



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “El Desempeño Laboral y su impacto en la
Productividad de la empresa de Confecciones Andys”**

Autora: Diana Carolina Piedra Rodríguez

Tutor: Lcdo. Mario Sigüenza

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2013



Licenciado Mario Sigüenza

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Febrero del 2013

Licenciado Mario Sigüenza

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Diana Carolina Piedra Rodríguez, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios son absolutamente originales, auténticos y personales; con excepción de las citas.

Diana Carolina Piedra Rodríguez

C.I. 180446552-2

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

Psicóloga Cristina Abril

f).....

Lcdo. M.Sc. Luis Quishpi

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de ésta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Autora

Diana Carolina Piedra Rodríguez

Dedicatoria

Este trabajo dedico a Dios, a mis padres que con su apoyo me ayudaron a seguir a delante, a toda mi familia, que siempre estuvo pendiente de mis logros.

Diana

Agradecimiento

Agradezco a toda mi familia por el apoyo
brindado.

A mis profesores, que en el transcurso de mi
carrera me brindaron sus conocimientos.

A mi tutor por su tiempo, sus consejos y por la
paciencia que tuvo al revisar cada capítulo de
mi tesis.

A la empresa de Confecciones Andys por la
apertura brindada para tomar información de la
misma.

Diana

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	IV
DERECHOS DE AUTOR:	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE GUADROS.....	XVI
RESUMEN EJECUTIVO	XVII
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	2
1.2.2 ANÁLISIS CRITICO.....	4
1.2.3 PROGNOSIS	5
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES.....	5
1.2.6 DELIMITACIÓN	6
1.3 JUSTIFICACIÓN:	7
1.4 OBJETIVOS.....	8

1.4.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	17
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	22
2.4.1 DEFINICIÓN DE LAS CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	24
2.5 HIPÓTESIS	35
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	36
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA	37
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.3 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.4 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	42
3.7 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	43
3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	44
CAPITULO IV.....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	61

4.3.1 HIPÓTESIS	61
4.3.2 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	61
CAPÍTULO V	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1 CONCLUSIONES.....	66
5.2 RECOMENDACIONES	67
CAPÍTULO VI.....	68
LA PROPUESTA.....	68
6.1 DATOS INFORMATIVOS	68
6.1.1 TITULO	68
6.1.2 INSTITUCIÓN EJECUTORA.....	68
6.1.3 BENEFICIARIOS	68
6.1.4 UBICACIÓN	68
6.1.5 TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN.....	69
6.1.6 EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE.....	69
6.1.7 COSTO	69
6.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	69
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	70
6.4 OBJETIVOS.....	70
6.4.1 OBJETIVO GENERAL	70
6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	71
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	71
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA	72
6.7 METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO.....	76
6.8 ADMINISTRACIÓN	80
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	83

BIBLIOGRAFÍA.....	85
LIKOGRAFÍA	85
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Característica de un miembro de la empresa	47
Tabla N° 2 Ambiente de Trabajo.....	48
Tabla N° 3 Comunicación entre el personal.....	49
Tabla N° 4 Aumentar la cartera de clientes.....	50
Tabla N° 5 Desempeño Laboral	51
Tabla N° 6 Infraestructura de la empresa.....	52
Tabla N° 7 Control sobre actividades.....	53
Tabla N° 8 Optimización de Recursos	54
Tabla N° 9 Evaluación del Desempeño.....	55
Tabla N° 10 Motivación	56
Tabla N° 11 Influencia de Desempeño.....	57
Tabla N° 12 Decisión de Compra.....	58
Tabla N° 13 Actitud personal.....	59
Tabla N° 14 Recurso Humano.....	60
Tabla N° 15 Frecuencia Observadas 1	62
Tabla N° 16 Frecuencia Observada 2.....	63
Tabla N° 17 Frecuencias Observadas.....	63
Tabla N° 18 Frecuencia Esperada	64

Tabla N° 19 Cálculo del Chi Cuadrado.....	64
Tabla N° 20 Presupuesto	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Variable Independiente	22
Gráfico N° 2 Variable Dependiente	23
Gráfico N° 3 Desempeño Laboral	25
Gráfico N° 4 Proceso de Selección del Personal.....	26
Gráfico N° 5 Característica de un miembro de la empresa	47
Gráfico N° 6 Ambiente de Trabajo	48
Gráfico N° 7 Comunicación entre el personal.....	49
Gráfico N° 8 Aumentar la cartera de clientes.....	50
Gráfico N° 9 Desempeño Laboral	51
Gráfico N° 10 Infraestructura de la empresa.....	52
Gráfico N° 11 Control sobre actividades.....	53
Gráfico N° 12 Optimización de Recursos	54
Gráfico N° 13 Evaluación del Desempeño.....	55
Gráfico N° 14 Motivación.....	56
Gráfico N° 15 Influencia de Desempeño.....	57
Gráfico N° 16 Decisión de Compra.....	58
Gráfico N° 17 Actitud personal.....	59
Gráfico N° 18 Recurso Humano.....	60

Gráfico N° 19 Chi Cuadrado	65
Gráfico N° 20 Ciclo de Capacitación	75
Gráfico N° 21 Organigrama Estructural.....	78
Gráfico N° 22 Modelo de las Ventajas de un Plan de Capacitación	79
Gráfico N° 23 Cronograma de Actividades.....	83

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Población y Muestra.....	41
Cuadro N° 2 Variable Independiente. Desempeño Laboral	42
Cuadro N° 3 Variable Dependiente. Productividad	43
Cuadro N° 4 Análisis FODA.....	77
Cuadro N° 5 Plan de Acción	78
Cuadro N° 6 Plan Anual de Capacitación	80
Gráfico N° 7 Previsión de la Evaluación.....	84

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es un estudio sobre la importancia del Talento Humano en la empresa, ya que es capaz de aportar con ideas para fomentar el trabajo en equipo.

Por lo contrario, un inadecuado desempeño laboral influye directamente en la productividad de la empresa.

La empresa en mención cuenta con una producción de ropa interior considerable y con un amplio mercado dentro y fuera de la ciudad a nivel nacional.

El objetivo de motivar a los colaboradores es para que trabajen a gusto, pensando en aumentar el nivel de productividad para generar mayores ingresos económicos.

Para la ejecución de este trabajo se cuenta con el apoyo del gerente de la empresa, el mismo que aporta con ideas claves en la empresa.

Luego de realizar una investigación, se llegó a la conclusión de que se debe implementar un plan de capacitación para los colaboradores que laboran en la empresa de confecciones Andys para que estén preparados ante cualquier cambio que realice la gerencia, pensando en el bienestar de los que forman la misma.

Por otra parte, la capacitación al personal es fundamental para el crecimiento de la organización, es un proceso que se basa en la planificación con el fin de ampliar los conocimientos, desarrollar las habilidades y actitudes del personal para adaptarse en un adecuado ambiente de trabajo, teniendo en cuenta sus opiniones.

Una adecuada capacitación mejora los niveles de desempeño personal, y se enfoca en la competitividad en el mercado que es cada vez más exigente con sus gustos y preferencias.

Si los empleados son motivados, se obtiene mayor rendimiento productivo, logrando sentirse a gusto con el trabajo encomendado, transmitiendo actitud positiva al cliente externo.

El trabajo en equipo tiene un objetivo común que es el cliente externo ya que es el soporte principal para que exista una organización.

Palabras claves: Desempeño Laboral, Productividad, Trabajo en equipo, Motivación, Talento Humano, Capacitación.

INTRODUCCIÓN

La empresa de Confecciones Andys de la ciudad de Ambato se ha dedicado a la confección de Ropa Interior hace muchos años, tiempo en el cual ha adquirido experiencia para tomar decisiones al reducir los costos y mantener los clientes potenciales.

Por este motivo el presente trabajo de investigación ha tomado en cuenta principalmente a los colaboradores para que se motiven por producir de excelente manera, pensando en el beneficio propio y en el objetivo principal que es el cliente externo.

Si no se toma en cuenta al Talento Humano en las empresas, no se puede alcanzar los objetivos ya que no se fortalecen los recursos propios.

En muchas ocasiones los empleados carecen de iniciativa propia por desempeñar sus funciones de manera eficaz, es por esto que se considera necesario un plan de capacitación, el mismo que se enfoque especialmente en la importancia de un adecuado desempeño laboral para aumentar clientes y posicionar en el mercado a la empresa, utilizando eficientemente todos los recursos que posee la institución.

En el primer capítulo se especifica el problema de investigación. El segundo capítulo corresponde al marco teórico en el mismo que se toma en cuenta conceptos de diferentes autores. El tercer capítulo se refiere a la metodología de la investigación. En el cuarto capítulo se realiza el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta, se verifica la hipótesis mediante la aplicación del Chi Cuadrado. El quinto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la presente investigación. Y por último el sexto capítulo es la propuesta la misma que se basa en un plan de capacitación para resolver el problema.

CAPÍTULO I

El Problema de la Investigación

1.1 Tema de Investigación

El desempeño laboral y su impacto en la productividad de la empresa de confecciones Andys.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Según (Chiavenato, Octava Edición, pág. 36) *“Durante toda la Era Industrial, las organizaciones que tenían éxito eran aquellas que incrementaban su capital financiero (convertido en edificios, fábricas, máquinas, equipos, inversiones financieras)”*.

La mística es la confianza con los líderes, los compañeros, los procesos y con la empresa. En Ecuador se dice que hay alta rotación de personal por falta de esta mística; pero hay criterios distintos, expertos en talento humano creen que la mística se da cuando se conjugan particularidades como una buena propuesta económica, predisposición, opciones de desarrollo y conocimiento.

La relación entre la satisfacción laboral y la productividad es un tema ampliamente estudiado (Hellriegel, Slocum y Wodman, 1999) precisamente por su importancia para las organizaciones.

En los últimos años no se ha considerado el trabajo humano como tal, los empresarios no han pagado a su personal el sueldo básico, y han trabajado más de ocho horas diarias; esto ha tenido como consecuencia un bajo nivel de productividad empresarial; por lo tanto las ventas han disminuido.

Según (Restrepo, 2005, pág. 18) Siguiendo la escuela de Imai, el nombre genérico con el que se identifica al mejoramiento es “kaisén”. Desde la óptica japonesa significa “mejoramiento continuo de la vida personal, social y de trabajo”. Cuando se aplica al lugar de trabajo, kaisén significa un mejoramiento continuo que involucra a todos gerentes y trabajadores por igual.

El mejoramiento continuo es indispensable en todas las instituciones, para obtener un buen nivel en los productos y servicios que se ofrecen al mercado; tanto así que este método lo practican en Japón; por esta razón se motivan por crear e inventar para ser competitivos.

En Tungurahua se toma en cuenta la agenda de productividad, el objetivo principal es dinamizar y fortalecer los sectores productivos de la provincia con el fin de facilitar la toma de decisiones

Desde el punto de vista de (Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2007, pág. 187) *“El desarrollo de los empleados se considera en muchas organizaciones una parte integral de*

la planificación de la carrera. Durante los últimos veinte años, las actividades de desarrollo se han centrado en los empleados de dirección y profesionales”.

El Talento Humano idóneo tiene características como: brindar mejor servicio, buscar nuevas oportunidades, trabajo en equipo y el comprometimiento con el cambio. Depende mucho de los valores personales para un progreso grupal, siempre pensando en el cliente.

Las empresas de confecciones de ropa interior necesitan actualizarse con la tecnología, ya que el mercado requiere cambios y es cada vez más exigente para satisfacer al objetivo principal que son los clientes y superar a la competencia, para obtener mayores ingresos y lograr posicionamiento. En la provincia de Tungurahua hay algunas empresas que se dedican a la confección de ropa interior, pero Andys quiere sobresalir en el mercado.

Confecciones Andys se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en el sector de Miñarica 2 creada por el señor Manuel Aníbal Castillo Velastegui, el mismo que se dedica a la elaboración de ropa interior. En la actualidad cuenta con 18 colaboradores.

1.2.2 Análisis crítico

El deficiente desempeño laboral de la empresa de confecciones Andys se debe al bajo nivel de producción, una limitada innovación de los productos, y lo principal una deficiente capacitación del personal que labora en la empresa, el mismo que tiene como consecuencia clientes insatisfechos ya que no se manejan adecuadamente los recursos de la institución, por tanto la producción baja notablemente, no se abastece al mercado objetivo, los clientes buscan otros proveedores, que llenen sus expectativas.

Los colaboradores de la empresa deberían aportar con nuevas ideas para desempeñar su trabajo efectivamente, en todas las áreas de la empresa. La Administración debería capacitar al personal para obtener mejores resultados.

El Talento Humano es responsable del esfuerzo y rendimiento de confecciones Andys, mediante el desempeño individual y colectivo.

No hay que olvidar el optimizar también los recursos materiales, para que junto con el recurso humano se trabaje de manera eficiente.

1.2.3 Prognosis

Se debe solucionar el problema de inmediato por las siguientes razones:

La empresa no sería productiva, no tendría un buen posicionamiento en el mercado lo que afectaría a los miembros de la institución por no abastecer al mercado, habría un recorte de personal porque disminuirían las ventas y no se contaría con el presupuesto necesario para efectivizar los recursos de la misma.

Los clientes optarían por buscar otras alternativas de compra que les brinden un mejor servicio, a su vez les ofrezcan productos de calidad; por lo tanto el éxito se llevaría la competencia.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo influye el inadecuado desempeño laboral en la productividad de la empresa de confecciones Andys?

1.2.5 Preguntas directrices

¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral de la empresa de confecciones Andys?

¿Qué estrategias e instrumentos contribuirían para mejorar el desempeño laboral de la empresa de confecciones Andys?

¿De qué manera ayudaría el buen desempeño laboral en la empresa de confecciones Andys para aumentar clientes?

1.2.6 Delimitación

Límite de Contenido

Campo: Desempeño Laboral

Área: Recursos Humanos

Aspecto: Productividad

Límite espacial

Confecciones Andys ubicada en la ciudad de Ambato en el sector de Miñarica 2.

Límite temporal

Abril – Septiembre 2012

Unidades de Observación

Colaboradores de la empresa

1.3 Justificación:

Se ha visto la necesidad de realizar esta investigación en la empresa Andys por la falta de motivación que tienen los colaboradores de la misma; esto se debe a que no se valora el trabajo de los mismos.

Por consecuencia los trabajadores no se desempeñan efectivamente en sus labores cotidianas, no utilizan bien los recursos de la empresa, y se tardan más de lo normal en producir la ropa interior.

Por otro lado, no existe capacitación constante de la nueva tecnología y de los nuevos productos que desea ofrecer la empresa, esto es indispensable para estar al día con el movimiento de la empresa.

Otro factor importante en esta investigación es que no existe un adecuado control en el área de producción al momento de realizar los productos.

Como resultado de esto la existencia de la empresa podría estar en peligro, lo ideal sería que exista trabajo en equipo para que todos pongan de parte por el bien de la empresa.

En las empresas de confecciones se confía principalmente en el trabajo del área de producción, en el personal, en el buen manejo de los recursos, en la optimización del tiempo, para generar más productos de calidad.

Este proyecto se considera factible porque el principal recurso de toda institución es el personal que labora día a día, y se lo debe motivar para que el trabajo sea exitoso. Como beneficiario se toma en cuenta a la empresa Andys ya que se mejorará la calidad de los productos, y se puede lograr un alto nivel de crecimiento.

Por ende se puede decir que el desempeño laboral de excelencia depende de todos los miembros de la empresa, y es el factor clave para el desarrollo de toda institución sea de servicios, comercial, de producción, etc.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la importancia del desempeño laboral de la empresa de confecciones Andys mediante la investigación que permita aumentar la productividad.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral de la empresa Andys que ayude a corregir errores.
- Analizar estrategias y técnicas que permitan mejorar el desempeño laboral de la empresa Andys y promover el trabajo en equipo.
- Proponer la importancia de un buen desempeño laboral a los miembros de la empresa Andys que facilite incrementar la cartera de clientes.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes Investigativos

La integración del pensamiento del pasado con el trabajo investigativo es necesario, debido a que en la actualidad es fundamental el desarrollo y avance del conocimiento.

Para realizar esta investigación se ha tomado en cuenta datos de la empresa de confecciones Andys, así como también bibliografías de la Universidad Andina Simón Bolívar, Universidad Técnica de Ambato, la Universidad Técnica del Norte, y la Escuela Politécnica del Ejército.

El talento humano es primordial según (Bueno, 2003) con su tema: “Gestión de Recursos Humanos por Competencias”

Objetivo General:

Descripción del impacto deseado de los programas de formación de la organización.

Objetivo Específico:

Descripción de las conductas laborales que un grupo de personas adquirirá.

Conclusiones:

- Los éxitos económicos de los países asiáticos no se explicarían sin una base de fuerza laboral bien formada, educada, trabajadora y políticamente ordenada. El recurso más valioso para esos países fue y sigue siendo el talento intelectual de sus habitantes. En esta perspectiva es fundamental transformar nuestra visión, desde el capital de trabajo hacia el desarrollo y potenciamiento del Capital Humano, que es lo que en esta década le dará la única ventaja competitiva sustentable en el tiempo a la empresa.
- La gestión de recursos humanos por competencias en la industria gráfica, es una alternativa viable para enfrentar la competitividad que demandan los procesos de globalización.
- Muchos de los aspectos tratados en este estudio se relacionan con el aprendizaje, mejoramiento continuo, organizaciones inteligentes, motivación, entusiasmo, inteligencia emocional, empoderamiento, entre otros. Todos estos considerados como factores claves para responder con éxito al mercado competitivo y globalizado. Es evidente que se requiere un cambio en la manera de pensar, sentir y actuar por parte de todas las personas que pertenecen a la organización. Habrá entonces que trabajar en la formación de nuevos hábitos, revisar los paradigmas y comportamientos que orientan y justifican la manera de actuar de las personas.

El talento humano es primordial, ya que el éxito de muchos países asiáticos depende del recurso mas importante como es el intelectual, esta es una ventaja competitiva; otro aspecto

importante es el mejoramiento continuo para adquirir nuevos hábitos y mejorar la actitud personal ante los clientes.

El talento intelectual es indispensable en cualquier tipo de organización, ya que de él depende el desarrollo de toda empresa, por esta misma razón una de las variables es el desempeño laboral.

Según (Villaroel, 2011) con su tema “El modelo de gestión de personal y su incidencia en el desarrollo del talento humano de la empresa Incubandina S.A.”

Objetivo General:

Aplicar un modelo de gestión de personal mediante un proceso completo de administración de recurso humano para el desarrollo del talento humano de la empresa Incubandina S.A.

Objetivos Específicos

Identificar el estado actual de los empleados, utilizando información válida y pertinente, para establecer las capacidades e insuficiencias de los mismos de la empresa Incubandina S.A.

Analizar las capacidades encontradas en los empleados, aplicando pruebas de diagnóstico crítico, para establecer el nivel de especialización y conocimiento de dichos empleados de Incubandina S.A.

Proponer un modelo de gestión, basado en indicadores de medición de capacidades, para aprovechar el talento humano de la empresa Incubandina S.A.

Conclusiones

- La gran mayoría de empleados de la empresa consideran que el modelo de gestión de personal tradicionalista que actualmente se aplica en la empresa, no permite desarrollar su talento humano.

- En el modelo existente los empleados consideran que si se aplica un modelo de reclutamiento y selección del personal y una escala de remuneraciones, pero que no son totalmente efectivos, y que es necesario incrementar un sistema de inducción de personal para mejorar la adaptabilidad laboral.

Muchas personas que conforman una empresa aseguran que si se aplica un modelo tradicionalista de gestión de personal en las instituciones, no se tiene interés por mejorar o cambiar de actitud para desempeñarse eficazmente.

Es importante saber la opinión de los colaboradores de la empresa , para saber en qué se está fallando, o en qué aspectos se debe mejorar; y así obtener productos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Según (Gavilanez, 2011) con su tema: “El talento humano y su influencia en el volumen de producción de la empresa confecciones “Cazar” de la ciudad de Ambato.

Objetivo General:

-Diseñar un proceso de selección de talento humano, para mejorar el nivel de volúmenes de producción de la empresa confecciones “Cazar”

Objetivos Específicos:

-Realizar un debido reclutamiento de personal idóneo, que permita adaptarse inmediatamente en el trabajo, para obtener mejores volúmenes de producción de la empresa confecciones “Cazar”

-Evaluar la selección del personal que permita detectar debilidades en el talento humano, para obtener mejores volúmenes de producción de la empresa confecciones “Cazar”.

-Elaborar un proceso de selección, que permita elegir la calidad de talento humano, para obtener mejores volúmenes de producción de la empresa confecciones “Cazar”.

Conclusiones:

El estudio realizado en la empresa Confecciones “Cazar”, ha permitido establecer las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los clientes internos, del área de producción de la empresa confecciones “Cazar” específicamente no fue contratado por un concurso de méritos y oposiciones.
- La gran parte de maquinaria que tiene la empresa en el área de producción se encuentra en buen estado, pero esto no quiere decir que una o dos si se encuentran con pequeñas fallas, siempre hay que realizar el debido mantenimiento que requiere cada máquina para que no sufra daños posteriores en el transcurso de su utilización.
- Para la gran parte del personal de producción no fue parte de un proceso de inducción luego de haber sido contratado.
- La empresa no obliga al personal de área de producción que trabaje en rotación de labores, y así apoyar a las demás áreas dentro del área de producción.

En la empresa confecciones “Cazar” no se tiene un personal contratado por sus méritos, las maquinarias que se utiliza para elaborar los productos necesita mantenimiento, los empleados trabajan de acuerdo a sus condiciones.

La continua capacitación es primordial en la empresa, principalmente en el área de producción, ya que cada vez hay cambios tecnológicos, y el mercado es más exigente. El mantenimiento de la maquinaria necesaria necesita mantenimiento para mejorar los procesos de producción.

Según (Moran, 2011) con su tema: “Optimización de recursos humanos, materiales, útiles de oficina, y tiempo en la atención del personal de secretaría que labora en la Fecyt de la universidad técnica del norte.- propuesta alternativa”

Objetivo General:

Optimización de recursos por parte de las secretarias de la facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, a través de estrategias de calidad para optimizar los recursos humanos, materiales, útiles de oficina y de tiempo en la atención del personal de secretaría a los usuarios.

Objetivos Específicos:

Diagnosticar las estrategias de cómo optimizar los recursos humanos, materiales, útiles de oficina y tiempo en la atención de las secretarias que laboran en cada departamento de la Fecyt.

Identificar las estrategias de atención al usuario por parte de las secretarias de la facultad.

Elaborar una guía práctica de optimización de recursos que permita orientar al personal administrativo y estudiantes cómo desempeñar sus labores diarias.

Conclusiones:

- No existe el debido control en la entrega y recepción de documentos.
- Con la optimización de la propuesta de la guía de optimización de recursos se lograra mejorar la atención a los usuarios internos y externos.
- Aplicando este trabajo permitirá a las autoridades, secretarias, personal administrativo y estudiantes integrarse al proceso de optimización de recursos.

En el departamento de la Fecyt, no tienen control de sus documentos, los miembros que lo conforman esperan brindar un mejor servicio y por lo tanto optimizar los recursos humanos, materiales, económicos, etc.

Es indispensable brindar un buen servicio a los clientes tanto internos como externos ya que de este depende el éxito de la empresa o en este caso del departamento de la Fecyt.

Según (Veintimilla & Vinueza, 2007) con su tema: diseño del modelo de gestión del talento humano por competencias para la empresa Bycase S.A en la ciudad de Latacunga.

Objetivo General:

Diseñar un modelo de gestión del talento humano por competencias para la empresa Bycase S.A. en la ciudad de Latacunga”

Objetivos Específicos:

Realizar un diagnóstico situacional de la empresa Bycase S.A. para identificar los cargos existentes de la empresa.

Describir los fundamentos teóricos de la administración del talento humano por competencias que permitirán diseñar un modelo de gestión del talento humano para Bycase S.A.

Identificar los elementos claves para integrar los procesos de gestión de talento humano, como son entre otros: el diseño de cargos, la selección, la capacitación y el desarrollo, así como la gestión del desempeño, todo centrado en el modelo de gestión.

Conclusiones:

- El modelo de gestión del talento humano por competencias representa una herramienta básica que ayudara a mejorar la administración de los colaboradores de Bycase, con el consecuente incremento de su motivación alcanzando una mejora

continua de su desempeño en un ambiente de retribución equitativa a su esfuerzo individual prestado, en la consecución de las metas empresariales.

- Como herramienta de gestión, el perfil de competencias facilita la selección, orienta la formación, indica el camino que se debe tomar en el desarrollo profesional, permite tomar decisiones para la promoción, e incluso puede ser una referencia para valorar los puestos y la retribución.
- Bycace tiene relación Laboral con dieciocho personas a contrato indefinido. El 22% de los empleados tienen un título de tercer nivel y las funciones que desempeñan son de alta gerencia, el 67% tiene un nivel académico de bachillerato.
- La empresa Bycace existe nueve cargos a saber: Gerente General, Jefe de Ventas Jefe de Bodega, Contador, Asistente Contable, Cajero, Vendedor, Bodeguero y Chofer.
- No existe un departamento de Talento Humano en Bycace, por lo tanto su gestión no es adecuada, provocando la insuficiencia de sistemas y herramientas debidamente documentadas que apoyen la productividad de la organización.
- Las competencias son la conjugación óptima de conocimientos, habilidades, intereses, motivaciones propias de un individuo que hace, que tenga un desempeño excepcional en una labor específica.
- El elemento principal sobre el que se construye el modelo de gestión es el perfil del puesto, lo que permite a Bycace encontrar en las competencias una referencia especialmente útil para su equipo directivo, que les permita conocerse mejor, identificar sus puntos fuertes y sus oportunidades de mejora para abordar las acciones de desarrollo que estimen más convenientes; para conocer mejor a su

personal, y su potencial de desarrollo, lo que les permitirá, entre otras cosas, predecir las necesidades de contratación que tendrán en el futuro, y para seleccionar a los empleados que vayan a tener impacto en la organización.

En este caso, en la empresa Bycase no cuentan con un departamento de Recursos Humanos; por lo tanto los empleados, no tienen un medio para dar sus opiniones, este departamento es muy necesario para el bien del personal.

Es importante delegar actividades para un trabajo en equipo óptimo, para satisfacer las necesidades de los clientes; además todos los miembros de una institución pueden decir lo que piensan para mejorar el servicio o los productos.

2.2 Fundamentación Filosófica

Está claro que todas las personas investigan, para descubrir cosas nuevas, o por interés en algún tema. En el libro de (Rojas, 1998) escribe el concepto según Buscha (1978 p, 274) *investigar es la “búsqueda sistemática de conocimiento”, por medio de la cual se pretende descubrir algo que hasta ese momento ha sido un misterio o no está del todo claro.*

La filosofía y la ciencia son actividades que solo se pueden desplegar a través del acto de la investigación; es por ello que para esta investigación se toma en cuenta el paradigma crítico propositivo, ya que se toma en cuenta un problema para encontrar una solución.

La fundamentación ontológica permitirá examinar los cambios que tienen la variable independiente como la dependiente para dar solución al problema.

En cuanto a la fundamentación epistemológica las teorías seleccionadas en la presente investigación permitirá comprender mejor lo planteado.

Para la interpretación de la realidad se utilizará la fundamentación axiológica, la misma que se encuentra influenciada por varios valores como: responsabilidad, ética, respeto, perseverancia, etc.

2.3 Fundamentación legal

Código orgánico de la producción, comercio e inversiones

Título preliminar

Del Objetivo y ámbito de aplicación

Art. 2.- Actividad Productiva.- se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

De la Promoción del Trabajo Productivo Digno

Art. 8.- Salario Digno.- El salario digno mensual es el que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora así como las de su familia, y corresponde al costo de la canasta básica familiar dividido para el número de perceptores del hogar. El costo de la canasta básica familiar y el número de perceptores del hogar serán determinados por el organismo rector de las estadísticas y censos nacionales oficiales del país, de manera anual, lo cual servirá de base para la determinación del salario digno establecido por el Ministerio de Relaciones laborales.

Art. 9.- Componentes del Salario Digno.- Única y exclusivamente para fines de cálculo, para determinar si un trabajador recibe el salario digno mensual, se sumarán los siguientes componentes:

El sueldo o salario mensual;

b. La decimotercera remuneración dividida para doce, cuyo período de cálculo y pago estará acorde a lo establecido en el Art. 111 del Código del Trabajo;

c. La decimocuarta remuneración dividida para doce, cuyo período de cálculo y pago estará acorde a lo señalado en el Art. 113 del Código del Trabajo;

d. Las comisiones variables que pague el empleador a los trabajadores que obedezcan a prácticas mercantiles legítimas y usuales;

e. El monto de la Participación del trabajador en utilidades de la empresa de conformidad con la Ley, divididas para doce;

f. Los beneficios adicionales percibidos en dinero por el trabajador por contratos colectivos, que no constituyan obligaciones legales, y las contribuciones voluntarias periódicas hechas en dinero por el empleador a sus trabajadores; y,

g. Los fondos de reserva; En caso de que el trabajador haya laborado por un período menor a un año, el cálculo será proporcional al tiempo de trabajo.

La fórmula de cálculo aquí descrita, en ningún caso significa el pago mensualizado de la decimotercera, decimocuarta remuneración y de la participación del trabajador en las utilidades de conformidad con la ley, cuyos montos seguirán percibiendo de modo íntegro los trabajadores y en las fechas previstas por la ley.

Código de trabajo

Título preliminar

Disposiciones fundamentales

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Título I

Del contrato individual de trabajo

Capítulo I

De su naturaleza y especies

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 11.- Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;

- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,
- h) Por horas.

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones.- Establécese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes.

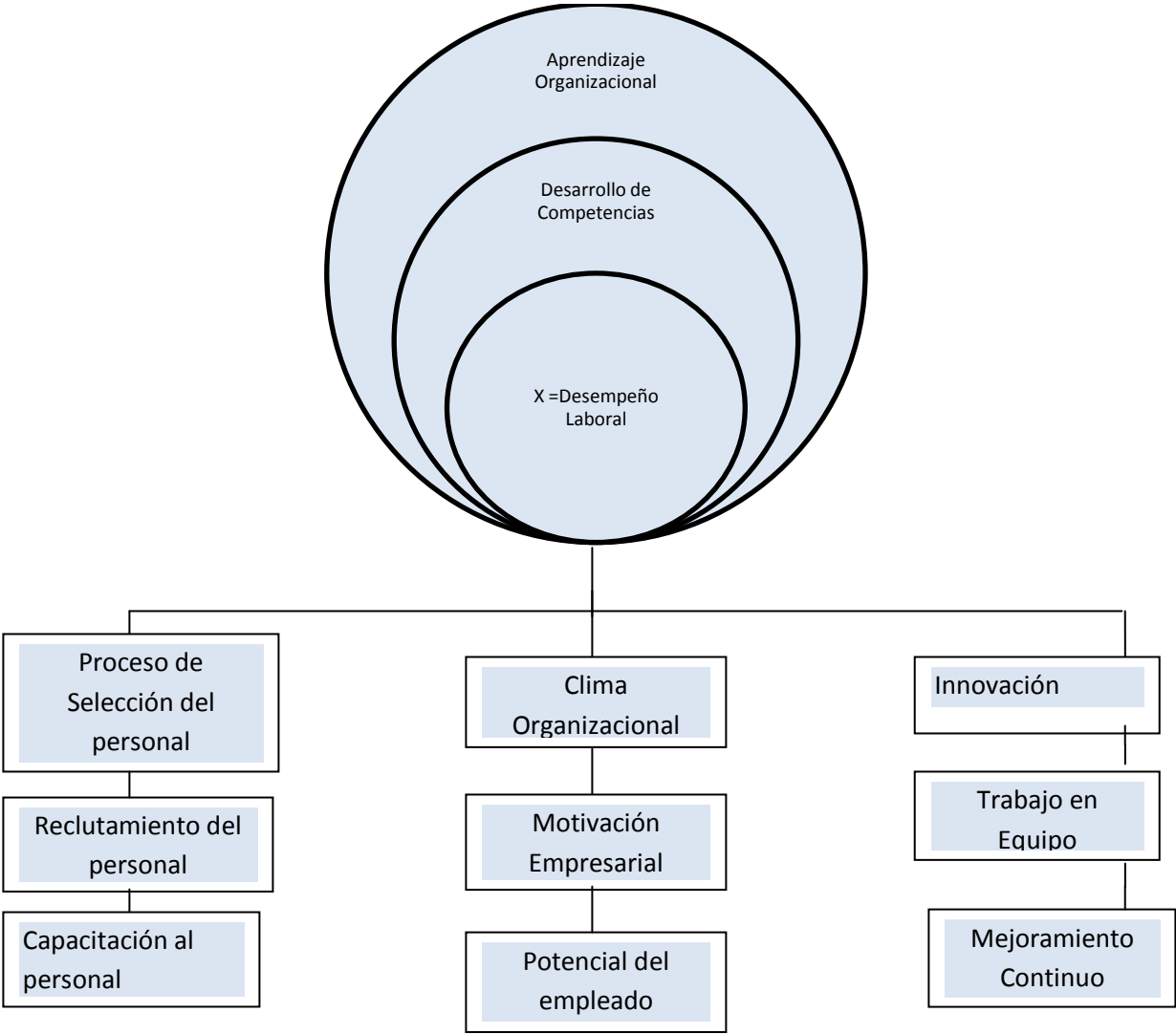
Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de servicio doméstico;
- d) Los de aprendizaje;
- e) Los celebrados entre los artesanos y sus operarios;
- f) Los contratos a prueba;
- g) Los que se pacten por horas; y,
- h) Los demás que determine la ley.

2.4 Categorías Fundamentales

Variable Independiente

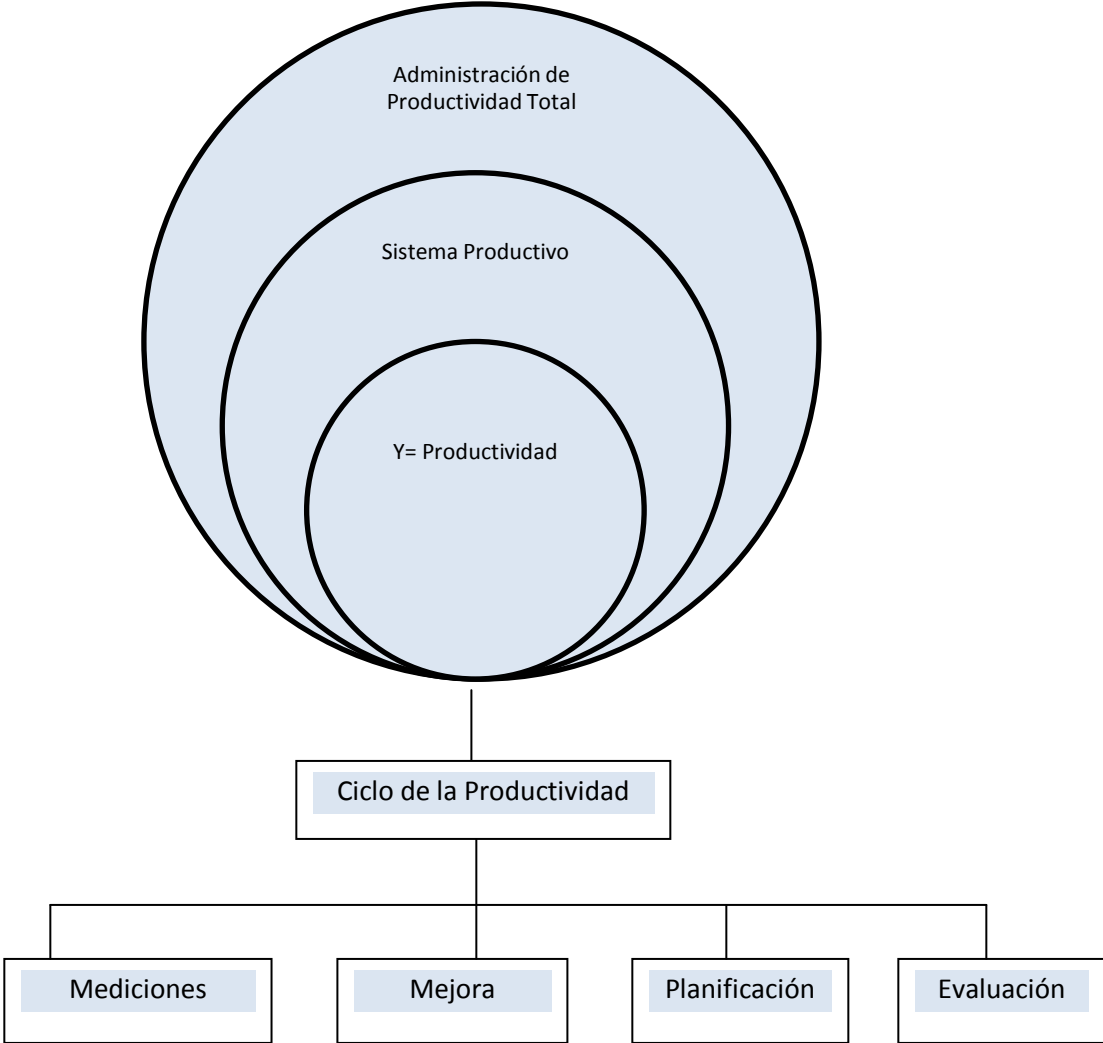
Gráfico No 1



Elaborado por: Diana Piedra

Variable Dependiente

Gráfico No 2



Elaborado por: Diana Piedra

2.4.1 Definición de las categorías fundamentales

Aprendizaje Organizacional

Según (Ronquillo, 2006, pág. 54) *“es el proceso mediante el cual los administradores buscan mejorar las habilidades de los miembros de la organización para comprender su medio ambiente y poder tomar decisiones que continuamente impacten su efectividad general”*.

Según (Pucci, Levin, Trajtengderg, & Bianchi, 2008, pág. 127) *“la literatura teórica desarrollada en el primer capítulo ha señalado la importancia del aprendizaje organizacional como mecanismo para establecer el vínculo entre la competencia de los trabajadores y la competencia de la empresa”*

Según (Marchant, s/f, pág. 123) *“para que exista aprendizaje organizacional deben confluir varios factores, relacionados especialmente al ambiente de trabajo que se genere entre las personas, a la cultura de la organización, y a la relación que establecen con el entorno”*.

Desarrollo de Competencias

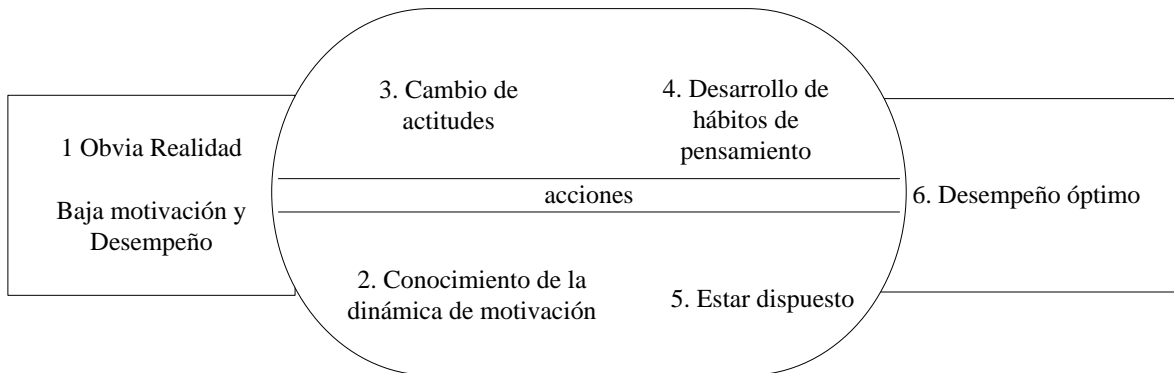
Según (Alles, 2005, pág. 155) *“el desarrollo de competencias consiste en definir caminos para ayudar a que las personas desarrollen sus competencias cuando el proceso natural no es suficiente”*.

Según (Pardo, 1997, pág. 139) *“el desarrollo de competencias individuales y sociales interfieren y evolucionan conjuntamente, ya que el proceso de aprendizaje individual es simultáneo al del sistema social, ocasionando nuevos comportamientos”*

Según (Blanco, 2009, pág. 14) *“el desarrollo de competencias sólo se consigue mediante una implicación de la persona que aprende. En la medida en que las competencias se entienden como evidencias conductuales”*.

Desempeño Laboral

Gráfico No 3



Fuente: Google

Elaborado por: Diana Piedra

Según la pagina:

http://www.google.es/imgres?q=desempe%C3%B1o+laboral+definicion&um=1&hl=es&sa=N&biw=1280&bih=665&tbm=isch&tbnid=BIRQFKtM3JQiSM:&imgrefurl=http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml&docid=4sHno_-oC4TwTM&imgurl=http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/Image1699.gif&w=643&h=332&ei=CACaT7ymK4KLgwfqpMWCDw&zoom=1&iact=hc&vpx=400&vpy=171&dur=152&hovh=161&hovw=313&tx=194&ty=110&sig=107484467598413169666

Según Zornoza (2004,1) "Actividad del hombre encaminada a la transformación de la naturaleza, para satisfacer las necesidades humanas."

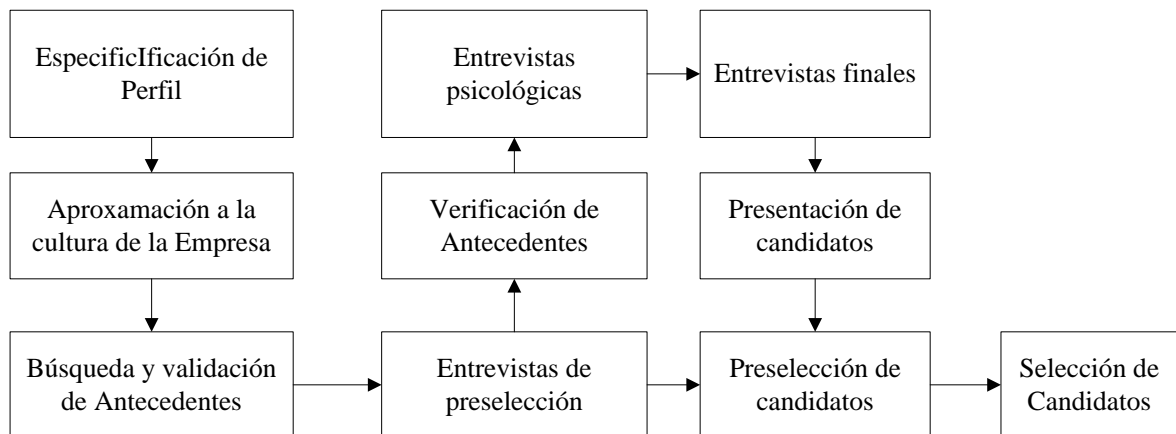
Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma "el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". Sobre la base de esta definición se plantea que el

Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Según (Chávez & García, 2003, pág. 11) *“la dirección podrá establecer su liderazgo por medio de la mejora en el desempeño laboral de su personal para que, a su vez, mejoren los procesos de los que son responsables. Las políticas de calidad, se declaran con base en el desempeño del personal, como evidencia de la disposición que el liderazgo de la dirección tiene”*.

Proceso de selección del personal

Gráfico No 4



Fuente: Google

Elaborado por: Diana Piedra

Según la pagina:

http://www.google.es/imgres?q=seleccion+del+personal&start=84&um=1&hl=es&sa=N&biw=1280&bih=665&addh=36&tbn=isch&tbnid=yU6Tdgw6ozX0NM:&imgrefurl=http://www.ilia.cl/seleccion-de-personal.asp&docid=2fCdrQf88tSwdM&imgurl=http://www.ilia.cl/img/Seleccion_Personal.png&w=510&h=264&ei=IvyZT-

yME8zoggeCsKSODw&zoom=1&iact=hc&vpx=330&vpy=237&dur=76&hovh=161&hovw=312&tx=195&ty=108&sig=107484467598413169666&page=5&tbnh=106&tbnw=204&ndsp=23&ved=1t:429,r:7,s:84,i:20

Según (Vértice, 2007, pág. 37) “los pasos a seguir en el proceso de selección del personal varían mucho de una empresa a otra e incluso de un departamento a otro, dependiendo principalmente del tipo de puesto a seleccionar, la calidad y cantidad de candidatos, el presupuesto asignado, si se externaliza el proceso, etc.”

De forma general, el proceso que se sigue a la hora de seleccionar personal es el siguiente:

- Análisis de necesidades de empleo
- Reclutamiento
- Selección
- Socialización

Según (Curos, Diaz, & Rodríguez, 2005, pág. 107) la selección del personal es la búsqueda, identificación y elección de un candidato cuyo perfil se adecue a las características de la empresa y a las necesidades actuales y futuras del puesto de trabajo vacante.

Reclutamiento del personal

Según (Nebot, 1999, p. 14) el reclutamiento de personal es una acción dinámica que, sin seguir un proceso determinado, trata de buscar al candidato idóneo para un puesto de trabajo.

La diferencia con la selección de personal es que se sigue un proceso determinado con una serie de candidatos y el reclutamiento, se centra en localizar y ponerse en contacto con aquellas personas que buscamos para tratar de que se sometan a determinadas técnicas de selección.

Según (López & Figueroa, 2002, pág. 131) El reclutamiento, como la selección del personal, se integra en el área de gestión de recursos humanos y es una actividad

compartida con los jefes jerárquicos. Es un proceso en el que se intercambia información con participación de los responsables de la línea jerárquica, de jefatura de personal, o de recursos humanos, del propio candidato, y en ocasiones, de otras personas.

Según (Gan & Berbel, 2007, pág. 236) “el reclutamiento del personal es un conjunto de acciones para atraer candidatos. Se puede considerar como un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de trabajo las oportunidades (puestos) de empleo que se pretende cubrir”.

Las fuentes de reclutamiento de personal pueden ser:

Internas. Más económico y rápido. Presenta un mayor índice de validez y seguridad ya que “comparten” la cultura de la empresa. Se puede tomar como una motivación para los empleados, ya que tienen la posibilidad de un ascenso o cambio dentro de la organización. Impide la aportación de nuevas visiones, nuevas culturas, nuevas formas de hacer; en definitiva, nuevos potenciales de desarrollo.

Externas. Anuncios en prensa. Suele ser el canal más empleado, junto a los portales de Internet especializados, como infojobs.com, milanuncios.com, infoempleo.com, etc.

Capacitación al personal

Según (Goñi, 1999, pág. 73) *“cualquiera que sea el nivel y el tipo de cambio que vayamos a emprender, se requiere de un proceso de capacitación. La capacitación, con un sentido mas amplio que la formación, es todo un proceso de mejora sucesiva de las capacidades aplicadas a una serie de nuevas disciplinas, para que en su ejecución se mejoren las destrezas, los tiempos de ejecución y la propia capacidad de seguir mejorando”*.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual,

como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. A continuación se presentan algunos conceptos sobre Capacitación de personal:

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.” (Gary Dessler,1998) Actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo." (Aquino y otros, 1997).

La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.”

Según la página:

http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2

Clima Organizacional

Según (Martínez M. , 2003) El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.

Según (Tejada, 2007, pág. 169) el término clima organizacional significa el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y los proveedores.

Según (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010, pág. 14) “la consideración de la organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formulación del concepto del clima organizacional. La importancia de este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos”.

Motivación Empresarial

Según (Urcola, 2008, p. 84) “Si bien la motivación personal y la del equipo es una “obligación de todo jefe” hay un tercer nivel de motivación que corresponde mas a la empresa como organización y que, por lo general, se materializa desde la dirección de recursos humanos”.

En todas las áreas está presente la motivación, si va de la mano con el trabajo. El resultado de la motivación es obtener un mayor rendimiento. Y esto se da través de que el empleado se sienta a gusto con su trabajo y la empresa. Permitiendo que esta acción se la trasmita al resto.

Según la página:

<http://delcampovillares.com/tecnicas-de-motivacion-la-motivacion-satisfaccion-laboral/>

Según (Gonzáles, Santos, Jiménez, & Rojo, 2008, pág. 91) “la motivación empresarial podría definirse como la situación emocionalmente positiva, que se produce en un sujeto, cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad, lo que permite obtener de él, una conducta apetecida”.

Potencial del empleado

Según: (Fernandez & Fajardo, 2005, p. 104) “la lista de potenciales ofrece un estudio detallado de los empleados con potencial más elevado en forma de “lista de calificaciones”, así como una exposición de las diferencias existentes entre las exigencias del puesto y el potencial de cada uno de los distintos empleados”.

El potencial es la amalgama perfecta entre las capacidades actuales de una persona y sus posibles roles futuros, teniendo en cuenta su capacidad de crecimiento a largo plazo y los riesgos de posibles desvíos.

Según la página:

<http://www.materiabiz.com/mbz/capitalhumano/nota.vsp?nid=37845>

Innovación

Según (Martínez L. , 2006, pág. 22) la capacidad de innovación es uno de los factores claves para las empresas que quieren competir en un mercado cada vez mas internacional y global. Pero para poder optar esa capacidad, las empresas deben invertir en conocimiento, estructura, investigación, y en muchos casos, no supone una garantía de éxito si no va acompañado de una buena estrategia, la misma que les permita decidir desde un principio quienes desean ser líderes tecnológicos, aquellos que los siguen, los que los imitan o incluso los que compran las licencias de las patentes para poder optar a su tecnología.

Según (Sánchez, 2008, pág. 3) la innovación es una actividad compleja y sumamente arriesgada, en la que influyen factores de todo tipo.

Según (Robbins, 2004, pág. 571) innovación es una idea nueva aplicada para mejorar un producto, proceso o servicio.

Trabajo en Equipo

Según (Martínez, 2010, pág. 148) el trabajo de equipo viene definido por los siguientes elementos:

- La existencia de un objetivo común
- La interdependencia entre los miembros que componen los equipos en relación con la satisfacción de las necesidades, el logro de metas y la asunción de responsabilidades

El trabajo en equipo presenta ventajas importantes, unas tienen que ver con el beneficio individual y otras con el beneficio grupal y general del centro.

En relación con el beneficio individual se puede señalar que el trabajo en equipo:

- Aumenta la seguridad personal
- Satisface necesidades de afiliación y pertenencia
- Potencia el enriquecimiento personal y profesional
- Aumenta la motivación laboral
- Aumenta el rendimiento individual
- Previene estrés laboral y síndromes clínicos

Según (Rodríguez, 2003, pág. 149) con la expresión trabajo en equipo se suele referir a formas de colaboración que abarcan un espectro muy amplio: desde la mutua ayuda entre dos jefes de sección que colaboran en un asunto que afecta a sus unidades, pasando por un círculo de calidad, hasta el trabajo conjunto de un comité de dirección.

Según (Téllez, 2005, pág. 367) el trabajo en equipo se hace necesario para garantizar una mejor calidad de la enseñanza. Pero también para llegar a unos procedimientos de aprendizaje.

Mejoramiento Continuo

Según (Krajewski, 2000, pág. 218) el mejoramiento continuo basado en un concepto japonés kaizen, es una filosofía que consiste en buscar continuamente la forma de mejorar las operaciones. A este respecto, no se refiere únicamente a la calidad, sino también se aplica al mejoramiento de los procesos. El mejoramiento continuo implica la identificación de modelos (benchmarks) que hayan exhibido excelencia en la práctica e inculcar en el empleado el sentimiento de que el proceso en su totalidad le pertenece.

Según (Gutiérrez, 2006, pág. 101) por mejoramiento continuo se entiende la política de mejorar constantemente y en forma gradual el producto, estandarizando los resultados de cada mejoría lograda. Esta política hace posible, partiendo de estándares establecidos, y alcanzar niveles cada vez más elevados de calidad.

Administración de Productividad Total

Según (Biasca, 2004, p. 73) “los centros de productividad empezaron a crearse en los años ’50 y aun siguen existiendo, los conceptos de productividad incluyen muchos temas que se comenzaron a desarrollar en lo que se conoce como ingeniería industrial según el (American Institute of Industrial Engineers – Instituto Americano de Ingenieros Industriales)”.

Sistema Productivo

Según (Gonzalez & Reverter, 2005, p. 257) “es evidente que la gestión de un sistema productivo será distinta según sus características. Por ejemplo es distinto gestionar el sistema productivo de una pequeña empresa familiar, que de una gran empresa industrial”

Productividad

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve

para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un período de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen.

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como:

Calidad: La calidad es la velocidad a la cual los bienes y servicios se producen especialmente por unidad de labor o trabajo.

Productividad = producción = resultados logrados, esto quiere decir que productividad no es más que una medida que combina y utiliza de manera correcta los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.... es algo más que producción.

Según la página:

<http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionProduccionYProductividad>

Mediciones

Según (GaitHer & Frazier, 2000, p. 585) “la productividad de un recurso es la cantidad de productos o servicios producidos en un período, dividido entre el monto requerido de dicho recurso. La productividad de cada recurso puede y debe medirse. Por ejemplo, mediciones como estas podrían emplearse para determinar la productividad en un período determinado.

Mejora

Según (Fernandez R. , 2010, p. 7) “mejorar la productividad y calidad de los procesos es desde hace ya unas décadas una cuestión fundamental para la supervivencia de las empresas en un orden internacional cada día mas competitivo”.

Planificación

Según (Crespo, Lopez, PenA, & Carreno, 2001, p. 177) “la organización y planificación del trabajo desempeña un papel importante para el crecimiento de la productividad del trabajo, por ello es necesario lograr la máxima efectividad en el empleo de la fuerza de trabajo y de los recursos materiales en el proceso productivo”.

Evaluación

Según (Gusnziroli, Buainian, & Meirelles, s/f, p. 18) “otra dimensión del análisis de eficiencia del programa se refiere a la evaluación de la “productividad” de las intervenciones realizadas. En este caso se hace hincapié en el análisis de los resultados obtenidos en relación con los gastos o recursos utilizados por el programa durante un determinado período”.

2.5 Hipótesis

La aplicación de un adecuado desempeño laboral incrementa la productividad en confecciones Andys.

2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis

Variable Independiente

X = Desempeño Laboral = Cualitativa

Variable Dependiente

Y= Productividad = Cuantitativa

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Enfoque de la Investigación

En la fundamentación filosófica se consideró el paradigma crítico propositivo por lo tanto el enfoque a utilizar será cualitativo por las siguientes razones:

Se utilizará técnicas cualitativas, las mismas que permitirán describir las cualidades, distintivas y características de las variables, que intervienen en el problema.

Se establecerá una mejor comprensión del problema en estudio, mediante la investigación, análisis e interpretación de la realidad, lo que permitirá ir enriqueciendo y perfeccionando, en la medida que lo requiera el estudio.

Se obtendrá información a través de una observación naturalista, basada en la realidad de los hechos, para obtener el conocimiento suficiente sobre el objeto de estudio.

La investigación será contextualizada, es decir, se describirá el problema tal como se presenta en la realidad, recolectando y organizando de manera breve, objetiva y holística las evidencias del problema, precisando cuando se originó y en qué condiciones.

Se realizará la indagación desde la organización, en el lugar mismo en donde se está suscitando los inconvenientes, que impiden el buen desarrollo de la empresa, para posteriormente realizar una propuesta que solucione dicho problema.

3.2 Alcance de la Investigación

Según (Lozano, 2008, pág. 1) la presente investigación será de carácter exploratorio para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo la investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas de comportamiento humano que afecten en la investigación.

Por otro lado, se tomará en cuenta la investigación descriptiva ya que según (Namakforoosh, 2005, pág. 91) es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio, en otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización, el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.

También se tomará en cuenta el aspecto correlacional debido a que según (Bernal, 2006, pág. 113) tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultado de variables.

3.3 Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución del presente trabajo investigativo se utilizará las siguientes modalidades:

Investigación Bibliográfica.

Se hará un riguroso análisis de la información y se tomará en cuenta investigaciones previas, en concordancia con el problema de investigación, mediante la utilización de lectura científica, y resúmenes de diferentes documentos como libros, revistas, tesis de grado, artículos de internet, etc., que servirán esencialmente para relacionar el pasado y el estado actual del mismo, con el propósito de adquirir conocimiento acerca de temas relacionados con el problema de investigación de la empresa Andys.

Investigación de Campo.

Recolección de información primaria, la misma que será la más efectiva, puesto que el investigador tendrá contacto directo con la realidad, se establecerá mayor conocimiento sobre la problemática que atraviesa la organización.

Para la obtención de esta información es necesario la utilización de algunas técnicas como:

- La observación directa, que permite analizar el comportamiento del cliente interno de acuerdo al tema de investigación de la empresa de manera confiable y con la mayor credibilidad posible.
- La encuesta, que se aplicará a los miembros que conforman la institución, con el propósito de conocer las expectativas y necesidades de los mismos.
- La entrevista, se la realizará al gerente de la organización, para establecer y conocer las razones por las que se está dando la problemática en la empresa, profundizando así en la información de interés para el estudio de la investigación.

3.4 Nivel o tipo de investigación

Para la realización de la presente investigación, se aplicará el siguiente tipo de investigación:

- **Investigación Exploratoria**

Esta clase de investigación recoge e identifica los antecedentes generales de acuerdo con el problema de investigación, permite sugerir aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad para identificar relaciones entre las variables.

- **Investigación Descriptiva**

Este tipo de investigación acude a técnicas explicativas, para la recolección de la información como son: observación, entrevista, cuestionario, que permitieron obtener referencias del tema investigado, dentro de un marco de tiempo y espacio específico. Esta investigación, trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental, es la de presentar una interpretación correcta de los resultados arrojados; mediante las características más relevantes del problema en estudio como es el inadecuado desempeño laboral de la empresa de Confecciones Andys que permite describir como se manifiesta.

El propósito es medir el grado de la relación que existe entre dos variables en un contexto particular, explicando que una sea causa de la otra.

- **Investigación Correlacional**

El presente análisis se basará en la investigación correlacional, que requiere de un conocimiento de tercer nivel, la misma que tiene como propósito fundamental,

mostrar o examinar la relación entre las variables, y a su vez, permite medir estadísticamente la influencia de la variable independiente sobre la dependiente, es decir; el efecto que tiene el desempeño laboral en la productividad, para lo cual será necesario la aplicación del Chi Cuadrado.

3.5 Población y muestra

En la ejecución, de la presente investigación participarán 18 colaboradores de la empresa de confecciones Andys, razón por la cual no se puede calcular el tamaño de la muestra y se obtiene información confiable.

Cuadro No 1

Población	Frecuencia	Porcentaje	Muestra
P. Administrativo	4	22%	4
P. Operativo	14	78%	14
Total de la Muestra	18	100%	18

Elaborado por: Diana Piedra

3.6 Operacionalización de variables.

Variable Independiente: Desempeño Laboral

Cuadro No 2

<p>Tema: El desempeño laboral y su impacto en la productividad de la empresa de confecciones Andys.</p> <p>Problema: ¿Cómo influye el inadecuado desempeño laboral en la productividad de la empresa de confecciones Andys?</p> <p>Objetivo: Determinar la importancia del desempeño laboral de la empresa de confecciones Andys mediante la investigación que permita aumentar la productividad.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral de la empresa Andys que ayude a corregir errores.</p> <p>Analizar estrategias y técnicas que permitan mejorar el desempeño laboral de la empresa Andys y promover el trabajo en equipo.</p> <p>Proponer la importancia de un buen desempeño laboral a los miembros de la empresa Andys, que facilite incrementar la cartera de clientes.</p>					
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Es una actividad del hombre encaminada al liderazgo por medio del trabajo en equipo; logrando la motivación empresarial y por ende un mejoramiento continuo.</p>	Proceso de Selección del Personal	Habilidad Destreza Valores	¿Qué característica considera importante en un miembro de la empresa?	Encuesta	Cuestionario
	Clima Organizacional	Excelente Muy Bueno Bueno Malo Regular	¿Cómo considera el ambiente de su trabajo?		
		Excelente Muy Bueno Bueno Malo Regular	¿Qué tan efectiva es la comunicación al momento de realizar sus actividades productivas?		
	Innovación	Reducir Costos Mejorar la calidad Ampliar la gama de productos	¿De acuerdo a su criterio mencione los items mas importantes del 1 al 3?		
Excelente Muy Bueno Bueno Malo Regular		¿Cómo considera actualmente su desempeño?			
		Excelente Muy Bueno Bueno Malo Regular	¿Cómo calificaría la Estructura de la empresa?		

Elaborado por: Diana Piedra

Fuente: (Concepto Desempeño Laboral)

Variable Dependiente: Productividad

Cuadro No 3

<p>Tema: El desempeño laboral y su impacto en la productividad de la empresa de confecciones Andys.</p> <p>Problema: ¿Cómo influye el inadecuado desempeño laboral en la productividad de la empresa de confecciones Andys?</p> <p>Objetivo: Determinar la importancia del desempeño laboral de la empresa de confecciones Andys mediante la investigación que permita aumentar la productividad.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral de la empresa Andys que ayude a corregir errores.</p> <p>Analizar estrategias y técnicas que permitan mejorar el desempeño laboral de la empresa Andys y promover el trabajo en equipo.</p> <p>Proponer la importancia de un buen desempeño laboral a los miembros de la empresa Andys, que facilite incrementar la cartera de clientes.</p>					
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p>Productividad</p> <p>Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, tomando en cuenta la tecnología para ofrecer productos de calidad</p>	Mediciones	<p>Siempre</p> <p>Regularmente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Rara vez</p> <p>Nunca</p>	<p>¿Existe control sobre las actividades que desempeña?</p> <p>¿Considera usted que se está optimizando todos los recursos en la realización de las actividades encomendadas?</p>	Encuesta	Cuestionario
	Mejora	<p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Rara vez</p> <p>Nunca</p>	<p>¿Considera necesario que se realice una evaluación de desempeño a los trabajadores para lograr los propósitos personales y empresariales?</p>		
	Planificación	<p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Rara vez</p> <p>Nunca</p>	<p>¿En su trabajo tiene algún tipo de motivación?</p> <p>¿Cree que el buen o mal desempeño laboral influye en los clientes externos?</p>		
		<p>Precio</p> <p>Calidad</p> <p>Prestigio de la Empresa</p> <p>Activo</p> <p>Colaborador</p> <p>Positivo</p> <p>Negativo</p>	<p>¿En qué cree que se fijan los clientes al comprar sus productos?</p> <p>¿Cuál es su actitud dentro de la empresa?</p> <p>¿En la empresa se toma en cuenta el Talento Humano para aumentar clientes?</p>		

Elaborado por: Diana Piedra

Fuente: (Concepto Productividad)

3.7 Plan de recolección de información

A través del estudio se recolectará información que se detalla a continuación:

Tipos de información:

Según (Salkind, 1998, pág. 207) la fuente primaria de datos históricos son objeto, documentos entrevistas, y registros de testigos, oculares, historias orales, diarios y expedientes escolares originales. Las fuentes secundarias de datos históricos son de segunda mano, o al menos están alejadas a un paso del suceso original como resumen de estadísticas importantes.

- Información primaria como son los documentos originales, libros, tesis, la entrevista ya que se tiene evidencia directa de la investigación.
- Información secundaria que son los datos sintetizados como los cuadros estadísticos.

Técnicas de investigación

- Análisis de documentos
- Observación
- Encuestas
- Entrevista

Instrumentos para recolectar información

- Fichas bibliográficas
- Tesis de grado
- Internet
- Cuestionarios

3.8 Plan de procesamiento de la información

Se procederá a realizar una revisión minuciosa, de las encuestas debidamente contestadas por los miembros de la empresa, con el propósito de organizar los resultados obtenidos a las preguntas y a las alternativas de respuesta para facilitar la tabulación a través de Excel.

Posteriormente, se realizará el análisis de los datos para presentar los resultados obtenidos, mediante la estadística descriptiva, con el fin de organizarlos y resumirlos.

La presentación de los resultados, se la realizará de manera gráfica para lograr una mejor comprensión.

Finalmente, la interpretación de los resultados, se realizará mediante una síntesis de los mismos.

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

4.1 Análisis de Resultados

Según los métodos nombrados en los capítulos anteriores de la presente investigación, se ha logrado obtener información confiable por medio de la encuesta realizada a los clientes internos de la empresa de confecciones Andys.

En resumen cada pregunta será analizada e interpretada para una mejor comprensión de los beneficiarios e interesados de este documento.

4.2 Interpretación de Resultados

Culminada la tabulación de cada pregunta de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Andys, se ilustrará cada pregunta a través de un gráfico de barras, e interpretará los resultados para luego continuar con la verificación de hipótesis.

Pregunta N° 1

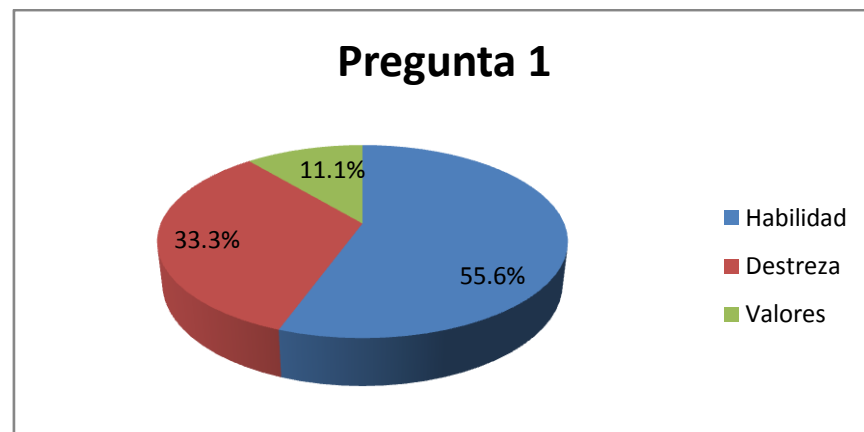
Característica de un miembro de la empresa

Tabla No 1

	Frecuencia	Porcentaje
Habilidad	10	55,6
Destreza	6	33,3
Valores	2	11,1
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 5



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

De las tres opciones presentadas en la encuesta sobre la característica principal que debería tener un miembro de la empresa de confecciones Andys; la respuesta más relevante fue la habilidad, que pertenece a un 55.6 %; mientras que los valores personales consideraron un 11.1 %; esto nos demuestra que para los empleados de la empresa se trabaja de mejor manera mediante las habilidades que posee cada uno.

Pregunta N° 2

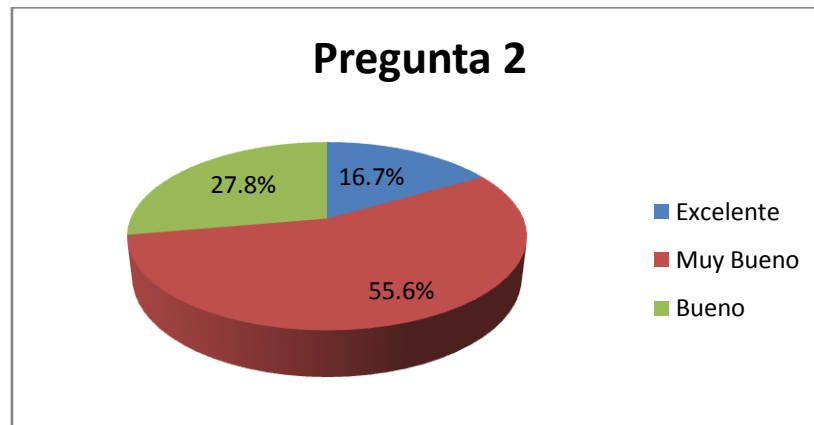
Ambiente de Trabajo

Tabla No 2

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	16,7
Muy Bueno	10	55,6
Bueno	5	27,8
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 6



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

En la encuesta realizada en la empresa de confecciones Andys en la ciudad de Ambato, el 55.6 % respondieron que su ambiente de trabajo consideran muy bueno; mientras que un 16.7% consideran que es excelente; esto quiere decir que en la empresa se trabaja de buena manera, existe compañerismo y tiene buena relación entre compañeros.

Pregunta N° 3

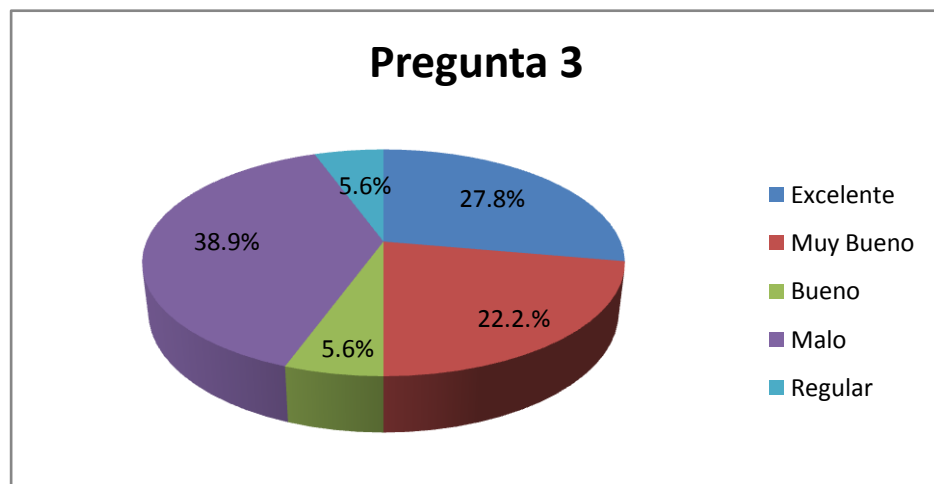
Comunicación entre el personal

Tabla No 3

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	27.8%
Muy Bueno	4	22.2%
Bueno	1	5.6%
Malo	7	38.9%
Regular	1	5.6%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 7



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

Como resultado más relevante se obtiene que el 38.9 % de los encuestados respondieron que la comunicación entre los empleados es mala; por otro lado un 5.6% consideran que es buena y regular esto es un problema ya que puede afectar en la productividad de la empresa, se debería corregir este problema, para que se trabaje de manera eficaz.

Pregunta N° 4

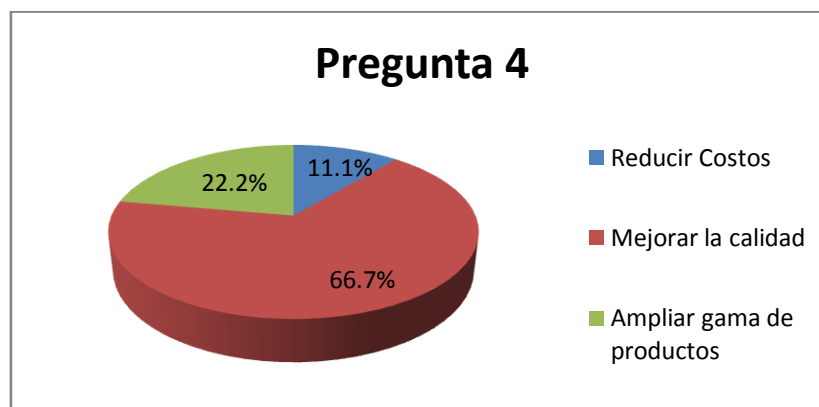
Aumentar cartera de clientes

Tabla No 4

	Frecuencia	Porcentaje
Reducir Costos	2	11,1
Mejorar la calidad	12	66,7
Ampliar gama de productos	4	22,2
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 8



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

De una muestra de 18 personas que trabajan en la empresa tomada en cuenta para la presente investigación el 66.7% respondieron que es indispensable mejorar la calidad en los productos elaborados y el 11.1% contestaron que se debe reducir los costos; esto significa que los colaboradores de la empresa sugieren mejorar la calidad para aumentar los clientes y por tanto que los clientes actuales se sientan a gusto con los productos, para de esta forma mantener a la empresa y aumentar la rentabilidad.

Pregunta N° 5

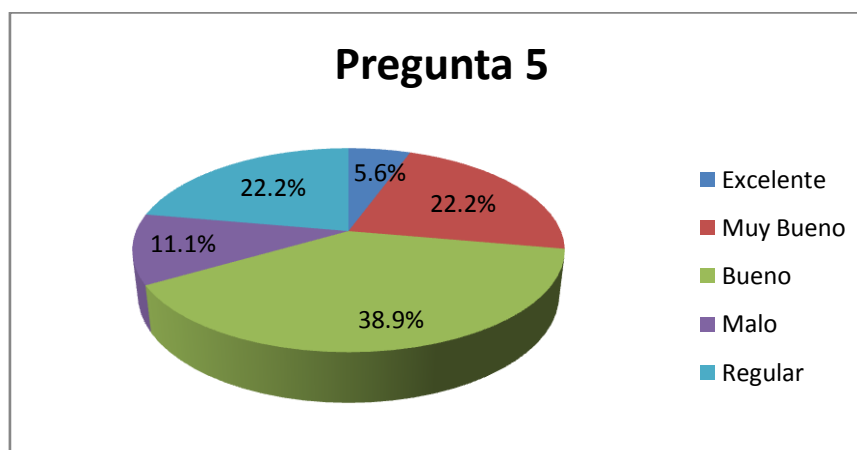
Desempeño Personal

Tabla No 5

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	5.6%
Muy Bueno	4	22.2%
Bueno	7	38.9%
Malo	2	11.1%
Regular	4	22.2%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 9



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

El 38.9 % del personal, es decir la mayoría calificó su desempeño laboral como bueno; mientras que el 5.6% consideran como excelente; esto es un problema ya que se debería tener como objetivo principal alcanzar la eficiencia en la empresa, para corregir errores y hacer de mejor manera el trabajo encomendado.

Pregunta N° 6

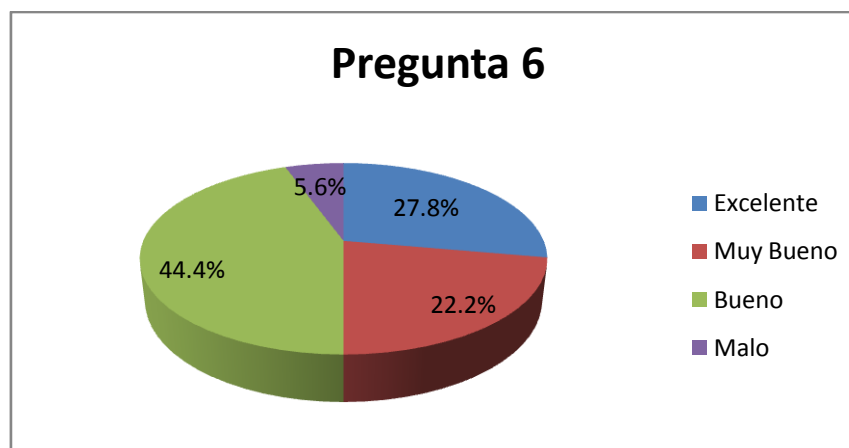
Infraestructura de la Empresa

Tabla No 6

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	27.8%
Muy Bueno	4	22.2%
Bueno	8	44.4%
Malo	1	5.6%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 10



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

La pregunta N° 6 realizada en la encuesta se propuso valorar la infraestructura de la empresa, en la misma que el 44.4 % de los encuestados la consideran como buena, por otra parte el 5.6% creen que es mala, de todas maneras, la infraestructura es clave para que todas las personas que visitan la empresa, ya sea clientes internos como externos se sientan bien al realizar sus actividades.

Pregunta N° 7

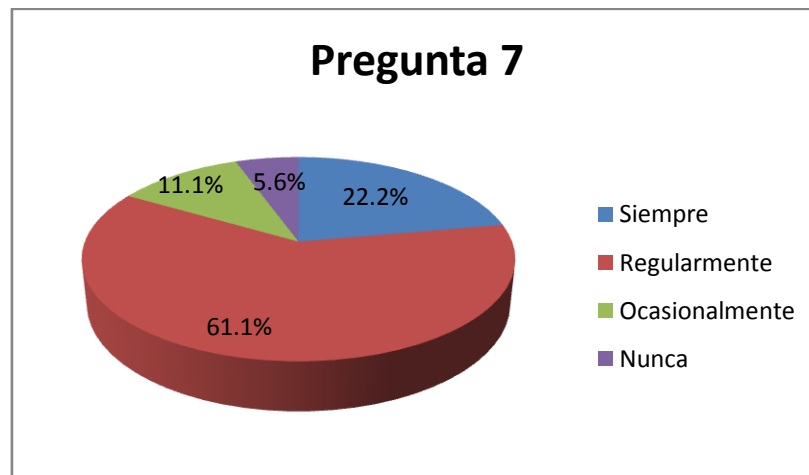
Control sobre actividades

Tabla No 7

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	22.2%
Regularmente	11	61.1%
Ocasionalmente	2	11.1%
Nunca	1	5.6%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 11



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

En la pregunta N° 7 se planteó que opinan los empleados sobre el control de actividades, los mismos que un 61.1 % respondieron que se lo hace regularmente, 1 una persona que corresponde al 5.6% contestó que nunca; el control de actividades es importante para que se pueda evaluar el desempeño de los miembros de la empresa y en caso de ser necesario corregir errores.

Pregunta N° 8

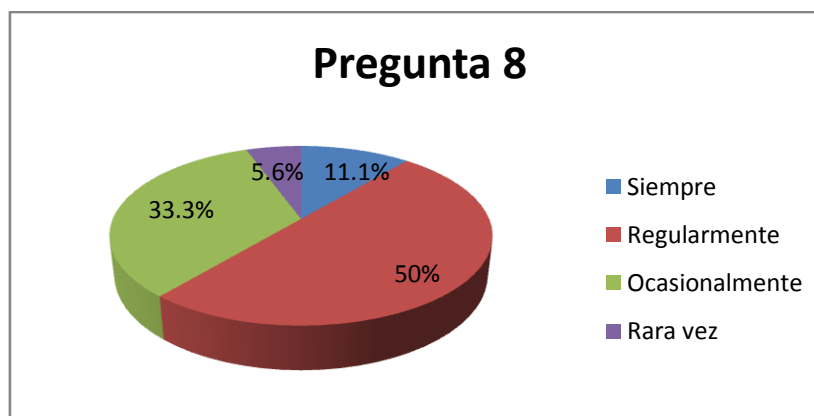
Optimización de Recursos

Tabla No 8

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	11.1%
Regularmente	9	50.0%
Ocasionalmente	6	33.3%
Rara vez	1	5.6%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 12



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

El 50 % de los encuestados respondieron que regularmente se optimizan los recursos de la empresa mientras que el 5.6 % contestaron que rara vez, según la encuesta no existe un control rutinario de la optimización de recursos.

Pregunta N° 9

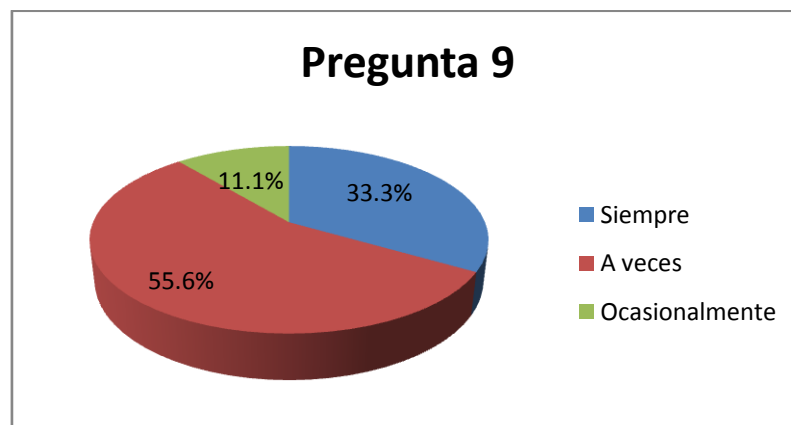
Evaluación de Desempeño

Tabla No 9

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	33.3%
A veces	10	55.6%
Ocasionalmente	2	11.1%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 13



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

Del 100 % de los encuestados, 10 personas que corresponden al 55.6 % expresaron que a veces se hace una evaluación del desempeño, mientras que el 11.1% respondieron que se lo hace ocasionalmente, con este dato importante, podemos observar que si existe control sobre el desempeño en la empresa, pero esto debería ser continuo para corregir errores, en caso de que los hubiere, para que la empresa sea productiva.

Pregunta N° 10

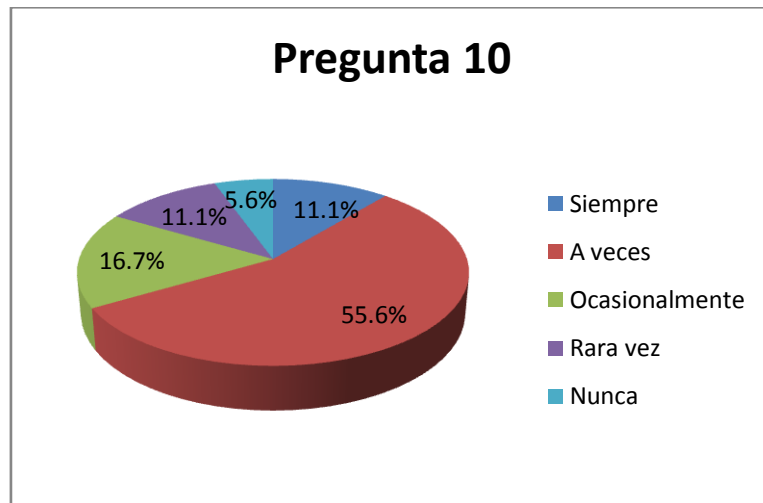
Motivación

Tabla No 10

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	11.1%
A veces	10	55.6%
Ocasionalmente	3	16.7%
Rara vez	2	11.1%
Nunca	1	5.6%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 14



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

El 55.6 % de los 18 colaboradores de la empresa respondieron que a veces se toma en cuenta la motivación en la empresa, por otra parte el 5.6% contestaron que nunca, esto es fundamental para que los trabajadores se sientan motivados por hacer las cosas bien.

Pregunta N° 11

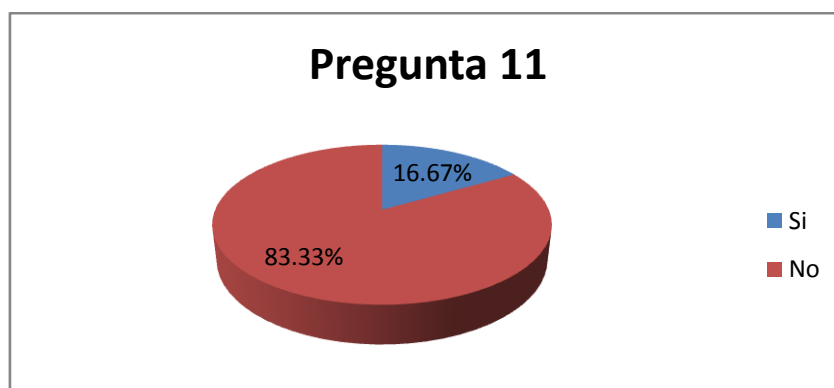
Influencia del Desempeño

Tabla No 11

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	16.67%
No	15	83.33%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 15



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

El 83.3 % del personal piensan que no influye el desempeño para aumentar clientes, mientras que el 16.67 % decidieron que si influye, estos resultados dan como conclusión que en la empresa no se toma en cuenta la importancia del desempeño sobre los clientes externos.

Pregunta N° 12

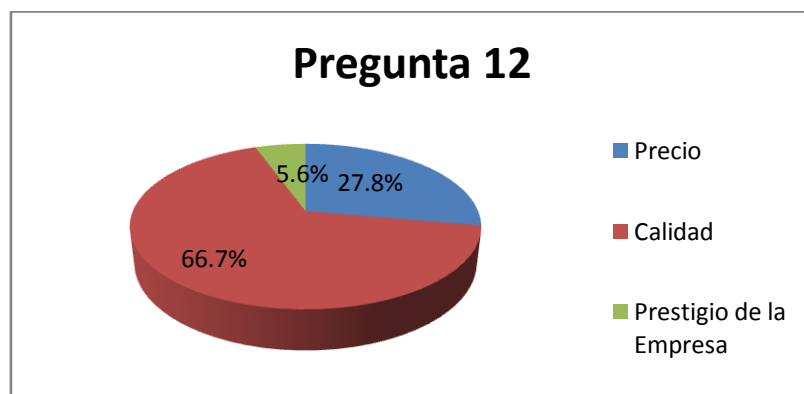
Decisión de Compra

Tabla No 12

	Frecuencia	Porcentaje
Precio	5	27.8%
Calidad	12	66.7%
Prestigio de la Empresa	1	5.6%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 16



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

El 66.7 % del personal que labora en la empresa de confecciones creen que los clientes antes de comprar algún tipo de producto se fijan en la calidad, mientras que el 5.6% respondieron el prestigio de la empresa, los obreros están consientes que depende de su trabajo para ofrecer buenos productos y ser mejores que la competencia

Pregunta N° 13

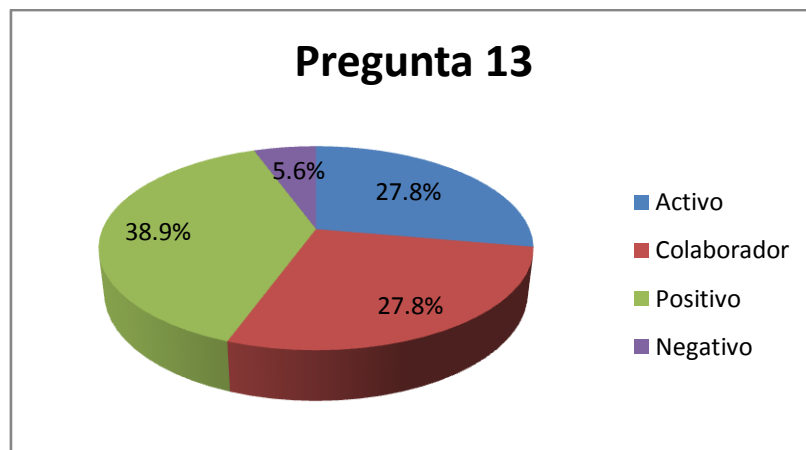
Actitud Personal

Tabla No 13

	Frecuencia	Porcentaje
Activo	5	27.8%
Colaborador	5	27.8%
Positivo	7	38.9%
Negativo	1	5.6%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 17



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

El 38.9% de los empleados consideran que su actitud es positiva al momento de realizar las actividades encomendadas, mientras que el 5.6% consideran que es negativa, la mayoría trabaja de manera efectiva.

Pregunta N° 14

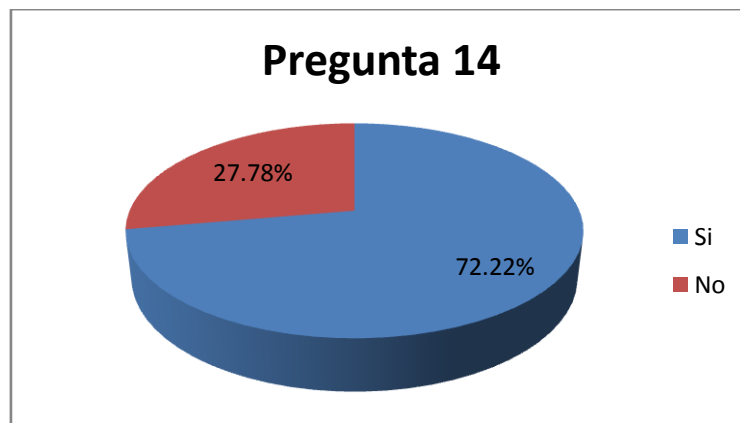
Recurso Humano

Tabla No 14

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	72.22
No	5	27.78
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Gráfico No 18



Elaborado por: Diana Piedra

Análisis

Del 100 % del personal el 72.22 % piensan que se toma en cuenta al recurso humano para aumentar clientes, por otra parte el 27.78% respondieron lo contrario, esto es un buen fundamento ya que todos deben colaborar para que la empresa genere mayores ingresos a través de sus ventas.

4.3 Verificación de Hipótesis

4.3.1 Hipótesis

La aplicación de un adecuado desempeño laboral incrementa la productividad en confecciones Andys.

4.3.2 Formulación de la Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

H1: Hipótesis Alterna

Ho: La aplicación de un adecuado desempeño laboral no incrementa la productividad en confecciones Andys.

H1: La aplicación de un adecuado desempeño laboral si incrementa la productividad en confecciones Andys.

Nivel de Significancia

El nivel de Significancia utilizado es 5 %.

Prueba Estadística

Para la respectiva verificación de hipótesis se aplicará la prueba del Ji Cuadrado según la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{E}$$

Simbología:

X² = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Datos observados

E = Datos esperados

Para la comprobación de hipótesis se toma en cuenta las siguientes preguntas:

¿Cree que el buen o mal desempeño laboral influye en los clientes externos?

Si

No

Frecuencia Observada 1

Tabla No 15

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	16.67%
No	15	83.33%
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

¿Considera que en la empresa se toma en cuenta el talento humano para aumentar clientes?

- Si

- No

Frecuencia Observada 2

Tabla No 16

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	72.22
No	5	27.78
Total	18	100

Elaborado por: Diana Piedra

Grados de Libertad

$$gl = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$$

$$gl = (f - 1) (c - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

Según la tabla del Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5% y 1 grado de libertad el resultado es 3.84.

Tabla No 17

Frecuencias Observadas

Preguntas	SI	NO	TOTAL
¿Cree que el buen o mal desempeño influye en los clientes externos?	3	15	18
¿Considera que en la empresa se toma en cuenta el Talento Humano para aumentar clientes?	13	5	18
TOTAL	16	20	36

Elaborado por: Diana Piedra

Tabla No 18

Frecuencias Esperadas

Preguntas	SI	NO	TOTAL
¿Cree que el buen o mal desempeño influye en los clientes externos?	8	10	18
¿Considera que en la empresa se toma en cuenta el Talento Humano para aumentar clientes?	8	10	18
TOTAL	16	20	36

Elaborado por: Diana Piedra

Cálculo del Chi cuadrado

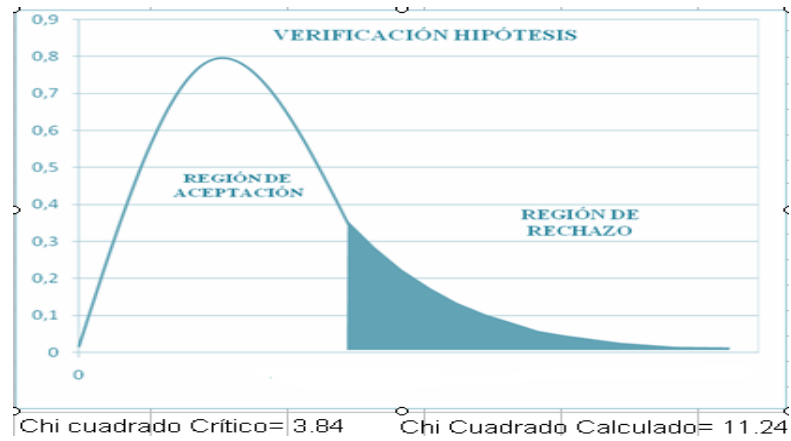
Tabla No 19

OBSERVADAS	ESPERADAS	O-E	(O-E)²	(O-E)²/E
3	8	-5	25	3.12
15	10	5	25	2.50
13	8	5	25	3.12
5	10	-5	25	2.50
36	36			11.24

Elaborado por: Diana Piedra

Chi cuadrado

Gráfico No 19



Elaborado por: Diana Piedra

Regla de Decisión

El valor del chi cuadrado calculado es 11.24 por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que la aplicación de un adecuado desempeño laboral si incrementa la productividad en confecciones Andys.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- El Desempeño Laboral es indispensable para que se realicen de manera efectiva las actividades encomendadas, con el fin de aumentar clientes, aumentar ingresos; a su vez incrementar la productividad.
- No se toma en cuenta la opinión de cada miembro de la empresa, esto es necesario ya que cada uno puede aportar con ideas para corregir errores y lograr el éxito empresarial.
- El factor principal es el recurso humano, de él depende la optimización de los recursos de la empresa para obtener mayores ingresos.
- Es importante proponer un plan de capacitación a todo el personal para mejorar el desempeño individual y colectivo, para aumentar clientes.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda buscar alternativas de solución al problema principal para que se pueda trabajar con éxito.
- Fortalecer el trabajo en equipo para que en conjunto se logre los objetivos propuestos.
- Es importante tomar en cuenta el mejoramiento continuo para corregir errores, que ayuden a obtener productividad.
- Es fundamental tomar en cuenta al talento humano de la empresa, ya que si son motivados, se puede trabajar con eficiencia.
- Es recomendable que en el ambiente de trabajo se fortalezca la confianza y el respeto entre el equipo de trabajo.

CAPÍTULO VI

La propuesta

6.1 Datos Informativos

6.1.1 Título

Diseño de un plan de capacitación que mejore el desempeño laboral para incrementar la productividad en la empresa de confecciones Andys en la ciudad de Ambato.

6.1.2 Institución Ejecutora

Confecciones Andys

6.1.3 Beneficiarios

Esta investigación será para mejorar la productividad de la empresa, en beneficio tanto de los clientes internos como externos.

6.1.4 Ubicación

La empresa Andys está ubicada en Miñarica II Pasaje Diego de Riofrío.

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

31 de Enero del 2013 hasta el 14 de Diciembre del 2013

6.1.6 Equipo técnico responsable

- Sr. Manuel Aníbal Castillo Velastegui (Gerente)
- Diana Carolina Piedra Rodríguez (Investigadora)

6.1.7 Costo

El costo anual que se estima para este plan es de \$ \$ 4419.80

6.2 Antecedentes Investigativos

En la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato existen algunos proyectos de investigación que se basan en la importancia del Desempeño Laboral como son:

- La capacitación permanente de los trabajadores y el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa Enchanted Roses Euroses S.A; según Vilcaguano María José.
- La Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores de Molinos Miraflores S.A; según Mantilla Milene.
- El Desempeño Laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato; según Vargas Andrea.

6.3 Justificación

El Desempeño Laboral es un elemento primordial en cualquier empresa, es por eso que los empleados de la misma necesitan ser motivados y capacitados para que trabajen de la mejor manera en la misma.

La capacitación es un factor que no es considerado importante en algunas empresas, pero hay que tomar en cuenta que muchas veces existen cambios importantes en misma, los mismos que funcionan de mejor manera si existe una capacitación.

Cuando un colaborador no se encuentra a gusto en su trabajo, puede causar muchos problemas para la institución, se deben fortalecer los recursos de la mejor forma posible para que aumente la productividad y los colaboradores se motiven por producir la mercadería y fidelizar a los clientes existentes así como aumentar la rentabilidad, pensando en el bien propio y común.

El trabajo en equipo y la capacitación ayuda a que las personas tengan iniciativa por desempeñar sus funciones de manera eficaz para corregir errores y optimizar los recursos.

Evaluar el desempeño y capacitar al personal es una técnica imprescindible en la administración de Talento Humano, ya que se pueden resolver problemas a tiempo.

Un plan de capacitación es indispensable en cualquier empresa con el fin de crear un buen ambiente de trabajo colectivo, para conocer las inquietudes del personal, para garantizar el éxito de la empresa.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación anual con el fin de mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar de manera científico-técnica la implementación de un plan de capacitación que ayude a mejorar la productividad de la empresa Andys.
- Ejecutar las etapas que contribuyan al personal de la empresa y así mejoren su desempeño laboral.
- Estructurar un plan de capacitación sobre el trabajo en equipo y la importancia de los clientes con el propósito de aumentar la rentabilidad de la empresa.

6.5 Análisis de Factibilidad

Factibilidad Administrativa

En el campo Administrativo el gerente está de acuerdo en realizar los cambios respectivos para beneficio de los clientes internos y externos.

Factibilidad Económica

En lo que respecta a lo económico el plan de capacitación no requiere de mucha inversión por lo tanto la empresa es la que financiará en caso de que se acepte la propuesta.

Factibilidad Legal

El Ecuador tiene un código de trabajo el mismo que respalda los deberes y derechos de los trabajadores, por lo tanto es factible realizar una capacitación por el bien de los colaboradores y de la empresa.

Un factor importante para ser tomado en cuenta por parte de la organización es el Talento Humano, ya que de él depende el crecimiento de la empresa.

Factibilidad Organizacional

La productividad es esencial para el progreso de las empresas, la misma que se debe tomar en cuenta para crecimiento de todos.

Las grandes empresas que han tenido éxito en el mercado se debe a que han implementado el trabajo en equipo, el mejoramiento continuo, planes de capacitación a su personal.

El ambiente de trabajo debe ser óptimo, al igual que la infraestructura debe ser adecuada para el tipo de trabajo que van a realizar los colaboradores.

6.6 Fundamentación Científico – Técnica

Clima Organizacional

Según (Martínez, 2003, pág. 70) el Clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc y posee las siguientes características.

- Es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención en particular.
- Está determinado por las características, conductas, aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es fenómeno lógicamente exterior al individuo, que puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- Es fenómeno lógicamente distinto a la tarea y se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

Relaciones Humanas

Según el análisis de (Dalton, 2007, pág. 2) las Relaciones Humanas resultan útiles e interesantes porque se refieren a él y a su interacción con la gente. También estará en condiciones de aplicarlas de inmediato. Las relaciones humanas estudian la interacción.

Puede realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales.

Para fortalecer estas destrezas hay que conocer la propia psicología y la de otros y utilizar las técnicas de una buena comunicación, además de conocer los grupos y su dinámica. Nuestras habilidades serán mas sólidas, cuanto mejor sepamos que motiva a la gente e incide en su espíritu de grupo, cómo se establecen las metas, cómo se monitorea el desempeño y cómo manejar el cambio.

Capacitación

La capacitación es un proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

Según (Padilla & Juarez, 2006, pág. 11) La capacitación en la empresa es uno de los componentes principales de la inversión de un país en capital humano. La capacitación en la empresa comprende las actividades formales e informales que buscan la transmisión de conocimientos y el desarrollo de habilidades en los empleados. Por lo tanto su concepto rebasa la mera capacitación en el trabajo, la cual está asociada solo a actividades informales de transmisión de conocimientos mediante la demostración y la práctica.

Como toda formación de capital humano, la capacitación en la empresa es el resultado de decisiones costo beneficio tomadas por el trabajador y el empleador. Los retornos esperados de la capacitación dependen de los costos, el horizonte de inversión, los incrementos esperados en la productividad y el incremento de los salarios (Blunch y Castro 2005). Los empleadores capacitan a los empleados si esperan que los incrementos en productividad sean mayores que la inversión que están haciendo. Por su parte los empleados están dispuestos a invertir en su capacitación (horas extras, esfuerzo y otros), si esperan incrementos salariales o desarrollo profesional que lo compensen. La capacitación en las empresas es un complemento de la educación formal y del entrenamiento previo que ofrece al trabajador conocimientos y habilidades necesarios

para hacer uso de tecnologías de producto y proceso, adaptarlas y eventualmente mejorarlas.

La industria de confección es el eslabón final de una amplia cadena de valor, cuyas etapas iniciales son la elaboración de fibras naturales y la manufactura de productos textiles. Esta cadena productiva generalmente está fragmentada para potenciar las ventajas comparativas de cada eslabón. El eslabón de la confección es intensivo en mano de obra y tiene una baja intensidad tecnológica. Cuenta con tecnología madura y en los últimos años se ha hecho un esfuerzo de innovación, principalmente en maquinaria.

Según (Pain, 1989, pág. 11) En las empresas, la capacitación debe responder a las demandas que generan los acontecimientos cotidianos, y proveer medios para acompañar la implementación de proyectos de desarrollo tecnológico, comercial u organizacional. Estas demandas cada vez mas complejas provienen de directores generales como de responsables operativos.

Tipos de Capacitación

Capacitación para el trabajo

Va dirigida el trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado de la misma empresa.

Se divide a su vez en

Capacitación de preingreso.- Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

Capacitación de inducción.- Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

Capacitación promocional.- Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

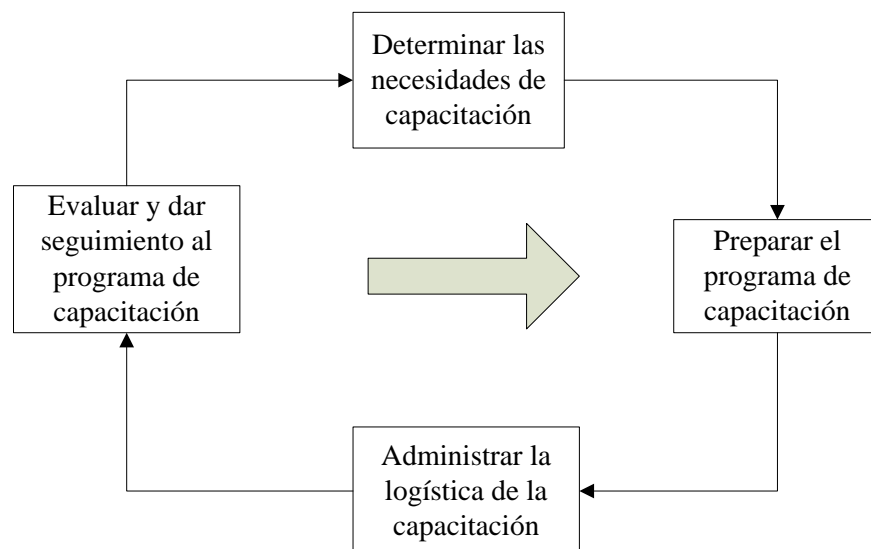
Capacitación en el trabajo.- Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

Según la página

<http://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>

Ciclo de Capacitación

Gráfico No 20



Fuente: Monografías.com

Elaborado por: Diana Piedra

6.7 Metodología. Modelo Operativo

Visión

Para el año 2015 incrementar el volumen de ventas, logrando un significativo posicionamiento para cubrir el mercado a nivel local y nacional, por medio a través de tecnología de punta, estableciendo estándares de calidad para fidelizar a nuestros clientes.

Misión

Ofrecer una variedad de productos innovadores, a precios accesibles de acuerdo con la exigencia del cliente.

Valores Corporativos

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Respeto
- Solidaridad
- Honestidad

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)

Por medio de la técnica de la observación realizada el Lunes 27 de Agosto del 2012 en la empresa Andys, se llegó a la conclusión que es necesario realizar un plan de capacitación debido a que servirá para desarrollo del personal, ya que los colaboradores buscan nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfechos en su trabajo.

Por lo general resulta más costoso contratar y capacitar nuevo personal, que desarrollar las habilidades del personal existente, la capacitación permitirá que los colaboradores sean más competentes y productivos, en busca de un beneficio común.

Es importante que el gerente de la empresa reconozca el potencial del Talento Humano y les ofrezca la oportunidad de superación.

La idea principal de la capacitación es que los colaboradores intercambien ideas y cooperen mediante la comunicación para aportar con nuevos conocimientos que sean en beneficio del cliente interno y externo; y así incrementar la productividad.

Las organizaciones modernas consideran que la capacitación es una manera efectiva que ayuda a alcanzar los objetivos administrativos y el perfeccionamiento del personal; el mismo que ayudará a los colaboradores a ser más eficientes en el desempeño de sus funciones.

La capacitación se realizará una vez al mes, con temas según las necesidades de la empresa para fortalecer sus recursos y lograr los objetivos anhelados.

Análisis FODA

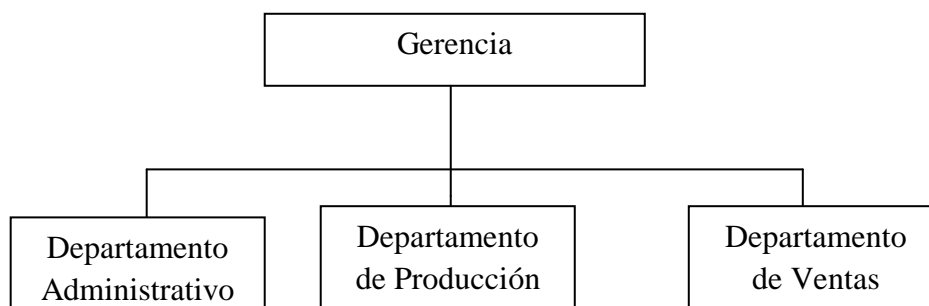
Cuadro No 4

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de los productos - Años de Experiencia - Conocimientos del mercado - Precios Justos - Variedad de Productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasez de Tecnología - Inadecuada Infraestructura - Falta de Trabajo en Equipo - Falta de motivación al personal
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la cartera de clientes - Ampliar la gama de productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia - Desarrollo Tecnológico

Elaborado por: Diana Piedra

Organigrama estructural

Gráfico No 21



Elaborado por: Diana Piedra

Plan de Acción

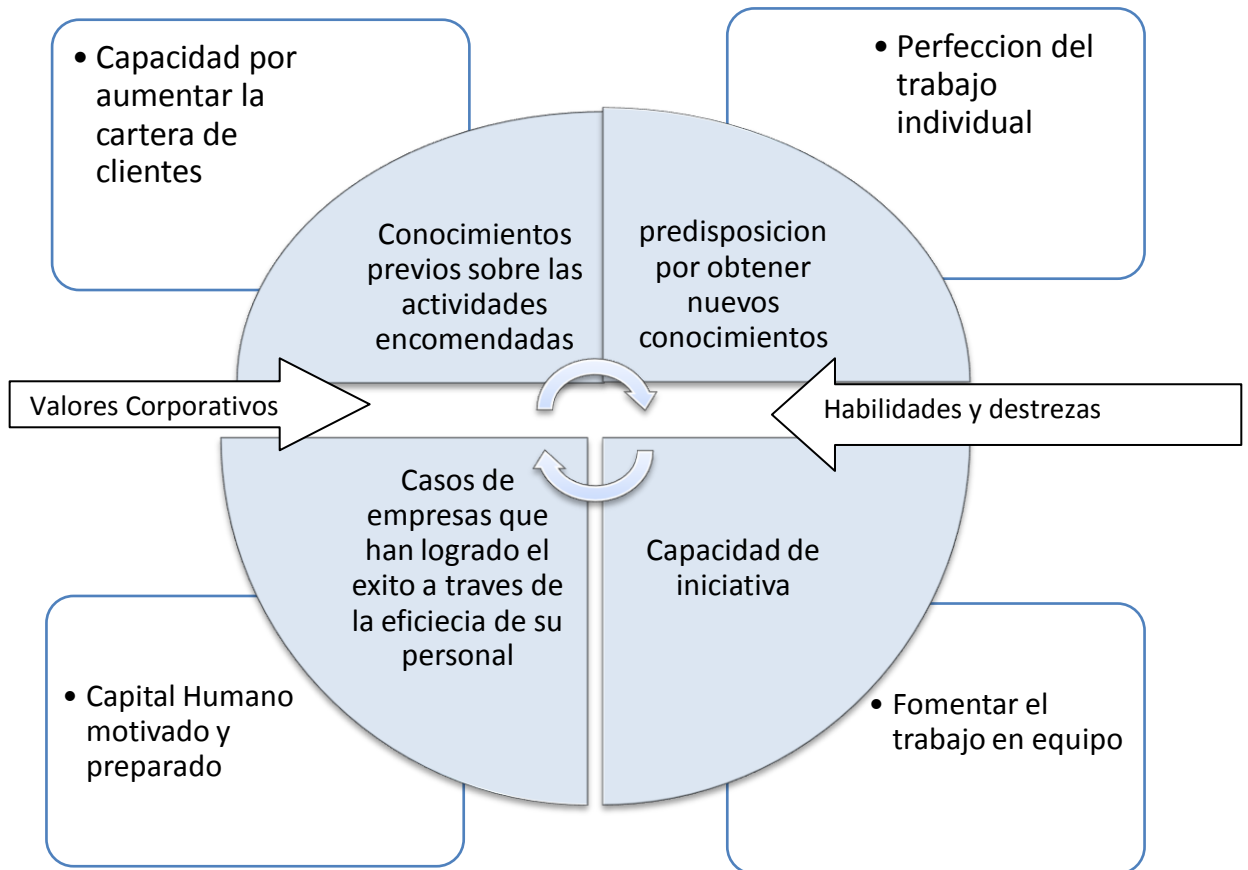
Cuadro No 5

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Motivar a los empleados	Establecer un plan de capacitación	Determinar las necesidades de capacitación	Departamento de Talento Humano	7 Días
Evaluar los resultados	Monitorear el plan de Capacitación	Receptar sugerencias por parte de los colaboradores	Departamento de Talento Humano	7 Días
Realizar Talleres Internos	Demostrar el rendimiento luego del plan de capacitación	Trabajar en Equipo	Departamento de Talento Humano	Una vez al mes

Elaborado por: Diana Piedra

Modelo de las Ventajas de un Plan de Capacitación

Gráfico No 22



Elaborado por: Diana Piedra

Plan Anual de Capacitación de la Empresa de Confecciones Andys 2013

Cuadro No 6

TEMAS DE CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES	FECHA DE EJECUCIÓN	PROVEEDOR-CAPACITADOR	COSTO
El Trabajo en Equipo	Todos los miembros de la empresa	Jueves 31 de Enero del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Actitud de personas exitosas	Todos los miembros de la empresa	Sábado 23 de Febrero del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Ejemplos de empresas exitosas	Todos los miembros de la empresa	Sábado 30 de Marzo del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Innovación de los productos	Todos los miembros de la empresa	Sábado 27 de Abril del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Planeacion Estratégica	Todos los miembros de la empresa	Sábado 25 de Mayo del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Fuerza de ventas	Todos los miembros de la empresa	Sábado 29 de Junio del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Liderazgo	Todos los miembros de la empresa	Sábado 27 de Julio del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Inteligencia Emocional	Todos los miembros de la empresa	Sábado 31 de Agosto del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Importancia de las necesidades de los clientes	Todos los miembros de la empresa	Sábado 28 de Septiembre del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Importancia del desempeño laboral	Todos los miembros de la empresa	Sábado 26 de Octubre del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
La necesidad de ser productivos	Todos los miembros de la empresa	Sábado 30 de Noviembre del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00
Mejoramiento Continuo	Todos los miembros de la empresa	Sábado 14 de Diciembre del 2013	Ing. Roberto López	\$300.00

Elaborado por: **Diana Piedra**

6.8 Administración

Unidad Operativa: Empresa de Confecciones Andys

Departamento: Talento Humano

Responsables: Gerente General

Jefe De Talento Humano

Funciones del Gerente General

- Designar todas las posiciones gerenciales
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo con objetivos anuales y entregar proyecciones.
- Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y su análisis se estén ejecutando correctamente
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.

Funciones del Jefe de Talento Humano

- Ayuda y presta servicios a la organización, dirigentes, gerentes y empleados.
- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- Evaluar el desempeño del personal
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Capacitar y desarrollar programas para mejorar el conocimiento del personal
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados para fomentar la armonía.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.

Presupuesto

Tabla No 20

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Esferos	216	\$ 0.30	\$ 64.80
Cuadernos	216	\$ 0.40	\$ 86.40
Resma de papel	4	\$ 4.00	\$ 16.00
Impresiones	216	\$ 0.05	\$ 10.80
Alquiler del proyector	12	\$ 20.00	\$ 240.00
Capacitador	12 Temas	\$ 300	\$ 3600.00
Imprevistos 10%			\$ 401.80
Total			\$ 4419.80

Elaborado por: Diana Piedra

Cronograma de Actividades

Gráfico No 23

N.	Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Comienzo	Fin	Duración
	Identificar los aspectos a ser evaluados mediante la capacitación	Observación y diálogo con los colaboradores	Realizar 1 preguntas	Gerente de la Empresa	01/10/2012	31/10/2012	4s 3d
	Identificar los errores de la empresa	Aplicar técnicas y habilidades	Control de actividades individuales	Gerente de la Empresa	01/11/2012	30/11/2012	4s 2d
	Proponer el mejoramiento continuo empresarial	Establecer un ambiente adecuado	Motivar a los 1 empleados	Gerente de la Empresa	03/12/2012	03/01/2013	4s 4d
	Mejorar la comunicación de los miembros de la empresa	Realizar programas de motivación	Programas eventuales	Gerente de la Empresa	04/01/2013	31/01/2013	4s
	Identificar la prioridad que es el cliente externo	Establecer técnicas de la 1 importancia del cliente	Capacitación	Gerente de la Empresa	01/10/2012	31/01/2013	17s 4d

Elaborado por: Diana Piedra

6.9 Previsión de la Evaluación

Con el propósito de cumplir con los objetivos determinados en la propuesta se debe realizar una respectiva evaluación del plan de acción permanente con el fin de corregir errores que se puedan presentar en el futuro, para asegurar y llegar a las metas propuestas.

Cuadro No 7

Preguntas Básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	El gerente de la empresa de Confecciones Andys
¿Por qué evaluar?	Porque es necesario mejorar el desempeño laboral en la empresa
¿Para qué evaluar?	Para conocer si la propuesta permite alcanzar los objetivos
¿Qué evaluar?	El desempeño del personal luego del plan de capacitación
¿Quién evalúa?	Jefe del Departamento de Talento Humano
¿Cuándo evaluar?	Terminada la propuesta
¿Cómo evaluar?	A través de la Capacitación al personal
¿Con qué evaluar?	Con las técnicas utilizadas en la presente investigación

Elaborado por: Diana Piedra

BIBLIOGRAFÍA

R. Wayne Mondy, Sphr; Judy Bandy Mondy “Administracion de Recursos Humanos” pag 8.

Armando Cuesta Santos “Gestión del Talento Humano y del Conocimiento” pag 389.

LIKOGRAFÍA

Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Retrieved 04 26, 2012, from http://books.google.es/books?id=FYxjjgmXVaIC&pg=PA57&dq=talento+humano+definicion&hl=es&sa=X&ei=_vmZT42eA8f7ggfsh6jzDg&ved=0CDcQ6AEwAA#v=onepage&q=talento%20humano%20definicion&f=false

Alvarez, R. (1988). *Introduccion a la Administracion de Ventas*. Retrieved 04 18, 2012, from http://books.google.es/books?id=bj4CaIhWNAoC&pg=PA5&dq=concepto+de+comercializacion+en+administracion&hl=es&sa=X&ei=GmiPT5GGGIIfEgQf-u_zrBA&ved=0CEgQ6AEwAw#v=onepage&q=concepto%20de%20comercializacion%20en%20administracion&f=false

Biasca, R. (2004). *Resultados: la formula para crecer en el vertigo competitivo*. Buenos Aires : Granica S.A.

Bort, M. (2004). *Merchandising: como mejorar la imagen de un establecimiento comercial*. Retrieved 04 18, 2012, from http://books.google.es/books?id=IoHn8Z_HP9UC&pg=PA19&dq=merchandising+definicion&hl=es&sa=X&ei=WHWPT6qoKs_egQfKnP3vBA&ved=0CD8Q6AEwAQ#v=onepage&q=merchandising%20definicion&f=false

Colbert, F., Cuadrado, M., & Natel, J. (2003). *Marketing de las artes y la cultura*. Retrieved 04 18, 2012, from

<http://books.google.es/books?id=q0iEKjvnOvUC&pg=PA20&dq=definicion+de+marketing&hl=es&sa=X&ei=iW-PT8vVEsmRgQf2lc3kBA&ved=0CFsQ6AEwBw#v=onepage&q=definicion%20de%20marketing&f=false>

Colombres, A. (1991). *Manual del promotor cultural II*. Retrieved 04 19, 2012, from http://books.google.es/books?id=KnZiX9a7gMgC&pg=PA7&dq=definicion+de+promotores+de+venta&hl=es&sa=X&ei=BAWQT8_6AcyCtgf6x6nXBA&ved=0CFgQ6AEwBA#v=onepage&q=definicion%20de%20promotores%20de%20venta&f=false

Crespo, T., Lopez, J., PenA, J., & Carreno, F. (2001). *Administracion de Empresas*. Espana: MAD, SL.

Dalton, H. y. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Thomson.

Fernandez, G., & Fajardo, P. (2005). *Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Retrieved 04 26, 2012, from <http://books.google.es/books?id=bAlpj53lU7sC&pg=PA104&dq=potencial+del+empleado&hl=es&sa=X&ei=agCaT6yUO4L3gAfl1aSDDw&ved=0CD8Q6AEwAg#v=onepage&q=potencial%20del%20empleado&f=false>

Fernandez, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequena y mediana empresa*. San Vicente: ECU.

GaitHer, N., & Frazier, G. (2000). *Administracion de Produccion y Operaciones*. Mexico: International Thomson Editors, S.A.

Gonzalez, A., & Reverter, S. (2005). *Los nuevos emprendedores. Creacion de empresas en el siglo XXI*. Barcelona: UBE.

Gusnziroli, C., Buainian, A., & Meirelles, H. (s/f). *Metodologia de Evaluacion del impacto y de los resultados de los proyectos de cooperacion tecnica*. s/c: IICA.

Joseph A. Petrick, D. S. (2003). *Calidad total en la dirección de Recursos Humanos*. Retrieved 04 26, 2012, from

http://books.google.es/books?id=WlqCS6UQgM4C&pg=PA161&dq=procesos+d+el+recurso+humano&hl=es&sa=X&ei=8_eZT4SQE9HsggfY1vzvDg&ved=0CD4Q6AEwAQ#v=onepage&q=procesos%20del%20recurso%20humano&f=false

Kuhl, R., & Sanchez, G. (2007). *La dispersión retributiva y su efecto en la eficiencia organizacional: un modelo de investigacion*. Retrieved 04 26, 2012, from <http://books.google.es/books?id=a8DwYQfavI0C&pg=PA24&dq=capacidades+d+el+empleado&hl=es&sa=X&ei=nAKaT5mVI8n4ggejspCkDw&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q=capacidades%20del%20empleado&f=false>

Martínez, M. d. (2003). *La Gestión Empresarial. Equilibrando Objetivos y Valores*. Madrid : Ediciones Días de Santos.

Namakfoorosh. (2005). *Metodología de la investigacion*. Mexico: Limusa.

Nebot, M. (1999). *La Selección de Personal: Guía Práctica para Directivos y Mandos de Las Empresas*. Retrieved 04 26, 2012, from <http://books.google.es/books?id=JEMaDyZKTWcC&pg=PA14&dq=reclutamiento+de+personal&hl=es&sa=X&ei=xvyZT4TwJZTpgQeC9JHxDg&ved=0CEoQ6AEwAw#v=onepage&q=reclutamiento%20de%20personal&f=false>

O' meara, G. (2001). *Eatratégias de produccion y mercado para los servicios de salud*. Retrieved 04 19, 2012, from http://books.google.es/books?id=Z1Ur3MOtg2IC&pg=PA90&dq=DEFINICION+DE+OFERTA&hl=es&sa=X&ei=WQOQT_L5F5KFtgeCyrn7BA&ved=0CDwQ6AEwAQ#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20OFERTA&f=false

Padilla, R., & Juarez, M. (2006). *Efectos de la Capacitación en la competitividad de la Industria Manufacturera*. México: Naciones Unidas.

Pain, A. (1989). *Cómo realizar un Proyecto de Capacitación*. Barcelona: Granica.

Salen, H. (1993). *Los secretos del merchandising activo*. Retrieved 04 18, 2012, from <http://books.google.es/books?id=tQhYWzVqFMQC&pg=PA57&dq=merchandisi>

ng+definicion&hl=es&sa=X&ei=WHWPT6qoKs_egQfKnP3vBA&ved=0CDoQ6AEwAA#v=onepage&q=merchandising%20definicion&f=false

Saracho, J. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias* . Retrieved 05 02, 2012, from

<http://books.google.es/books?id=gTX24ti91ygC&pg=PA11&dq=gestion+por+competencias&hl=es&sa=X&ei=ciWhT7T5L8WUtweAy6DtCg&ved=0CDgQ6AEwAQ#v=onepage&q=gestion%20por%20competencias&f=false>

Urcola, J. (2008). *La motivación empieza en uno mismo*. Retrieved 05 02, 2012, from

<http://books.google.es/books?id=t-hRaJn2ud8C&pg=PA84&dq=motivacion+empresarial&hl=es&sa=X&ei=KiihT4bIPIXrtgfv8sHQCg&ved=0CDcQ6AEwAA#v=onepage&q=motivacion%20empresarial&f=false>

http://www.google.es/imgres?q=desempe%C3%B1o+laboral+definicion&um=1&hl=es&sa=N&biw=1280&bih=665&tbn=isch&tbnid=BIRQFKtM3JQiSM:&imgrefurl=http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml&docid=4sHno_oC4TwTM&imgurl=http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/Image1699.gif&w=643&h=332&ei=CACaT7ymK4KLgwfqpMWCDw&zoom=1&iact=hc&vpx=400&vpy=171&dur=152&hovh=161&hovw=313&tx=194&ty=110&sig=107484467598413169666

http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2

<http://delcampovillares.com/tecnicas-de-motivacion-la-motivacion-satisfaccion-laboral/>

<http://www.materiabiz.com/mbz/capitalhumano/nota.vsp?nid=37845>

<http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>

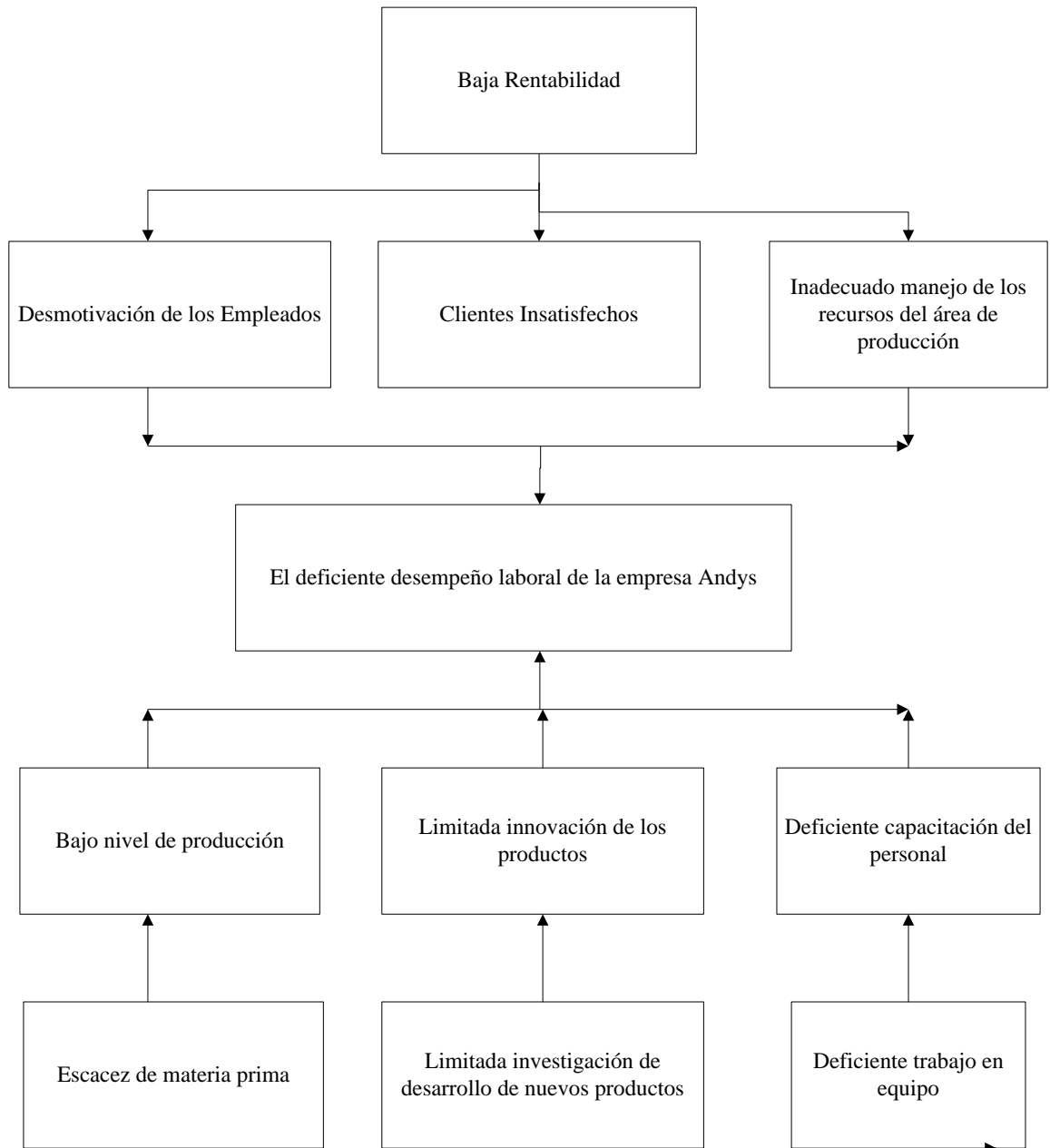
ANEXOS

ANEXO 1 Ficha de Observación

<p style="text-align: center;">Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Marketing y Gestión de Negocios</p>
<p style="text-align: center;">Ficha de Observación No.....</p> <p>Objetivo de Estudio</p> <p>Lugar de Observación.....</p> <p>Fecha de Observación</p> <p>Nombre del Investigador</p>
<p style="text-align: center;">Descripción de la Observación</p>
<p style="text-align: center;">Interpretación de la Observación</p>

Elaborado por: Diana Piedra

ANEXO 2 Árbol de Problemas



Elaborado por: Diana Piedra

ANEXO 3 Encuesta dirigida a Clientes Internos



Encuesta dirigida a Cliente Internos

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Esta encuesta es de carácter confidencial, únicamente servirá como datos estadísticos al investigador y a la empresa de confecciones “Andys”.

Objetivo: Conocer la importancia del desempeño laboral en la empresa.

Instrucciones: Marque una X la respuesta que usted crea conveniente.

1.- ¿Qué característica considera importante en un miembro de la empresa?

- Habilidad
- Destreza
- Valores

2.- ¿Cómo considera el ambiente de su trabajo?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Mala
- Regular

3.- ¿Qué tan efectiva es la comunicación al momento de realizar sus actividades productivas?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Mala
- Regular

4.- ¿De acuerdo a su criterio menciones los ítems más importantes del 1 al 3 para aumentar cartera de clientes? Considerando 1 como más relevante

- Reducir Costos
- Mejorar la Calidad
- Ampliar la gama de productos

5.- ¿Cómo considera actualmente su desempeño?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Mala
- Regular

6 ¿Cómo calificaría la infraestructura de la empresa?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Mala
- Regular

7.- ¿Existe control sobre las actividades que desempeña?

- Siempre
- Regularmente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

8.- ¿Considera usted que se está optimizando todos los recursos en la realización de las actividades encomendadas?

- Siempre
- Regularmente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

9.- ¿Considera necesario que se realice una evaluación de desempeño a los trabajadores para lograr los propósitos personales y empresariales?

- Siempre
- A veces
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

10.- ¿En su trabajo tiene algún tipo de motivación?

- Siempre
- A veces
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

11.- ¿Cree que el buen o mal desempeño laboral influye en los clientes externos?

- Si
- No

12.- ¿En qué cree que se fijan los clientes al comprar sus productos?

- Precio
- Calidad
- Prestigio de la empresa

13.- ¿Cuál es su actitud dentro de la empresa?

- Activo

- Colaborador

- Positivo

- Negativo

14.- ¿Considera que en la empresa se toma en cuenta el talento humano para aumentar clientes?

- Si

- No

ANEXO 4

FOTOGRAFÍAS





