempeño laboral en Comercial Pico”

Institución Ejecutora:

Comercial Pico

Beneficiarios:

Empleados.

Ubicación:

Huachi Loreto. Av. El Rey y Quispicacha. (Anexo 5)

Tiempo estimado:

Inicio: 09/07/2010

Finalizacion: 14/08/2010

Equipo técnico responsable:

Rita Ximena Siza Zamora

Costo:

Comercial Pico asumirá el costo total de la capacitación \$2400 a sus empleados

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA:

Según Martínez, M. (2005).en su tema “Diseño de implantación de un modelo de gestión administrativa para la empresas de servicios”. Señala que es preciso dar capacitación al talento humano para lograr explotar su potencial a favor de la empresa Constituye uno de los principales métodos para mantener al personal apto para cada una de las operaciones seguido de un excelente clima organizacional tanto para el cliente interno y externo.

Según Villalba Miguel,(2002). En su tesis “diseño del sistema de capacitación y desarrollo en el ilustre municipio del cantón Salcedo” indica que el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones se dirige hacia el cumplimiento de los objetivos para lo cual la motivación es indispensable para lograr las metas trazadas y la participación de todo el personal.

6.3 JUSTIFICACIÓN:

La capacitación constituye uno de los métodos de gran importancia para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que la organización sustentara sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que la organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos.

Todos los miembros de la empresa tienen la misma oportunidad de capacitación de acuerdo a su cargo y nivel de conocimientos por lo que resulta una herramienta indispensable para la correcta aplicación del desarrollo humano

6.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de capacitación para elevar el desempeño laboral en Comercial Pico

OBJETIVO ESPECIFICO:

Analizar la situación actual del personal que labora en Comercial Pico

Determinar los fines de la capacitación.

Establecer las actividades de capacitación para elevar el desempeño laboral en Comercial Pico.

6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

Legal:

El proyecto esta amparado bajo el código de trabajo que menciona la importancia de la formación del recurso humano como una obligación del empleador para que el personal desempeñe su trabajo de manera eficaz

Financiera:

El proyecto es rentable ya que provendrán d recursos propios para financiar los gastos que implica la puesta en marcha y operación del proyecto

Gestión:

La administración del proyecto se basa en la estructura organizacional ya que se define las necesidades del personal y de los requerimientos para una capacitación eficiente que cree beneficios para la empresa

Institucional:

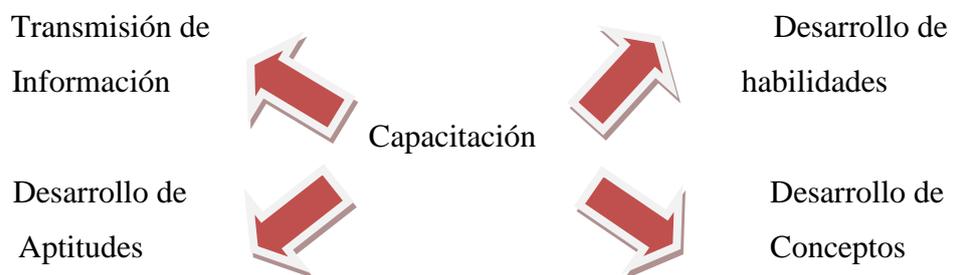
La empresa dedicada a la comercialización de repuestos frente a la competencia requiere un personal apto y bien capacitado para que preste un servicio real que supere la competencia y que ni se resista al cambio

6.6 FUNDAMENTACION CIENTÍFICA-TECNICA

Capacitación:

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación hacemos que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.



Aprendizaje:

El aprendizaje es un cambio del comportamiento, basado en la experiencia. El aprendizaje es un factor fundamental del comportamiento humano ya que afecta poderosamente no solo la manera como las personas piensan, sienten y hacen, sino también sus creencias, valores y objetivos.

Recursos:

El valor estratégico de los recursos está determinado por el grado en que pueden contribuir al desarrollo de capacidades y aptitudes centrales y, finalmente, al logro de una ventaja competitiva.

Debido a que son menos visibles, y más difíciles de comprender o imitar, generalmente se utilizan los recursos intangibles como base de las capacidades y aptitudes centrales.

Capacidades:

Representan la habilidad de una empresa para aprovechar los recursos que se han integrado en forma intencional para lograr una condición deseada

Las capacidades base de una empresa están dadas por las habilidades y conocimientos de sus empleados, por ello no se debe subestimar el valor del Capital humano en el desarrollo y aplicación de las capacidades y obviamente en la creación de las aptitudes centrales.

Desarrollo de habilidades:

Sobre todo aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras: se trata de una capacitación a menudo orientado de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.

Desarrollo del personal:

En el ámbito personal los empleados también se beneficia de los programas de desarrollo administrativo les dan a los empleados una gama mas alta de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia un repertorio mas grande de habilidades.

Grupos y Equipos:

Un grupo se puede definir como dos o más personas que interactúan, son interdependientes y se han unido para alcanzar objetivos en común. Un equipo de trabajo esta constituido por personas que trabajan unidas en la ejecución de una actividad laboral.

Trabajar en equipo es algo difícil de lograr, y por lo tanto no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado. Esto se debe a que existen variables como la capacidad de los miembros del grupo, el tamaño de éste, la intensidad de los conflictos a solucionar y las

presiones internas para que los miembros sigan las normas establecidas. Los requerimientos para que se pueda desarrollar el trabajo en equipo son:

Participación:

El primer condicionante para trabajar en equipo en una organización es el nivel de participación de sus miembros.

Habilidades Directivas-Liderazgo:

Trabajar en Equipo requiere de un líder formado suficientemente. En algunos equipos de trabajo, en función de cada fase de desarrollo puede suceder que el rol de líder cambie de un participante a otro. Ser proactivo, conocer el objetivo y meta, saber jerarquizar, crear situaciones de ganancia mutua, entender para ser entendido, cooperar par lograr sinergias, comprender las dimensiones físicas, emocionales, mentales y sociales de todo individuo, son características comunes de los lideres.

Espíritu de equipo:

Cada organización tiene sus valores, cultura, normas, pautas de comportamientos históricos y presentes que inciden directamente en los equipos de trabajo presentes y futuros. No se puede trabajar en equipo sin conocer el espíritu de la empresa respecto al trabajo en equipo. Este espíritu no tiene porque esta escrito o formalizado

Comunicación:

Los participantes de un equipo de trabajo se comunican adecuadamente cuando el proceso de comunicación grupal es conocido y usado, existiendo una verdadera interacción personal. La importancia del Saber Escuchar es básica. Así como conocer las distintas culturas (americanos, japoneses, alemanes, latinos) de trabajo en equipo.

Negociación:

El trabajar en equipo requiere solucionar problemas y crisis que siempre aparecen en mayor o menor medida. Una buena negociación permite superar barreras y reanimar al

equipo hacia la producción de sinergias y cumplimiento de objetivos y metas. Conocer las fases, actitudes y técnicas de obtención de acuerdos se hace necesario.

Producción de sinergias:

Se puede trabajar en grupo pero solo se consigue trabajar en equipo cuando existe una verdadera producción de sinergias, y los participantes y su entorno así lo perciben. Cada individuo observa como el equipo logra una eficiencia y eficacia por encima del desempeño de cualquiera de sus miembros, logrando una optimización de los resultados.

Objetivo/meta:

Los objetivos y metas deben ser conocidos por el equipo y sus participantes, éstos deben estar definidos tanto a nivel temporal, cuantitativo y cualitativo. Pueden existir algunos objetivos ocultos para los miembros del equipo pero conocidos por el líder o asesor.

Calidad:

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados , también contribuyen a elevar la calidad de servicio de la fuerza de trabajo , cuando los trabajadores tienen los conocimientos y habilidades necesarios son menos propensos a cometer errores costosos de trabajo.

Motivación de Equipos de Trabajo:

La motivación es un proceso interno de la propia persona, en consecuencia solo existiría “auto motivación” y la organización nada podría hacer para motivar a la gente, solo podría administrar estímulos externos que logren incentivarlo.

Las organizaciones NO pueden motivar a sus empleados, lo que SI pueden hacer es generar un ambiente de trabajo donde aflore el auto motivación. Las organizaciones no pueden mágicamente aplicar un plan de motivación para su gente. Las empresas que realizan este tipo de actividades, por lo general, solo consiguen magros resultados en el

corto plazo; mientras que en el largo plazo se produce el efecto contrario, fruto de la apatía de la gente frente a estas acciones.

La motivación se da cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están alineados y se satisfacen mutuamente.

Los equipos de trabajo no están aislados, forman parte de una organización mayor por lo cual esta sujeto a condiciones externas que se le imponen, condiciones que deben ser utilizadas para crear un ambiente incentivado, como única herramienta sobre la cual las organizaciones y los líderes pueden actuar de tal manera de alcanzar la auto motivación del equipo.

La cultura organizacional:

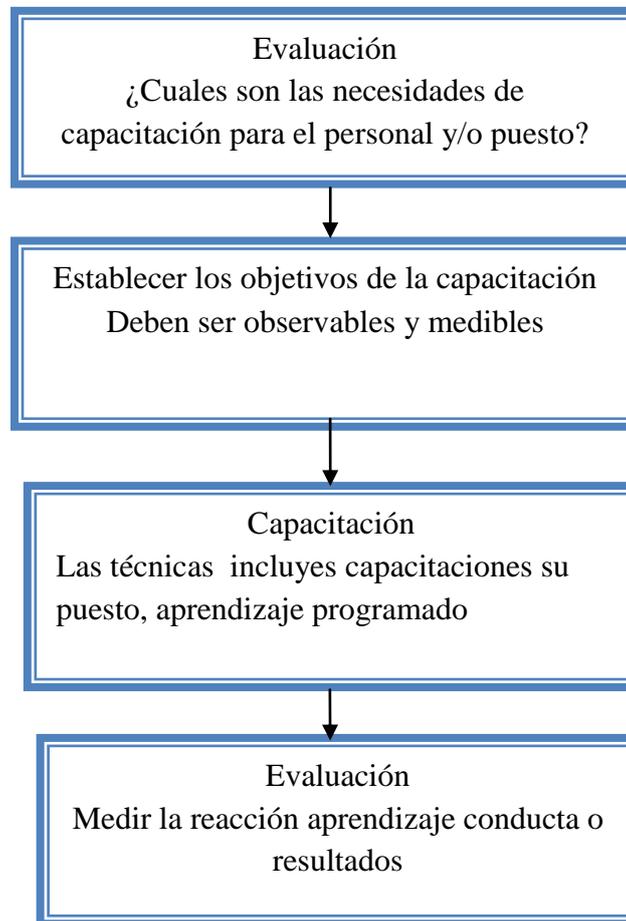
Esta constituida por la serie de conductas y valores que son aceptadas o rechazadas dentro de la organización.

El trabajo en equipo sino esta incluido dentro de las conductas y valores aceptados en la organización es imposible de llevar a cabo, no alcanza con el apoyo de una gerencia o un sector de la organización.

El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación:

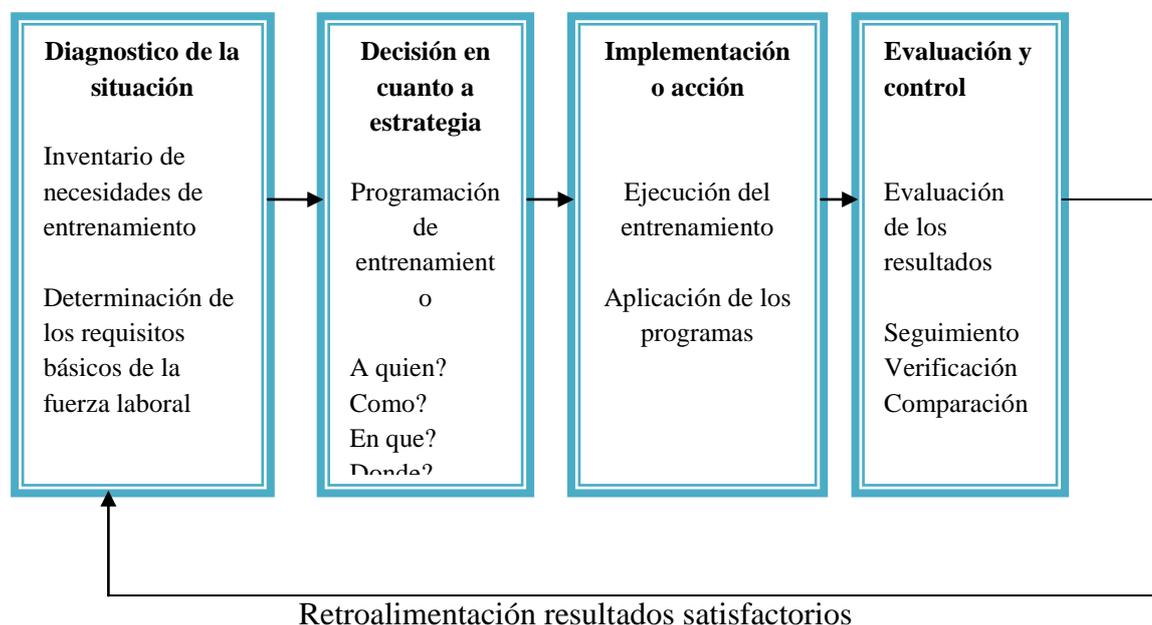
(DNC) es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

LOS CUATRO PASOS BÁSICOS EN LA CAPACITACION



Fuente: Mario Ibáñez (2005)

Programas de capacitación



Fuente: Mario Ibáñez (2005)

Tipos de Capacitación

Capacitación Correctiva:

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuales son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación:

Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización:

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico -tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización:

Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento:

Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación:

Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Nivel Intermedio

Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella.

Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Ventajas de la capacitación:

Para el trabajador

- Promueve el autodesarrollo
- Fomenta la eficacia
- Incrementa el nivel de satisfacción en el puesto

- Da mayor seguridad y confianza
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados
- Es competitivo
- Alienta la cohesión de grupos.

Para la empresa

- Mejora el rendimiento económico
- Contribuye a la formación de líderes
- Promueve la comunicación en toda la empresa
- Agiliza la toma de decisiones
- Mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles

La Actitud Emocional

Al entenderla “00”, logramos reconocer que aquí también hay una dificultad que nos hace reflexionar, ya que de no haber sentimiento en lo que hacen los trabajadores, en poner cariño, amabilidad, confianza y deseos de satisfacer las expectativas de otros, como también que deben quererse, respetarse a si mismos para trabajar resguardando su salud y seguridad, además de sentir amor por el medioambiente, será difícil conseguir de ellos una actitud adecuada en su desempeño y que sea compatible con las declaraciones y concepciones de las empresas mandantes en sus Sistemas de Gestión Integrados.

Entendiendo entonces que la actitud se puede medir en tres dimensiones, cobra mayor importancia nuestra reflexión respecto a que consideramos que la actitud demostrada a lo largo de nuestra experiencia, por los trabajadores de área de servicios, frente a sus trabajos, principalmente en aquellas empresas donde existe un Sistema de Gestión Integrado, no es a nuestro juicio la que debiera ser, ya que observamos que no hay un real compromiso en cómo deben hacer su trabajo, generalmente este es desarrollado sin mayor aporte o creatividad personal, solo básicamente en lo que se les ordena o solicita, su actitud en cómo deben hacer su trabajo no es acertada ni comprometida, y respecto a

cuánto saben para hacer su trabajo, también es este aspecto su actitud se ve disminuida ya que muchos llegan a este tipo de trabajos solo para tener una oportunidad para optar a otros trabajos, sin entender que este también es un buen trabajo, importante y necesario para las organizaciones.

Del punto de vista de lo emocional, o dimensión emocional, los trabajadores en su mayoría, no sienten el gusto por dar un buen servicio, por lo tanto no ponen sentimientos en sus actuaciones, por lo que también observamos una falta de cariño y gusto por lo que hacen y sobretodo, entender que dar servicio debe ser una agrado y querer a sus clientes, entendiéndolos en sus trabajos, al dar servicio si no se siente agrado por lo que se hace, difícilmente se podrá poner sentimientos positivos en la generación de servicio o en la actitud que se necesita en esta tan difícil misión.

La Pro actividad

Este fundamento nace de nuestra reflexión en cuanto a que durante muchos años hemos visto cómo los trabajadores mantienen una actitud reactiva frente a su trabajo, a sus labores y frente a los requerimientos de sus clientes, normalmente no actúan antes del reclamo, es general la actitud de esperar que el cliente reclame, siendo que por conocimiento de su trabajo, les es absolutamente posible anticiparse a las necesidades de los clientes, pero por un problema de actitud, prefieren esperar el reclamo o la orden superior.

Algunos están constantemente esperando que suceda algo o que alguien se haga cargo; otros en cambio toman la iniciativa, emprenden la acción y hacen que las cosas sucedan. La pro actividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan, decidir en cada momento lo que queremos hacer.

Las personas proactivas centran sus esfuerzos en su círculo de influencia, se dedican a aquellas cosas con respecto a las cuales pueden hacer algo. Su energía es positiva, con lo cual amplían su círculo de influencia. Actúan con decisión y determinación para alcanzar sus metas.

Ser proactivo es esencial para el desempeño de cualquier trabajo, demuestra interés y ganas de servir, pero es lamentable notar que no es parte de la forma de ser de los

trabajadores prestadores de servicio, siempre enfocados en la tarea y no esforzarse por enfocarse en las necesidades de los clientes, situación que también se ve a nivel de los ejecutivos, supervisión, administrativos.

En nuestra observación respecto de la pro actividad, notamos un bajo nivel en términos de servicio, quizás también en la calidad, pero donde se nota un mejor desempeño, es en los temas de seguridad, donde los trabajadores tienden a ser más proactivos para cuidarse y eliminar condiciones de riesgos, como también en el cuidado del medioambiente.

Este mejor comportamiento respecto a ser proactivos en seguridad y medioambiente, tiene mucho que ver con las normativas internas de las empresas, que son más rigurosas y menos permisivas.

“El sistema de servicio no sólo debe tener una gran capacidad reactiva, sino sobre todo, el atributo de la pro actividad. El personal debe saber qué es lo va a suceder y qué necesidades del cliente deberán satisfacerse, de modo que la distribución del tiempo se ajuste a lo que va a suceder, y no a lo que ya sucedió. Un empleado que se anticipa a las necesidades del cliente, siempre está un paso adelante en la entrega del servicio”. (2.47)

El Liderazgo Personal

En nuestra reflexión respecto de una actitud responsable de cada trabajador frente a su labor, notamos también que el concepto de liderazgo personal, en que cada uno asuma su responsabilidad de llevar adelante su tareas y convencer a sus compañeros de que deben hacer bien el trabajo, no la vemos como una actitud propia de ellos, sino más bien, como una actitud de esperar que otros asuman, para ver cómo salen las cosas.

Para el trabajo de servicio, es necesario que cada trabajador tenga cualidades de líder, ya que el servicio se entrega al momento y a cada cliente en particular, por lo que hay muchas oportunidades y situaciones en las cuales cada trabajador prestador de servicios, debe saber resolver, debe estar preparado para asumir ciertos roles de líder y dar satisfacción a sus clientes, como también asumir decisiones que permitan mejorar la calidad de su servicio, en el momento, cuando el cliente lo necesita; también esta

cualidad de líder, deben emplearla cuando puedan evitar un incidente, cuando hay una situación de peligro, deben asumir el control del riesgo para ejecutar una labor segura o no ejecutarla.

En temas de medioambiente, es esencial que cada trabajador tenga cualidades de liderazgo personal y sepa asumir en el momento, cómo controlar un aspecto ambiental para evitar un impacto ambiental.

Es lamentable observar que muchas veces por una actitud temerosa, de falta de liderazgo, algunos dejan que ocurran situaciones que afectan el medioambiente, como derrames de sustancias peligrosas, contaminación de los suelos con residuos orgánicos, basuras domésticas tiradas en los caminos.

Hay innumerables momentos en que un trabajador con una actitud de liderazgo, puede frenar una contaminación o una pérdida de un recurso natural, como también la posibilidad de controlar un riesgo de accidente.

La formalidad

Hay otro concepto muy importantes en los cuales el trabajador de servicios debe tener un buen desempeño, por ejemplo en su actitud formal, donde se miden los aspectos visibles, verbales y gestuales, es decir, cómo se presenta, cómo se relaciona con el cliente, su forma de pararse, su sonrisa, movimiento de manos, forma de mirar y otras expresiones del cuerpo. El lenguaje corporal puede transmitir el mensaje en una prestación de servicio.

6.7 MODELO OPERATIVO

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

ANTECEDENTES – HISTORIA

Comercial Pico inicio sus actividades un 5 de febrero del año 2005 en el local del Sr: Cristóbal Portero, ubicado en la ciudad de Ambato en la Av. El Rey y Quispicacha, además cuenta con una sucursal en la Ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo ambas trabajan con un mismo objetivo el de ofrecer rodamientos (chumaceras, retenes, cruceta, satélites planetarios, juntas homocinéticas, etc.) para toda clase de vehículo y maquinaria industrial a todos sus clientes a precios cómodos y accesibles.

CAPITAL INICIAL:

Cinco mil dólares designados para la compra de estanterías, equipos y rodamientos para la venta.

MISIÓN

Entregar a todos nuestros clientes rodamientos de calidad que permita satisfacer las necesidades, con precios competitivos, atención personalizada y entregas inmediatas de su repuesto en su casa, taller o negocio.

VISIÓN:

Constituirse como un comercial líder y organizado reconocido comprometido con nuestros clientes ofreciendo un repuesto de calidad al sector automotor e industrial a nivel nacional.

Anticipándonos a los cambios del mercado con el fin de lograr la rentabilidad de la empresa y de quienes laboran día a día para la consecución de este fin.

FILOSOFÍA EMPRESARIAL.

VALORES.

❖ Servicio:

Es el sello que nos identifica y nos distingue de la competencia para mantener la preferencia de todos nuestros clientes.

❖ Responsabilidad:

Cumplir con nuestros compromisos con constancia y de manera efectiva

❖ Calidad:

Hacer las cosas bien para lograr cubrir las expectativas del cliente

❖ Honestidad:

Esto nos hace sentir bien con nosotros mismos y contribuye al desarrollo del trabajo.

❖ Liderazgo:

Se forja a través de un proceso de desarrollo de virtudes, logrando hacer que las Personas hagan lo que se debe hacer.

❖ Buen ejemplo:

Practicar lo que se predica es la forma como un líder transmite sus valores y Principios.

Evidentemente, Comercial Pico al ser parte de las muchas Microempresas constituidas actualmente en nuestro sector requiere que su personal pueda redescubrir la ventaja que supone un equipo cohesionado y dirigido hacia una misma meta creando vivencias conjuntas y se espera que los equipos decidan que hacer y luego encuentren la manera de hacerlo de tal forma que entregar el servicio a los clientes sea una nueva experiencia cada día aspecto que , además de constituir dos fuerzas internas son de gran importancia dentro de la empresa.

La experiencia, junto a la observación permanente, responsable e interesada de la situación, ha permitido formar una impresión y concluir que existe en los trabajadores un bajo rendimiento debido a que cada trabajador se inclina a su actividad cotidiana y evita involucrarse con otras tareas que son importantes para brindar un mejor servicio es así como el área de contabilidad quien es encargado de hacer el ingreso de la mercadería al sistema no cuenta con la ayuda de los vendedores para que señalen la forma en que la mercadería fue almacenada el precio , marca y demás características indispensables y evitar dificultades en caja al momento de facturar evitando así contratiempos al momento de la venta y clientes insatisfechos.

En estas áreas y según como se tenía definido el trabajo de servicios, notamos en los trabajadores prestadores de servicios, un bajo concepto de servicio. No hay un conocimiento de lo qué es servicio, con un bajo nivel de esfuerzo para dar satisfacción a las necesidades de los sólo se tenía el concepto de hacer cada uno el trabajo que correspondía.

Una actitud de sólo enfocarse en la tarea, sin la entrega personal que se necesita para servir a otros, poniendo voluntad, deseos de entregar un buen trabajo, hacerlo con agrado, con amabilidad.

En definitiva debe haber una manera diferente de hacer el trabajo de servicio, incorporando el concepto de actitud, como algo que debe estar en la forma de cómo un

trabajador desarrolla su función, especialmente cuando está ligada a entregar su trabajo en beneficio de los demás.

Enfocar el tema de la capacitación como uno de los elementos esenciales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones.

MATRIZ FODA

F	O
<ul style="list-style-type: none"> - Buena relación con los proveedores - Ubicación - Estudio de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> - Financiamiento de recursos - Aumento del sector automotor - Apertura del sector industrial
D	A
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de comunicación interpersonal - Escaso trabajo en equipo - Mala actitud. 	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura inadecuada - Inflación - Servicios alternativos - Competencia

SEMINARIO TALLER TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo.

Fortalecer la participación del personal operativo en las diferentes actividades designadas generando sinergias positivas orientadas a la efectividad y al logro de la misión y visión de la empresa

Dirigido a:

Departamento contabilidad, ventas y demás colaboradores de Comercial Pico que de alguna manera su labor involucre a mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores, clientes y así mejorar la imagen institucional.

Metodología

El seminario taller se realizara con el personal colaborador de comercial pico para desarrollar el anterior contenido y se requiere que haya participación de cada uno de ellos para ello el instructor creara un ambiente armónico, se contara con todo el material indispensable al participante de tal modo que este plan forje un compromiso consigo mismo y por ende con la empresa.

Fines

Siendo su propósito general impulsar el trabajo en equipo, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- ❖ Elevar el nivel de rendimiento de los equipos de trabajo y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.
- ❖ Mejorar la interacción entre equipos y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- ❖ Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal.

Actividades De Capacitación

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal operativo que trabaja en Comercial Pico.

<i>Contenido de la acción</i>	<i>Lugar</i>	<i>Responsable.</i>	<i>Fecha de ejecución</i>	<i>Meta</i>
<i>Visión y misión de Comercial Pico</i>	<i>Salón</i>	<i>promotor</i>	<i>9-9-10</i>	<i>Incorporación del personal a la empresa.</i>
<i>Analizar en equipo (FODA)</i>	<i>Salón</i>	<i>promotor</i>	<i>15-9-10</i>	<i>Rectificar errores cotidianos</i>
<i>Intercambios de experiencias del área laboral</i>	<i>Salón</i>	<i>Promotor</i>	<i>20-9-10</i>	<i>Compartir experiencias y crear un ambiente satisfactorio</i>
<i>Prácticas participativas en actividades cotidianas</i>	<i>Salón</i>	<i>Promotor</i>	<i>9-10-10</i>	<i>Rectificar los errores cotidianos.</i> <i>Desarrollar habilidades que permitieran a los empleados solucionar problemas</i>
<i>video sobre equipos de trabajo conclusiones y recomendaciones</i>	<i>Salón</i>	<i>Promotor</i>	<i>15-10-10</i>	<i>Participación grupal</i> <i>Comprensión sobre la necesidad del trabajo en equipo para un mayor desempeño</i>

SEMINARIO TALLER ACTITUD DEL PERSONAL

Objetivo.

Generar un cambio de actitud adecuada en los empleados para que asuman su responsabilidad con conocimiento pleno de lo que deben hacer en su trabajo ante clientes internos y externos,

Dirigido a:

Departamento de, ventas ya que ellos conforman la imagen de la empresa al estar en continuo interacción con el medio y su actitud ayudara a agilizar y mejorar las relaciones interpersonales con los demás departamentos.

Metodología

El seminario taller se realizara con el personal colaborador de Comercial Pico la participación de los empleados será el elemento clave que aportara a solucionar el problema siendo así indispensable que el ambiente sea agradable el instructor realice dinámicas en grupo para eliminar la tensión que dará dicho tema

<i>Contenido de la acción</i>	<i>Lugar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha de ejecución</i>	<i>Meta</i>
<i>Actitud emocional como el sentimiento que aporta la persona en su actividad</i>	<i>Salón</i>	<i>promotor</i>	<i>7-9-11</i>	<i>actitud adecuada en su desempeño</i>
<i>Pro actividad Tomar la iniciativa</i>	<i>Salón</i>	<i>promotor</i>	<i>12-9-11</i>	<i>anticiparse a las necesidades del cliente</i>
<i>El liderazgo personal Asumir la responsabilidad de llevar su tarea</i>	<i>Salón</i>	<i>Promotor</i>	<i>18-9-11</i>	<i>Transformar personal capaz de resolver problemas</i>
<i>Formalidad aspectos visibles, verbales y gestuales,</i>	<i>Salón</i>	<i>Promotor</i>	<i>24-9-11</i>	<i>Transmitir entre un 50 % a un 70 % del mensaje en una prestación de servicio.</i>

Fines

Siendo su propósito general mejorar la conducta del personal, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- ❖ Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad, calidad y, elevar la moral de trabajo.
- ❖ Crear un ambiente laboral incentivador, como única herramienta sobre la cual la organización y los líderes pueden actuar de tal manera de alcanzar la auto motivación personal
- ❖ Mantener al colaborador al día e impulsar la iniciativa y la creatividad para prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo

Tipos, modalidades y niveles de capacitación

Capacitación Correctiva

Lo que se busca en este plan es que el personal de Comercial Pico se convierta en unos empleados amables sensibles facultados y cambien su actitud personal participando directamente en la ejecución de labores y tratar de incorporar esfuerzo, dedicación, espíritu de superación, poniendo esto al servicio de los clientes para superación de la empresa.

Nivel Intermedio:

Se orienta al personal que requieren mejorar la su actitud mediante a la asignación de mayor responsabilidad al personal que tiene contacto con los clientes mostrando interés por lo que requieren, siendo amistoso, solidario para llenar las expectativas del cliente.

Seminario taller:

Estudio de temas.

Actitud del trabajador

- El Liderazgo Personal

- Pro actividad

- La Actitud Emocional

- Formalidad

Equipos de trabajo

- ❖ Visión, misión
- ❖ Comunicación
- ❖ Participación
- ❖ Coordinación, interacción.

Se conformaran grupos de discusión de dichos temas para reconocer las falencias del departamento de ventas

Su duración es corta (2 a 4 horas diarias aproximadamente).

Se utiliza para tener un conocimiento más profundo de los temas y/o situaciones.

¿Cómo? (Técnicas y ayudas).

Recursos:

Materiales:

- ❖ Proyector
- ❖ Pizarra
- ❖ Lápiz
- ❖ Carpetas
- ❖ Hojas
- ❖ Aula con mesas
- ❖ flash

Humanos:

Lo conforman los participantes, instructor especializado en la materia.

- ❖ Sra. Magali Mayorga. Contadora
- ❖ Sra.: Mariela Peñafiel Aux. Contable
- ❖ Sr. Milton Zamora. Vendedor
- ❖ Sr. Israel Pico. Vendedor
- ❖ Sr. Hugo Pérez. Vendedor
- ❖ Sr. Yarin Nazate. Agente Vendedor
- ❖ Sr. Marlon López Instructor

El lugar

Las actividades de capacitación se desarrollaran en el salón de eventos de comercial Pico lugar adecuado proporcionado por la gerencia de la Empresa tomando en cuenta que el lugar cuente con: La ventilación, La iluminación, la limpieza, que da una impresión agradable para los participantes que puedan llevar a cabo sus actividades y utilizar el material y equipo de manera óptima.

Fechas y horarios

2 horas cada semana desarrolladas en 2 meses

La fecha y horario estará de acuerdo al cronograma establecido anteriormente:

El instructor empezara su labor el primer sábado del mes de junio a la fecha y hora acordada.

El lugar esta a disposición los días sábados salvo los asistentes deben tener el permiso correspondiente para asistir al evento otorgado por la empresa

Determinación de los destinatarios

El personal de los departamentos de contabilidad y ventas deberá asistir a la capacitación a la fecha y hora acordada con los materiales y demás herramientas dotados por la gerencia.

Determinación del instructor

El éxito de la capacitación depende en gran medida del buen papel que desempeñe el instructor escogido por la gerencia en base a las falencias detectadas, de su experiencia, conocimientos y habilidades para conducir el aprendizaje del grupo ya que los temas son de acuerdo a las necesidades del empleado en beneficio de la empresa, el instructor debe poseer ciertas características como son:

Conocer y utilizar diferentes métodos didácticos, videos motivacionales (Miguel Ángel Cornejo, etc) para el tema acordado, Planear con anticipación las actividades que llevará a cabo, Capacidad para motivar al grupo y mantener su interés durante la capacitación

PRESUPUESTO

<i>Descripción</i>	<i>Costo total</i>
<i>Refrigerio</i>	<i>\$300</i>
<i>Folder y Hojas</i>	<i>\$50</i>
<i>Certificados</i>	<i>\$80</i>
<i>Lapiceros, pizarra.</i>	<i>\$70</i>
<i>Alquiler mobiliario</i>	<i>\$200</i>
<i>Honorarios expositor</i>	<i>\$1500</i>
<i>Imprevistos</i>	<i>\$200</i>
<i>Total</i>	<i>\$2400</i>

Ejecución

Llevar a cabo el contenido e impartir a los participantes los resultados que arroje esta capacitación ayudara de gran manera a los empleados para que se vea reflejado en su labor diaria y consigo mismo por lo que es importante

- ❖ Organizar en una secuencia lógica
- ❖ Organizar las sesiones de aprendizaje y los materiales que se utilizarán.
- ❖ Sensibilizar a los participantes con respecto a los objetivos, contenidos, etcétera.
- ❖ Motivar e involucrar a los participantes.
- ❖ Vigilar el desarrollo del programa para hacer los ajustes necesarios.

Evaluación de resultados

Esto permitirá saber si los objetivos que se plantearon fueron alcanzados es necesario realizar una evaluación que permitirá medir los resultados del programa de capacitación.

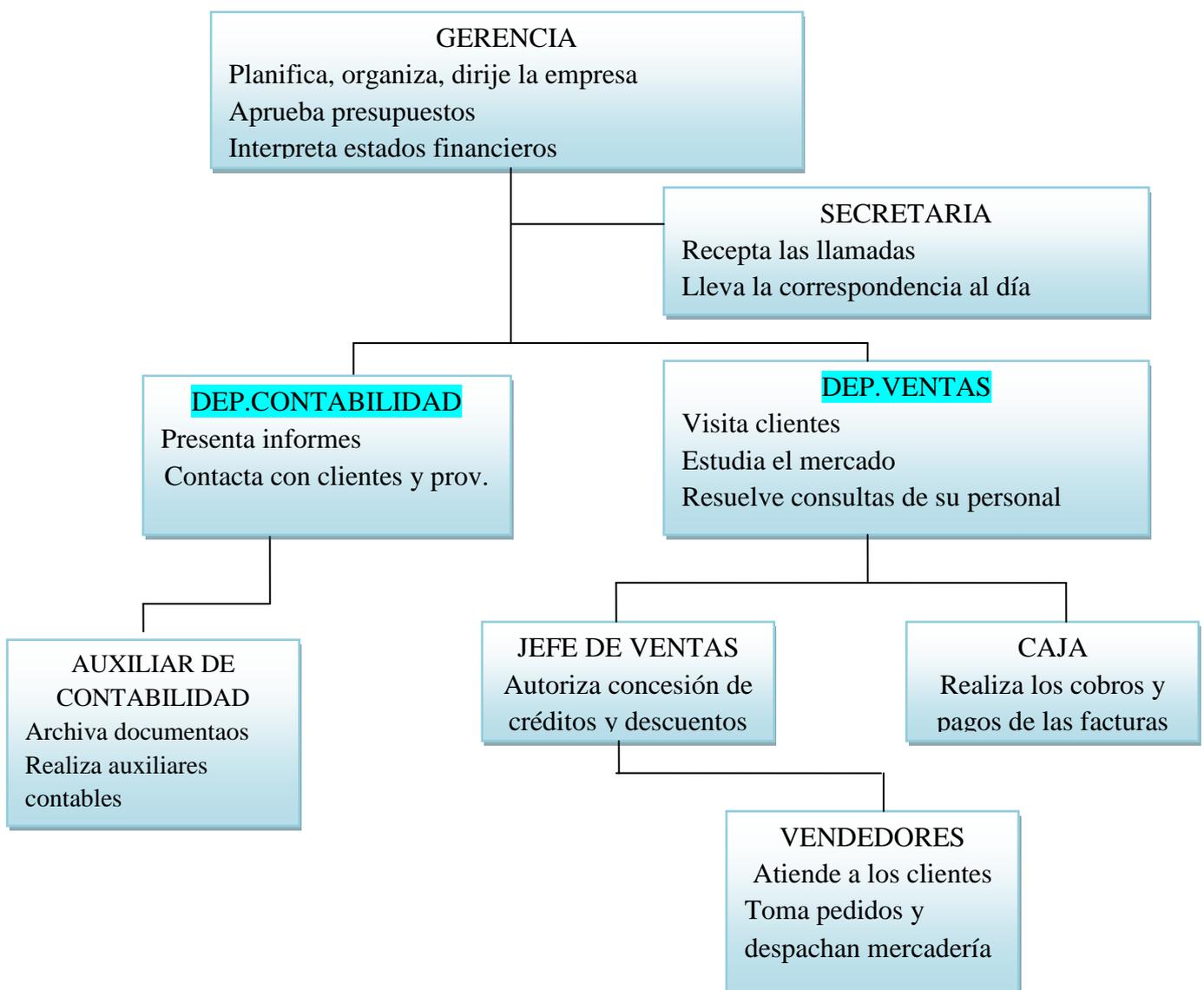
La evaluación debe informar sobre estos aspectos básicos:

- ❖ La reacción del grupo y de cada participante
- ❖ El conocimiento adquirido, es decir, qué aprendió y en qué grado.
- ❖ La conducta, es decir, qué comportamientos se modificaron.

6.8 ADMINISTRACION:

La administración del plan de capacitación para determinar su efectividad para el funcionamiento exitoso de la empresa depende de la unidad de capacitación ya que debe ser capaz de administrar la capacitación acorde a las necesidades.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL COMERCIAL PICO



6.9 CONTROL Y EVALUACIÓN.

Durante la evaluación se compara el desempeño con el del año anterior ya que el propósito principal es identificar áreas en las que los empleados pueden mejorar los procesos y el desempeño cada año

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA				
INICIATIVA	ACTIVIDADES	FECHAS	RESPONSABLE	METAS
<i>Encuesta sobre el Desempeño laboral</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Junio 01-08</i>	<i>Rita Siza</i>	<i>Enc... Elaborada y Aprobada</i>
	<i>Difusión y ejecución de la encuesta</i>	<i>Junio 12-14</i>	<i>RRHH</i>	<i>Cobertura de la Empresa</i>
	<i>Procesar información</i>	<i>Junio 16-20</i>	<i>Rita Siza</i>	<i>Procesar 100% de los datos</i>
	<i>Análisis de resultados</i>	<i>Junio 22-30</i>	<i>Rita Siza</i>	<i>Presentación de indicadores sobre el desempeño laboral</i>
	<i>Definición del plan de capacitación</i>	<i>Agosto-02</i>	<i>Rita Siza, Gerencia</i>	<i>Establecer fines</i>
	<i>Difusión de resultados</i>	<i>Agosto-05</i>	<i>Rita Siza, Gerencia</i>	<i>Comunicar-coordinar</i>
	<i>Seguimiento de cumplimiento del plan</i>	<i>todo el año</i>	<i>Rita Siza</i>	<i>% de avance del plan</i>
<i>Estructurar un plan de capacitación</i>	<i>Definición del plan de capacitación 2010</i>	<i>Diciembre 06</i>	<i>Rita Siza</i>	<i>Comunicar a la empresa</i>
	<i>Determinar las actividades y los responsables</i>	<i>Enero-03</i>	<i>Rita Siza</i>	<i>cumplir las actividades</i>
	<i>Definir las técnicas y modalidades</i>	<i>Enero 10</i>	<i>Rita Siza</i>	<i>Cumplir el cronograma</i>
	<i>Reuniones mensuales para determinar los avances</i>	<i>todo el año</i>	<i>gerencia</i>	<i>Cumplir con las reuniones</i>
	<i>Seguimiento del plan</i>	<i>todo el año</i>	<i>Rita Siza</i>	<i>cumplimiento</i>
<i>Definición del Modelo de gestión</i>	<i>Crear el plan de capacitación 2010</i>	<i>Marzo 06</i>	<i>Rita Siza, Gerencia</i>	<i>Elevar el desempeño</i>
	<i>Comunicación del plan de capacitación 2010</i>	<i>Mayo 15</i>	<i>Rita Siza, Gerencia</i>	<i>Actitud positiva y trabajo en equipo</i>

OPINIONES SOBRE EL INSTRUCTOR

A cada alternativa se le dará un valor para su codificación ideal marcando con una(x)

<i>Aspectos</i>	<i>10</i> <i>(satisfactorio)</i>	<i>8</i> <i>(suficiente)</i>	<i>4</i> <i>(deficiente)</i>
<i>Dominio de la materia</i>			
<i>Facilidad de expresión</i>			
<i>lenguaje</i>			
<i>motivación</i>			
<i>Aclaración de dudas</i>			
<i>Actitud hacia el grupo</i>			
<i>Material didáctico</i>			
<i>puntualidad</i>			

BIBLIOGRAFÍA.

IBAÑEZ, M.(2005).Administración de Recursos Humanos en la Empresa. Editorial San Marcos. Perú.

ZULUAGA, G. (2004). La Infantería del Marketing. Como Asegurar el Posicionamiento en el Mercado .Editorial Alfa omega. Colombia.

LEOPOLDO, L. (2004). Fundamentos De Gestión Empresarial. Editorial Valletta. Buenos Aires.

WAYNE, M. (2005).Administración de recursos humanos. Editorial Pearson Educación. México.

DELGADO, I. (2006). Gestión de recursos humanos. Editorial Pearson Educación. Madrid.

BOHLANDER, G. (2003). Administración de recursos humanos. Editorial International Thompson Spain. España.

PATRICK, S. (2002) .Administración .Editorial Cecsca .México.

AQUINO, J.(2004).Recursos Humanos. Editorial Macchi. Buenos Aires

CHIAVENATO, I. (2007). Administración de recursos humanos. Editorial MacGraw-Hill. México.

DIRECCIONES ELECTRONICAS

<http://www.invertirforex.com/lecturas-de-interes/modelo-kaizen.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos15/medio-ambiente-venezuela/medio-ambiente-venezuela.shtml>

<http://www.mitecnologico.com/Main/MaestriaEnDesempe%F1oPersonal>

<http://www.monografias.com/trabajos14/administracion-empresas/administracion-empresas.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/gest talento.htm>

<http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/gest talento.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos15/indicad-evaluacion/indicad-evaluacion.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml>

ANEX

Os