



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención de Título de
Ingeniero de Empresas**

**Tema: “El clima laboral y la productividad en la
empresa “Daniel’s Fashion” del cantón Pelileo”**

AUTOR: Alex Paúl Salazar F.

TUTOR: Ing. MBA. Dolores Guamán Guevara

AMBATO –ECUADOR

Agosto 2014



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. MBA María Dolores Guamán Guevara

CERTIFICA:

Que el trabajo realizado ha sido revisado en todas las dimensiones en forma muy prolija. Por lo tanto autorizo la presentación del trabajo de investigación, el cual guarda conformidad y relación con las normas establecidas por la Institución, en el Reglamento de Títulos de Grados de la Facultad.

Ambato marzo del 2014

.....

Ing. MBA María Dolores Guamán Guevara

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Alex Paúl Salazar Falcón, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Ambato, Agosto de 2014

Sr. Alex Paúl Salazar Falcón

C.I. 180432666-6

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos docentes Miembros del Tribunal de Grado aprueban el Trabajo de Graduación, **“EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “Daniel’s Fashion” DEL CANTÓN PELILEO”** el mismo que ha sido elaborado de conformidad con los requisitos del reglamento de graduación para obtener el Título Terminal de tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de ciencias Administrativas de la Carrera de Organización de Empresas.

Ambato, Agosto de 2014

Para la constancia firman

f).....

Ing. MBA. Fernando Silva

f).....

Dr. Víctor Córdova

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de Institución. Cedo los derechos en líneas patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, 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.

Sr. Alex Paúl Salazar Falcón

CC: 1804326666

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios que me dio la oportunidad de cumplir las metas que me propuse.

A mis padres que me han apoyado en todo este trayecto, que han sabido ser un digno ejemplo de respeto y admiración, pilares fundamentales en mi vida, quienes gracias a sus consejos me han sabido guiar y han estado siempre conmigo en los momentos más difíciles de mi vida y que gracias a ellos he llegado a culminar mi carrera universitaria

A mi familia, en especial, a mis hermanos, quienes son parte primordial y me inspiran para ser un ejemplo de persona y seguir adelante en la vida profesional y personal.

Para todos ellos mi entrega de amor sincero.

Sr. Alex Paúl Salazar Falcón

AGRADECIMIENTO

La culminación de mi carrera universitaria no habría sido posible sin la valiosa asistencia y colaboración de personas, a quienes deseo agradecer.

Primeramente a Dios por darme la vida y la bendición de tener una familia unida y haberme dado la oportunidad de ir cumpliendo con mis metas y propósitos.

A mi familia, quienes siempre confiaron en mí y constituyeron el vital estímulo para culminar los estudios universitarios.

Un agradecimiento inmenso a mis grandes profesores que contribuyeron a mi formación integral dentro de mi carrera y de manera muy especial a los que contribuyeron a que esta investigación pueda culminar sobre todo a mi tutor Ing. Víctor H. Córdova, Dr. que me compartió sus conocimientos para lograr este objetivo.

Y finalmente, aquellas personas que me han hecho sonreír cuando lo necesitaba, aquellos que mostraron el lado positivo de las cosas, aquellos que verdaderamente aprecio y que han logrado un sentimiento verdadero en mi vida y son ustedes amigos.

Alex Paúl Salazar F.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
1 EL PROBLEMA.....	3
1.1 Tema de investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2Análisis crítico.....	7
1.2.3 Prognosis.....	9
1.2.4 Formulación del problema.....	9
1.2. 5 Preguntas directrices o interrogantes.....	9
1.2.6 Delimitación.....	9
1.3Justificación.....	10
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo General.....	10
1.4.2 Objetivos Específicos.....	10
CAPITULO II.....	12
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes investigativos.....	12

2.2 Fundamentación filosófica.....	13
2.3 Fundamentacion legal	16
2.4 Categorías fundamentales	23
2.5 Hipótesis.....	38
2.6 Señalamiento de variables.....	38
CAPÍTULO III.....	39
3. METODOLOGÍA	39
3.1 Modalidad de la investigación	39
3.2 Tipos de investigación.....	40
3.3 La población y muestra	41
3.4 Operacionalizacion de variables	42
3.5 Plan de recoleccion de la información	44
3.6 Plan de procesamiento de la información	45
CAPITULO IV.....	47
4.1 Analisis e interpretacion de resultados	47
4.2 Resultados de la Encuesta	47
4.3Verificacion de la hipotesis.....	59
CAPITULO V	65
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1 Conclusiones	65
5.2 Recomendaciones.....	66
CAPITULO VI.....	68
6. PROPUESTA.....	68
6.1Datos informativos	68
6.2 Antecedentes de la propuesta	69
6.3 Justificación.....	70
6.4 Objetivos	71

6.5. Análisis de factibilidad.....	72
6.6 Fundamentación científico-técnica	73
6.7 Modelo operativo	79
6.8 Administración de la propuesta.....	85
6.9. Previsión de la evaluación.....	89
ANEXOS.....	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ambiente Laboral	48
Tabla 2: Recursos para desempeñar su trabajo	49
Tabla 3: Incremento del conocimiento.....	50
Tabla 4: Remuneración vs. Trabajo	51
Tabla 5: Diseño de un plan motivacional.....	52
Tabla 6: Actividades del plan motivacional.....	53
Tabla 7: Compromiso con el trabajo en la empresa.....	54
Tabla 8: Parámetros establecidos para medir la productividad de los empleados	55
Tabla 9: Capacitación.....	56
Tabla 10: Impacto que generan las capacitaciones	57
Tabla 11: Necesidad de capacitar al personal	58
Tabla 12: Frecuencias Observados.....	60
Tabla 13: Frecuencias Esperadas	60
Tabla 14: Tabla de Contingencias.....	61
Tabla 15: Estadísticos de muestras relacionadas	63
Tabla 16: Correlaciones de muestras relacionadas	63
Tabla 17: Pruebas de muestras relacionadas.....	63
Tabla 18: Proformas de casas comerciales.....	82
Tabla 19: Actividades del Programa de Incentivos.....	84
Tabla 20: Cronograma de Actividades.....	84

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de Problemas	7
Gráfico 2: Variable Independiente	23
Gráfico 3: Variable Dependiente	24
Gráfico 4: Ambiente Laboral	48
Gráfico 5: Recursos para desempeñar su trabajo	49
Gráfico 6: Incremento del conocimiento.....	50
Gráfico 7: Remuneración vs. Trabajo	51
Gráfico 8: Diseño de un plan motivacional.....	52
Gráfico 9: Actividades del plan motivacional	53
Gráfico 10: Compromiso con el trabajo en la empresa.....	54
Gráfico 11: Parámetros establecidos para medir la productividad de los empleados	55
Gráfico 12: Capacitación.....	56
Gráfico 13: Impacto que generan las capacitaciones	57
Gráfico 14: Necesidad de capacitar al personal	58
Gráfico 15: Del Chi- Cuadrado	62

RESUMEN EJECUTIVO

En la empresa "Daniel's Fashion" no existe un buen clima laboral, esto provoca que tanto los colaboradores de planta, de oficina e incluso la alta gerencia no cumplan con sus funciones adecuadamente; realizando actividades innecesarias dentro de la empresa y poniendo a un lado las importantes provocando una deficiente productividad y un alto tiempo muerto esto también incurre en el incorrecto servicio que se le otorga a los clientes frecuentes y a los potenciales, siendo de suma urgencia corregir y optimizar los recursos con la finalidad de obtener una empresa sólida y de calidad, los productos son de un alto estándar, lo que se debe mejorar es la interrelación entre los colaboradores.

La alta gerencia de la empresa tiene la obligación de encontrar una manera de mejorar la productividad del personal, asegurando que todas las funciones delegadas sean desempeñadas de la manera más eficiente y eficaz.

Con la motivación y capacitación de la empresa podremos mejorar el clima laboral comprometiendo a sus colaboradores con la misma, contrarrestando de esta manera falencias que impidan un desarrollo adecuado en la producción, impulsando a todo el equipo de trabajo, se podrá producir más y mejor logrando de esta forma la consolidación de la confianza de nuevos y frecuentes clientes potenciales para la empresa "Daniel's Fashion"

Por lo tanto este trabajo de investigación intenta solucionar el inadecuado clima laboral y baja productividad en esta empresa de Jean para con esto mejorar un 10% más su capacidad de producción.

Palabras claves:

- Clima laboral
- Productividad
- Equipo de trabajo

EXECUTIVE SUMMARY

In the company "Daniel's Fashion" there is a good working environment, this causes both partners floor, office and even senior management do not fulfill their duties properly; performing unnecessary activities within the company and putting aside important causing poor productivity and high downtime this also incurs the wrong service that is given to frequent customers and potential, being very urgent fix and optimize resources in order to obtain a solid company and quality the products are of a high standard, which should be improved is the interplay between reviewers.

Senior management of the company has an obligation to find a way to improve staff productivity, ensuring that all delegated functions are performed efficiently and effectively.

With the motivation and training of the company we can improve the work environment by engaging colleagues with it, counteracting thereby flaws that prevent proper development in production, prompting the entire team, is able to produce more and better managing thus strengthening confidence and frequent new leads for the company "Daniel's Fashion"

Therefore this research tries to solve the inadequate working environment and low productivity in the company of Jean to thereby improve 10% more production capacity.

Keywords:

- Clima laboral
- Productivity
- Work team

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo realizar todas las técnicas científicas que sustenten una propuesta fundada en la recolección, análisis y la interpretación de información de los problemas encontrados en la empresa.

El primer capítulo se determina el problema motivo de la investigación, desarrollando el tema de investigación, el planteamiento del problema, donde se realiza la contextualización en un nivel macro, meso y micro, el análisis crítico, la formulación del problema, la justificación, se fijan los objetivos que se pretende alcanzar con la investigación mediante un objetivo general, y tres específicos, el último de los objetivos específicos se enfoca en la propuesta que damos para solucionar el problema.

El capítulo dos desarrolla el marco teórico en donde se determina los antecedentes investigativos, se realiza la fundamentación filosófica y fundamentación legal, categorización de las variables, términos conceptuales que permiten la formulación de la hipótesis y establecer las variables.

El Capítulo tres se desarrolla la metodología de la investigación en donde se refieren a los tipos de investigación, los métodos y técnicas a emplear. Se determina la población, tamaño de la muestra, las variables, dependiente e independiente, concluye con las técnicas e instrumentos y la recolección de datos.

El capítulo cuarto habla del análisis e interpretación de resultados, en donde se aplican las entrevistas y encuestas a las personas designadas como parte de la muestra objeto de investigación, con el propósito de recopilar información, que luego fue analizada e interpretada, los resultados se presentan mediante gráficos estadísticos que facilitan su comprensión.

El capítulo quinto se realizó las conclusiones y recomendaciones que se sacaron luego de aplicar las entrevistas y encuestas a las personas designadas como parte de la muestra objeto de investigación.

El capítulo sexto se desarrolla la propuesta la misma que esta conformada por una serie de pasos datos informativos de la empresa, antecedentes de la propuesta y su respectiva justificación y los objetivos que pretende alcanzar dicha propuesta, conjuntamente con el análisis de factibilidad, fundamentación y metodología modelo operativo en el cual se desarrolla la propuesta.

CAPITULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

El clima laboral y la productividad en la empresa "Daniel's Fashion" del cantón Pelileo

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

En **el país** la mayor parte de los Gerentes no se preocupan del clima laboral de sus empresas, sin darse cuenta la importancia que este conlleva para que exista un correcto desempeño por parte de sus colaboradores, propendiendo de esta manera el buen desempeño de la organización, y que además puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Los altos mandos directivos de las empresas ecuatorianas no consideran a sus colaboradores como un eje fundamental de su organización, por tal motivo; el talento humano no se sienten comprometido con la misma, una de las razones importantes que consideran los trabajadores es el no ser bien remunerados es por ello que cumplen únicamente las funciones delegadas y hasta ahí está su compromiso supuestamente.

En nuestro país se podría decir que un alto porcentaje de empresas, por no decir todas no cumplen con los elementos necesarios para el buen desempeño de sus colaboradores, entre los elementos que influyen podemos mencionar la distribución física del espacio laboral y la del equipo, la cantidad de iluminación, entre otras.

El porcentaje de empresas en nuestro país que utiliza y aplica el clima laboral en sus organizaciones para mejorar la productividad de sus colaboradores, aunque es mínimo se puede citar que en nuestro país el Ecuador está en capacidad de construir grandes ambientes laborables en sus empresas, lo cual a su vez genera beneficios económicos y organizacionales para la sociedad en general.

El camino a futuro estará definido por la concientización de la alta gerencia de las empresas ecuatorianas sobre los amplios beneficios de implementar las mejores prácticas gerenciales de recursos humanos, para nuestro país será un reto que muchos empresarios deberán afrontarlo y aplicarlo de la mejor manera posible.

(ROBBINS, 1996).

En **la provinciade Tungurahua** como se conoce es una provincia netamente comercial donde existe una gran diversidad de empresas cabe recalcar que existe un espíritu de desarrollo empresarial en todas las familias tungurahueses.

En esta provincia se encuentran varias empresas y microempresas las cuales son reconocidas por la calidad y el servicio que prestan como es una provincia muy comercial se aprovecha la mayoría de recursos que disponen cada cantón.

Los habitantes se tornan empresarios y son generadores de empleo por tal motivo una de sus ciudades Ambato es reconocida como la ciudad feliz por el menor índice de desempleo existente lo cual nos llena de orgullo, pero mas allá de esto no se sabe con certeza como se maneja el recurso humano en las distintas empresas de la provincia.

Como factor principal el clima laboral repercute significativamente en la productividad de la provincia, muchos empresarios no cuentan con el suficiente conocimiento acerca de este tema, por lo que sus colaboradores no son tratados de una forma adecuada, esto sucede especialmente en las microempresas.

Como referencias podemos decir que empresas ya posicionadas de la provincia buscan día a día alcanzar el éxito con el excelente trato tanto con sus colaboradores como con sus clientes.

En el **cantón Pelileo** también se le conoce como la Ciudad Azul, en razón de su industria del jean, localizada en su mayor parte en la parroquia de El Tambo.

El cantón San Pedro de Pelileo como es su nombre completo tiene una PEA (población económicamente activa) de 22555 habitantes, siendo su principal actividad la manufactura por la producción de los jeans que ha hecho que Pelileo se convierta en el segundo centro de comercio en la provincia, luego de Ambato, en sus días feriados, su tradicional capacidad productiva, especialmente textil, le otorga una dinámica economía destacable.

Los habitantes de Pelileo en gran parte cuentan con sus propias empresas que se retienen al cambio utilizan una estructura organizacional donde uno es el jefe y los demás empleados, por tal motivo se provoca una desorganización la cual conlleva a perdidas en producción por no tener un personal comprometido con los objetivos y en especial con toda la organización.

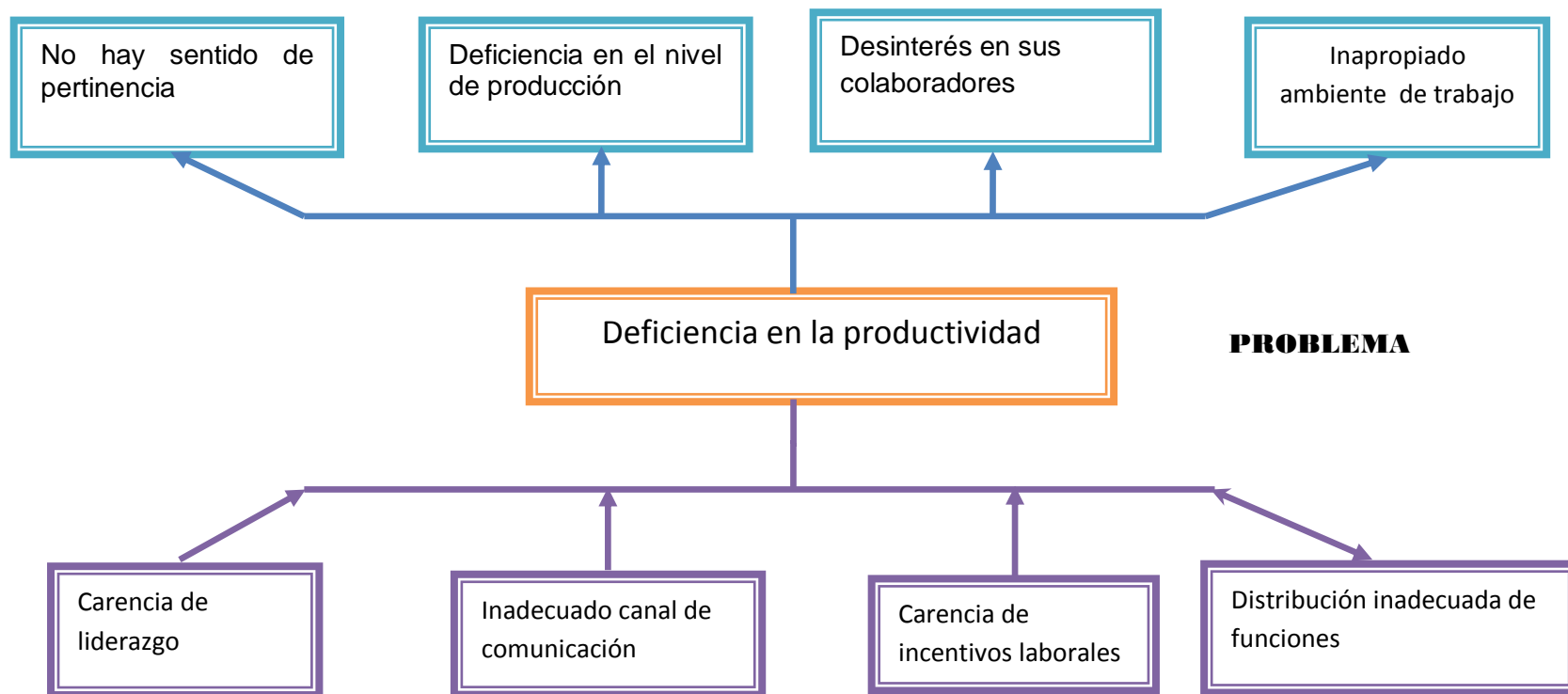
En la empresa “Daniel’s Fashion’s”: con su Gerente propietario el Sr Martínez López Byron Napoleón inicia sus actividades económicas el 1 de febrero del año 2005 en la ciudad de Pelileo, el cual adecua una planta de producción ubicada en el barrio Quinchibana (Pelileo) para la producción de prendas de vestir confeccionadas exclusivamente en tela jeans para hombres y mujeres posteriormente realiza la apertura de dos Locales comerciales para su comercialización en el Sector del Tambo en la Av. Confraternidad, nos cuenta que sus inicios fue muy difícil hasta que o se dio a conocer en el mercado por sus modelos únicos y exclusivos, hoy en la actualidad vende un estimado de 1500 a 2000 prendas de vestir mensualmente. Es una empresa que ya tiene renombre en Pelileo.

En lo que se ha podido percibir la empresa no cuenta con un adecuado clima laboral lo cual perjudica muchas vez en la disminución de la productividad, sus colaboradores de planta no se sienten comprometidos, por lo tanto no demuestran una actitud de eficacia, eficiencia y efectividad para realizar su trabajo, el nivel de desempeño no es el adecuado son buenos trabajadores, pero en ocasiones cumplen sus horarios y se van, se les solicita horas extras remuneradas, muchas veces no aceptan laborar, el ambiente se torna tenso de estrés y muchos factores más, sienten que no pueden desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa, se percibe claramente que debe de existir un cambio, con un clima laboral adecuado se podrá mejorar la productividad de sus colaboradores plasmando en cada uno de ellos un sentido de pertinencia con la misma.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

Gráfico 1: Árbol de Problemas

EFEECTO



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Propia

CAUSA

- El escaso sentido de pertinencia entre los colaboradores crea una carencia de liderazgo la cual se ve reflejada en el bajo cumplimiento de los objetivos planteados y al realizar un balance se llega a la triste realidad que en el tiempo de vida de la empresa jamás cubrió una cuota de mercado que le permita ser conocida a nivel provincial y mucho menos a nivel nacional.

- En “Daniel’s Fashion” existe un deficiente nivel de producción debido al inadecuado canal de comunicación que utilizan, esto trae consigo una serie de males entendidos y confusiones al momento de ejecutar una tarea al punto de realizar el mismo trabajo varias veces, creando retrasos en las entregas y un deficiente uso de los recursos materiales.

- El bajo crecimiento de la empresa en gran parte se debe al desinterés que existe en los colaboradores el problema es la privación de incentivos laborales por parte del gerente lo cual desemboca en un insuficiente rendimiento del personal que únicamente se estanca en una producción mínima por debajo del promedio y poco representativa esperando solo a que llegue el fin de sus labores para marcharse a otro lugar donde ellos piensen que se van a sentir mas tranquilos y relajados esta desgana se ve reflejada en el bajo volumen de producción de los pantalones.

- El inapropiado ambiente de trabajo de la empresa provoca malestar al no saber a quien dirigirse cuando se presentan situaciones difíciles haciendo que el personal no tenga en claro la distribución de funciones creando jefes inexistentes entre los mismos colaboradores los cuales toman decisiones la mayoría de veces erradas porque no conocen a fondo el problema y todos quieren opinar buscando alcanzar la misma posición descuidando su puesto de trabajo.

1.2.3 PROGNOSIS

Al no dar solución al clima laboral existente en la empresa "Daniel's Fashion" se tendrá un decremento en los niveles de productividad, dando como consecuencia un inadecuado uso de los recursos y retrasos en entregas de producto terminado en las diferentes líneas de productos que se ofrece, afectando las ventas y comprometiendo la fidelidad de los clientes, los tiempos muertos de sus colaboradores y el desinterés de los mismos contribuyen con la demora y muchas veces con equivocaciones de pedidos lo que provoca devoluciones y malestar de los clientes.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el inadecuado clima laboral afecta la productividad de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo?

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES O INTERROGANTES

- 1.- ¿De qué manera afecta el clima laboral en la empresa?
- 2.- ¿Cuáles son los niveles de productividad en la empresa?
- 3.- ¿Qué modelo de gestión administrativa permita mejorar la productividad de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo?

1.2.6 DELIMITACIÓN

CAMPO Administrativo

ÁREA Productividad

ASPECTO Clima Laboral

Delimitación espacial: La presente delimitación se realizara en la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo, en el barrio Quinchibana, Av. Confraternidad.

Delimitación temporal: La presente investigación se realizara en la primera semana del mes de marzo y se terminara el 27 de abril

Unidades de observación: La presente investigación se realizara a los clientes internos.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Elegí este tema debido a la necesidad que tienen hoy en día las empresas, de establecer un excelente clima laboral, favorable para todos los elementos que son parte de ella, tanto elementos internos como externos: Se puede mencionar al personal y a los directivos como elementos internos y clientes, proveedores, y público en general como elementos externos.

Estos dos elementos son factores descritos y claves como parte del clima laboral. Cabe también mencionar que si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus productos o servicios, con el consiguiente aumento de captación de clientes, es decir la productividad de la misma.

Esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de parte de los directivos. Considerándole como una nueva etapa en el desarrollo de las empresas, han surgido diversas necesidades tales como, de una mejor calidad con sus colaboradores, Debido a la importancia del personal dentro del funcionamiento de la organización, en esta investigación se verá la relación existente entre el clima laboral y la productividad.

La relación de estos dos factores para la organización surge del principio de que si sus trabajadores sienten bienestar y están satisfechos, en gran medida, estarán satisfechos los clientes externos a los que van dirigidos los esfuerzos del personal de la Empresa "Daniel's Fashion".

Por otra parte, mantener un clima laboral propicio es importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar al cumplimiento de los objetivos de la Empresa, mejorando notoriamente su productividad.

Refiriéndose por productividad a que los colaboradores estén motivados y se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo siendo eficaces y eficientes.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Indagar como el inadecuado clima laboral afecta la productividad de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar aspectos organizacionales para identificar el clima laboral existente en la empresa "Daniel's Fashion".
- Analizar los recursos que utiliza actualmente la empresa para determinar sus niveles de productividad.
- Proponer un modelo que permita incrementar la productividad de la empresa "Daniel's Fashion".

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

LOPEZ, A (2002) El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

Objetivos:

- **Determinar y analizar** el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
- **Identificar fuentes de conflicto** que puedan traer resultados inadecuados.

- **Evaluar el comportamiento** de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
- **Poder tomar las medidas correctivas** relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.

Conclusiones

El clima laboral es el tiempo del lugar de trabajo. Así como el tiempo puede afectar las actividades diarias, el clima laboral influye en el comportamiento de los empleados. En toda organización existe un clima laboral. En una organización, el clima de determinado grupo de trabajo puede diferir del clima organizacional actual. Los grupos de trabajo de alto desempeño pueden funcionar bien incluso en organizaciones aquejadas de problemas como la disminución de fondos, un liderazgo débil de superiores o problemas similares.

NAVEDA, S (2002) El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Objetivos:

Identificar las necesidades de motivación de los trabajadores para brindar un adecuado servicio a nuestro usuario y determinar cuáles factores afectan positivo o negativamente al personal

Conclusiones:

El clima laboral es una variable clave en el desempeño de una organización, y aun y cuando no puede ser visto o tocado, el clima de una empresa se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de la empresa.

VALVERDE, M (2009) El diseño organizacional y su influencia en la productividad de la Avícola San Andrés del Cantón Patate. De la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Implantar un diseño organizacional, analizando los elementos clave que se involucran en el proceso de decisión.

Mejorar la productividad de la empresa, innovando tecnología, organización, recursos humanos, relaciones laborales y condiciones de trabajo.

Conclusiones:

El talento humano que se desempeña en la avícola "San Andrés" del cantón Patate, se encuentra desmotivado con las actividades que realiza, ya que su ejecución es totalmente informal.

Es importante que la avícola "San Andrés" del cantón Patate, incentive a todo el personal, capacitándole constantemente para que se sienta más preparado en realizar las actividades en la empresa.

2.2 Fundamentación Filosófica

Para la ejecución de la siguiente investigación utilizare el paradigma Crítico Propositivo, por las siguientes razones:

El investigador se alinea con el paradigma crítico propositivo donde el ser humano desarrolle sus capacidades y potencialidades en función del trabajo productivo para una sociedad más justa y equitativa. Que toda propuesta este encaminada a solucionar los problemas sociales, en la que el humanismo sea pieza fundamental de toda acción individual y colectiva, siempre buscando el bien común y el desarrollo participativo. (Mantilla & Tibanta 2004).

Fundamentación Ontológica

Dentro de la panorámica y misión crítico propositiva la investigación está orientada a buscar las causas de los problemas y proponer soluciones de beneficio individual, colectivo y social así radica el ser de la investigación y la esencia de la misma es decir se dará solución del problema si hubiere.

Fundamentación Axiológica

Los valores morales son elementos prioritarios en toda formación humana, que contribuyen al hombre a darle una dimensión de importancia y trascendencia ética moral y cívica en el contexto de su convivencia y desempeño social. La presente investigación se marca en esa praxis axiológica de la rectitud, la honestidad científica y la verdad concluyente sea cual fuera su resultado. Solo la verdad de los hechos provee de conocimientos válidos y confiables aplicables al desarrollo social cultural y científico.

Los principios de objetividad y pragmatismo le convierten a esta investigación en un referente de praxis axiológica y fundamentalmente de honestidad científica por su apego tácito a las recomendaciones metodológicas puntuales.

En esta investigación podemos también dar a conocer los valores que para los empleados se convierten en reglas del convivir a diario: responsabilidad, respeto, puntualidad, no mentir, no robar, ni dejar que otro lo haga, mantener discreción con la información de la empresa

Fundamentación epistemológica.- Ramírez et. Al (2001.), considera la fundamentación epistemológica como:

“El conjunto de factores, operaciones y parámetros que intervienen en la producción y sistemática del conocimiento, así como las capacidades que este fomenta en los

individuos y a las consecuencias directas e indirectas que socita en la actividad social. Estas premisas atañen también a la creatividad y al sentido crítico involucrados en el proceso de desarrollo de nuevos conocimientos y experiencias”

Porque a más de solucionar problemas investigativos se genera el conocimiento mediante una vinculación directa entre el objeto y el sujeto cognoscente, en el marco de interacción dialéctica y dialógica continua.

Como la investigadora forma parte de los empleados de la empresa hace de una u otra forma que ella se vuelva parte del problema, e interactúa a diario con el personal y vea de un cuadro más cercano la situación

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

CÓDIGO DEL TRABAJO

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 1.- **Ámbito de este Código.-** Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

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.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 6.- Leyes supletorias.- En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil.

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

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. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

http://www.cortesuprema.gov.ec/cn/wwwcn/pdf/leyes/codigo_trabajo.pdf

LEY DE SALUD LABORAL

El término Salud es definido por la Constitución de 1946 de la Organización Mundial de la Salud como el caso de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social).

La salud laboral se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque con el mismo las personas conseguimos una serie de aspectos positivos y favorables para la misma. Por ejemplo con el salario que se percibe se pueden adquirir los bienes necesarios para la manutención y bienestar general. En el trabajo las personas desarrollan una actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto. Mediante el trabajo también se desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas a través de la cooperación necesaria para realizar las tareas y el trabajo permite el aumento de la autoestima porque permite a las personas sentirse útiles a la sociedad.

No obstante el trabajo también puede causar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las condiciones sociales y materiales donde se realice el trabajo.

Para prevenir los daños a la salud ocasionados por el trabajo está constituida la Organización Internacional del Trabajo (OIT); es el principal organismo internacional

encargado de la mejora permanente de las condiciones de trabajo mediante convenios que se toman en sus conferencias anuales y las directivas que emanan de ellas.

La (OIT) es un organismo especializado de las Naciones Unidas de composición tripartita que reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de sus estados miembros con el fin de emprender acciones conjuntas destinadas a promover el trabajo decente en el mundo.

LEY GENERAL DEL AMBIENTE

TÍTULO PRELIMINAR

DERECHOS Y PRINCIPIOS

Artículo I.- Del derecho y deber fundamental

Toda persona tiene el derecho irrenunciable a vivir en un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida; y el deber de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente, así como sus componentes, asegurando particularmente la salud de las personas en forma individual y colectiva, la conservación de la diversidad biológica, el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el desarrollo sostenible del país.

Artículo II.- Del derecho de acceso a la información

Toda persona tiene el derecho a acceder adecuada y oportunamente a la información pública sobre las políticas, normas, medidas, obras y actividades que pudieran afectar, directa o indirectamente el ambiente, sin necesidad de invocar justificación o interés que motive tal requerimiento.

Toda persona está obligada a proporcionar adecuada y oportunamente a las autoridades la información que éstas requieran para una efectiva gestión ambiental, conforme a Ley.

Artículo III.- Del derecho a la participación en la gestión ambiental

Toda persona tiene el derecho a participar responsablemente en los procesos de toma de decisiones, así como en la definición y aplicación de las políticas y medidas relativas al ambiente y sus componentes, que se adopten en cada uno de los niveles de gobierno. El Estado concertar con la sociedad civil las decisiones y acciones de la gestión ambiental.

Artículo IV.- Del derecho de acceso a la justicia ambiental

Toda persona tiene el derecho a una acción rápida, sencilla y efectiva, ante las entidades administrativas y jurisdiccionales, en defensa del ambiente y de sus componentes, velando por la debida protección de la salud de las personas en forma individual y colectiva, la conservación de la diversidad biológica, el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, así como la conservación del patrimonio cultural vinculado a aquellos.

Se puede interponer acciones legales aun en los casos en que no se afecte el interés económico del accionante. El interés moral legitima la acción aun cuando no se refiera directamente al accionante o a su familia.

Artículo V.- Del principio de sostenibilidad

La gestión del ambiente y de sus componentes, así como el ejercicio y la protección de los derechos que establece la presente Ley, se sustentan en la integración equilibrada de los aspectos sociales, ambientales y económicos del desarrollo nacional, así como en la satisfacción de las necesidades de las actuales y futuras generaciones.

Artículo VI.- Del principio de prevención

La gestión ambiental tiene como objetivos prioritarios prevenir, vigilar y evitar la degradación ambiental. Cuando no sea posible eliminar las causas que la generan, se adoptan las medidas de mitigación, recuperación, restauración o eventual compensación, que correspondan.

Artículo VII.- Del principio precautorio

Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza absoluta no debe utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces y eficientes para impedir la degradación del ambiente.

Artículo VIII.- Del principio de internalización de costos

Toda persona natural o jurídica, pública o privada, debe asumir el costo de los riesgos o daños que genere sobre el ambiente.

El costo de las acciones de prevención, vigilancia, restauración, rehabilitación, reparación y la eventual compensación, relacionadas con la protección del ambiente y de sus componentes de los impactos negativos de las actividades humanas debe ser asumido por los causantes de dichos impactos.

Artículo IX.- Del principio de responsabilidad ambiental

El causante de la degradación del ambiente y de sus componentes, sea una persona natural o jurídica, pública o privada, está obligado a adoptar inexcusablemente las medidas para su restauración, rehabilitación o reparación según corresponda o, cuando lo anterior no fuera posible, a compensar en términos ambientales los daños generados, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiera lugar.

Artículo X.- Del principio de equidad

El diseño y la aplicación de las políticas públicas ambientales deben contribuir a erradicar la pobreza y reducir las inequidades sociales y económicas existentes; y al desarrollo económico sostenible de las poblaciones menos favorecidas. En tal sentido, el Estado podrá adoptar, entre otras, políticas o programas de acción afirmativa, entendida como el conjunto coherente de medidas de carácter temporal dirigidas a corregir la situación de los miembros del grupo al que están destinadas, en un aspecto o varios de su vida social o económica, a fin de alcanzar la equidad efectiva.

Artículo XI.- Del principio de gobernanza ambiental

El diseño y aplicación de las políticas públicas ambientales se rigen por el principio de gobernanza ambiental, que conduce a la armonización de las políticas, instituciones, normas, procedimientos, herramientas e información de manera tal que sea posible la participación efectiva e integrada de los actores públicos y privados, en la toma de decisiones, manejo de conflictos y construcción de consensos, sobre la base de responsabilidades claramente definidas, seguridad jurídica y transparencia.

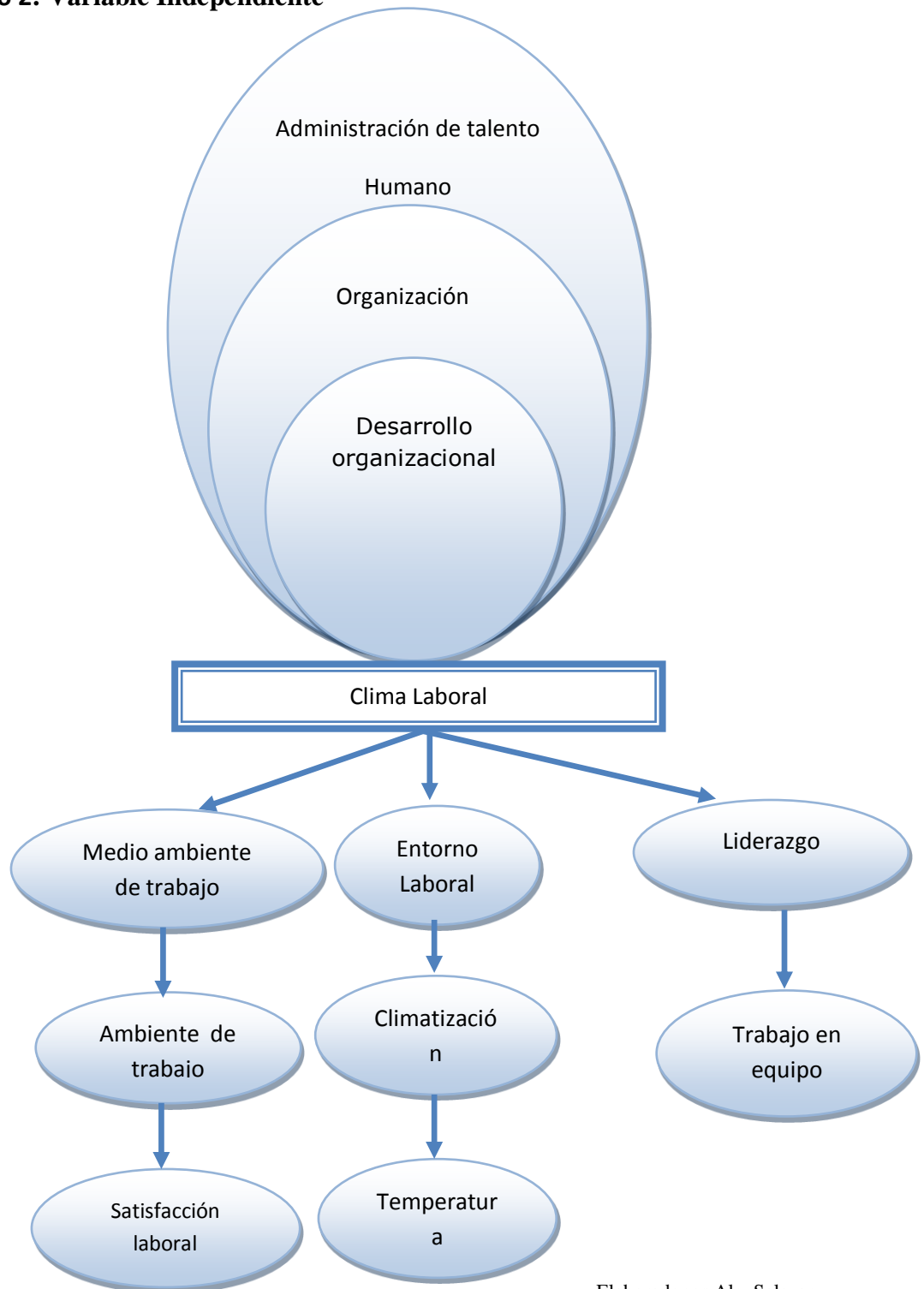
Análisis

La calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en ella. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, es un ambiente de mayor confianza y respeto. Es por eso que con excesiva frecuencia, los funcionarios de una empresa se han empeñado en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de varias personas, pero poco se ha procurado por conocer las ideas que esas personas pueden adoptar.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Gráfico 2: Variable Independiente

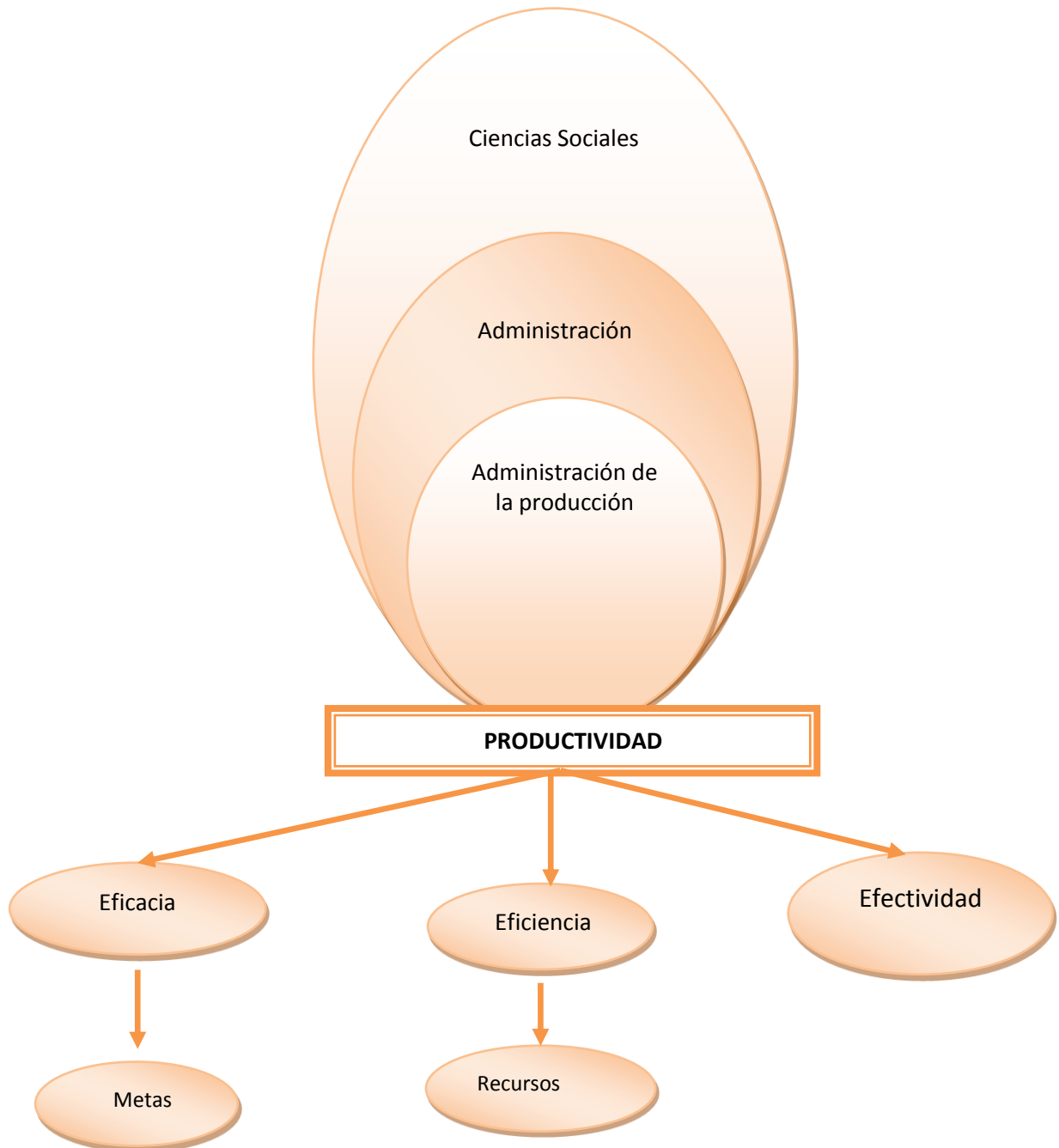


Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Propia

VARIABLE DEPENDIENTE

Gráfico 3: Variable Dependiente



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Propia

Administración de Talento Humano

Una red dirigida para personas orientadas hacia objetivos múltiples de procesos administrativos y operacionales interactivos, así como de sistemas correspondientes de apoyo la cual está inmersa en una red mayor de procesos y sistemas con los que interactúan. (French, 2007)

Determinar las funciones y estructura necesaria para lograr el objetivo el que hacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia a cumplir por la empresa estableciendo la autoridad y asignando responsabilidades a las personas que tendrán a su cargo estas funciones. (Munch, 2010)

Desarrollo Organizacional

El D.O. Tiene diferentes significados para diferentes personas. No existe una definición que complazca a todos, Diversos autores y profesionales han presentado diferentes definiciones, algunas idénticas otras muy distintas. Gran parte de esas diferencias se debe al hecho de que se incluye, en la definición conceptos operacionales sobre la forma de construir el D.O. y por tanto, tales definiciones reflejan más la filosofía del trabajo, o la concesión operacional del especialista de lo que es un esencial una definición. (Mello, 2004)

Beckhard (1999) define el D.O. como un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficiencia y salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento.

Bennis (2001), el D.O. es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que estén puedan adaptar mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos.

Medio ambiente de trabajo

El concepto de medio ambiente de trabajo a veces confundido con el ambiente de trabajo es la ubicación o el entorno donde se desarrollan las acciones de la mano de obra y la permanencia de empleados mientras realiza sus actividades de trabajo. (Navarro, 2008)

Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.

Cada vez son más las empresas que cuidan mucho el que en ellas exista un buen ambiente de trabajo. Y es que esta es la clave para que los empleados no solo rindan más sino también para que se impliquen más con sus tareas, para que contribuyan al crecimiento de dichas entidades. El resultado de ello será una absoluta satisfacción para los trabajadores y una mejora de los beneficios de los negocios (Jones, 2008)

El ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. Desde una perspectiva de organizaciones vivas que actúan reflexivamente, analizan el contexto y los procesos, esto es, organizaciones que aprenden, el clima de trabajo adquiere una dimensión de gran relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema. (Bris, 2006)

El ambiente de trabajo es importante para la seguridad y la calidad de vida de los trabajadores. Muchos de ellos, agregando los tiempos de desplazamiento desde sus hogares al trabajo y viceversa, obtienen más del 70% de su tiempo. Así, el medio ambiente y las características de los trabajos deben ser lo más agradable posible para que los empleados se sientan bien. (Roben, 2009)

Satisfacción Laboral

Chiavenato (2011), las condiciones físicas en el trabajo no son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo. Para atender al cliente externo, no se debe olvidar al cliente interno. Para satisfacer al cliente externo, las organizaciones primero deben satisfacer a sus trabajadores responsables del producto o servicio que ofrecen. La administración de la calidad total en una organización depende todo de la optimización de potencial humano, lo cual opera en función del bienestar de los trabajadores de la organización.

La satisfacción laboral es una respuesta efectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo. Esta definición no es un concepto unitario. Más bien, una persona puede estar relativamente satisfecha con un aspecto de su trabajo e insatisfecha con otro u otros aspectos. Por ejemplo, las siguientes dimensiones laborales; trabajo, sueldo, ascensos. (Kreitner, 2002)

Cruz (2005), es bastante difundido el criterio de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos. La insatisfacción laboral se manifiesta a través de diferentes actitudes tales como una baja eficiencia y eficacia, negligencia, desatención de sus responsabilidades y otras que pueden llegar al abandono del puesto de trabajo e incluso de la organización.

Los empleados insatisfechos pueden asumir cuatro actitudes que varían en cuanto a su grado de constructividad / destructividad y actividad / pasividad.

Entorno Laboral

Hodge, B.J. y Cols. (2008), es la calidad de la vida laboral de una organización, el ambiente, el aire que se respira, el inmobiliario, en si todo lo que rodea al empleado.

Robbins. (2006), señala que está compuesto por instituciones o fuerzas, unas fuerzas externas que pueden afectar su desempeño dentro de la organización. En el campo del cuidado de enfermería,

Climatización

Hodge, B.J. y Cols. (2008), es un conjunto de procedimientos que permiten crear las condiciones ambientales (temperatura, limpieza, humedad) adecuadas para ambientes cerrados en los que habitan permanente o temporalmente las personas.

Para conseguir la correcta climatización de cualquier espacio cerrado, como las oficinas o plantas industriales, es necesario contar con el equipo adecuado, que incluye:

- Sistemas de aire acondicionado
- Ventilación
- Termostatos
- Calefacción
- Filtros de aire
- Reguladores de presión

Temperatura

La temperatura, la humedad y la ventilación. Estos factores interactúan entre sí.

Es imposible definir con exactitud los parámetros de un ambiente confortable, entre otras razones, porque las personas se sienten confortables en condiciones diferentes: cuando para una persona hace frío, otra encuentra ideal esa misma temperatura.

Con todo, se puede decir que, en general, un ambiente confortable ha de tener suficiente renovación de aire sin que se formen corrientes de aire molestas, y no tener excesivas fluctuaciones de temperatura. Davis (2007)

Liderazgo

El liderazgo se define como un proceso de influencia social en el que líder procura la participación voluntaria de los subordinados en el esfuerzo por lograr los objetivos de la organización

Liderazgo significa visión, estímulo para los demás, entusiasmo, amor, confianza, vigor, pasión, pasión, obsesión, consistencia, uso de símbolos, prestar atención como se demuestra por el contenido de la agenda de uno, drama empedernido (y la gestión del mismo), crear héroes a todos los niveles, entrenar, ir a la ventura con decisión y muchas cosas más. El liderazgo ha de estar presente en todos los niveles de la organización (Kreitner, 2002).

Publishers (2003), es decir que el liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un conjunto de personas, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos también. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

El liderazgo tiene diferentes significados para diversos autores Harry Truman, ex presidente estadounidense, decía que el liderazgo es la capacidad para conseguir que hombres y mujeres hagan lo que no les guste hacer. Para nosotros liderazgo es influencia, esto es, el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntariamente y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales. Lo ideal

sería alentar a los individuos a desarrollar no solo disposición a trabajar, sino también a hacerlo con ahínco y seguridad en ellos mismos.(Koontz, 2008)

Trabajo en equipo

Davis (2007) define los empleados como individuos realizan tareas operativas; pero en su inmensa mayoría trabajan normalmente en grupos pequeños, donde sus esfuerzos deben encajar como las piezas de un rompecabezas. Siempre que su trabajo es interdependiente, actúan como un equipo de tareas y buscan construir un estado cooperativo al que se llama trabajo de equipo. Un equipo de tareas es un grupo cooperativo pequeño que tiene contacto habitual y que realiza acciones coordinadas. La frecuencia de la interacción de sus integrantes y su existencia continua hace que un equipo de tareas difiera claramente de los grupos de toma de decisiones a corto plazo o de los equipos de proyecto en estructuras matriciales.

Evans (2008). Dice que el trabajo en equipo se centra en las relaciones cliente-proveedor y fomenta la participación de toda la fuerza laboral en la solución de problemas de los sistemas, en especial de aquellos que traspasan las fronteras funcionales. Irónicamente, aunque los equipos para la solución de problemas se introdujeron para ayudar a resolver problemas pero no dieron resultados. Con el tiempo el uso de equipos con autogestión que combinan el trabajo en equipo y la integración es un método eficiente para lograr la participación de los empleados.

Gutiérrez (2006) menciona que el éxito de las organizaciones depende, en buena parte, de la compenetración, la comunicación y el compromiso que existe entre sus empleados. Se ha visto que una de las mejores formas para buscar esta participación es promoviendo el trabajo en equipo, ya que a través de este las personas unen ideas y esfuerzos para resolver los problemas.

Empowerment

Empowerment es el hecho de delegar poder y autoridad a los empleados para que realicen actividades específicas y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo.

Delegación es una herramienta administrativa muy utilizada aunque no siempre bien usada. Es la asignación de tareas que un jefe da a un empleado pero estas tareas que se delegan son inherentes al jefe. Así la finalidad es que el que delega quede más libre para hacer cosas más específicas y concentrarse en actividades más importantes, mejorando la calidad de decisión.

La delegación permite que los gerentes extiendan su influencia más allá de sus propios límites personales de tiempo, energía y conocimientos. La persona que delega autoridad todavía tiene que saber qué es lo que está sucediendo, debe seguir dirigiendo el rumbo del departamento, debe tomar las decisiones que sus empleados no puedan, ofreciéndoles guía y valorando su desempeño.(Newstrom, 2002)

Benavides (2002) dice que el empowerment es sencillamente facultar al empleado para desempeñar las funciones delegadas creando en el la independencia suficiente para actuar sin necesidad de una súper visión estrecha.

El empowerment consiste en una influencia mutua en la distribución creativa de poder y en una responsabilidad compartida, por el empowerment, un subordinado asume mayores responsabilidades y autoridad mediante la formación, la confianza y el apoyo emocional.

Para distribuir niveles adecuados de autoridad y responsabilidad en toda la organización, es necesario fortalecer a los miembros. Esto proporciona mejor control, ya que el elemento esencial del control es la autoestima de las personas. El grado de control manifestado por las persona que tiene elevada autoestima, mientras que el que

manifiestan las personas que tienen baja autoestima es mínimo, el empowerment aumenta el control, incrementa el autoestima e impulsa la calidad dentro de la organización.(Hernández , 2008)

Clima Laboral

Chiavenato (2005), el personal de la empresa determina la productividad de la empresa, por ende los seres humanos buscan un excelente clima laboral para desempeñar de mejor manera. El clima laboral es de gran importancia en la actualidad, ya que en todas las organizaciones lo aplican, buscando un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un mejoramiento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El propio clima laboral, entre las miles de actitudes diferentes que cada persona puede tener, se enfoca hacia aquéllas relacionadas con el ámbito organizacional, o sea, las que dan a conocer las evaluaciones positivas y negativas acerca de su ambiente de trabajo, es decir, la satisfacción laboral. Teniendo en cuenta lo anterior, aunque ésta representa una actitud y no un comportamiento, la mayoría de los autores dedicados a la investigación del comportamiento organizacional consideran a la satisfacción laboral una variable dependiente muy importante. (Certo, 2007)

Eslavan (2006) en su artículo gestión del clima organizacional en las Organizaciones, dice: “es el medio ambiente humano y físico en que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por tanto la productividad, las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores y que tiene repercusiones en el comportamiento laboral, en su desempeño, relaciones con sus superiores, colegas y en especial con los clientes e incluso con la familia.

Técnicas para Medir el Clima Laboral

Granados (2007), medir el clima organizacional, es basarse en la percepción en conjunto de cada uno de sus integrantes a cerca de sus relaciones intervinientes que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen

en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización e incide directamente en la productividad.

Para distribuir niveles adecuados de autoridad y responsabilidad en toda la organización, es necesario fortalecer a los miembros. Esto proporciona mejor control, ya que el elemento esencial del control es la autoestima de las personas. El grado de control manifestado por las personas que tienen elevada autoestima es muy grande, mientras que el que manifiestan las personas que tienen elevada autoestima es mínimo. El empoderamiento aumenta el control, incrementa la autoestima e impulsa la calidad dentro de la organización.

LA PRODUCTIVIDAD (VARIABLE DEPENDIENTE)

Ciencias Sociales

Hernández (2008) dice que su formación se requiere de conocimientos de la conducta humana: individual, grupal y social. De ahí la necesidad de que se aplique al estudio de la psicología y sociología, básicamente en el área industrial y organizacional.

Las ciencias sociales en la sociología industrial aportan conocimientos acerca de la estructura social de las organizaciones así como de las características de los grupos y las interacciones que surgen en los fenómenos sociales. En la psicología tiene por objeto del comportamiento humano en el trabajo. Contribuye con técnicas en las áreas de selección de personal el estudio. (Patiño, 2010)

Las ciencias sociales agrupan a todas las disciplinas científicas cuyo objetivo de estudio está vinculado a las actividades y el comportamiento de los seres humanos. Las ciencias sociales, por lo tanto, analizan las manifestaciones de la sociedad, tanto materiales como simbólicas. (Vergara, 2004)

Administración

La administración también conocida como administración de empresas es la ciencia social y técnica que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización. (Muñoz, 2009)

Gareth (2007) dice que la administración es la planeación organización y control d los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización. Los recursos de una organización comprenden bienes como la gente y sus capacidades, habilidades y conocimientos; la maquinaria, materias primas, tecnologías de computo y de información y capital económico.

La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos. (Munch, 2008)

Administración de la producción

Es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. Las actividades que crean bienes y servicios se realizan en todas las organizaciones. En las empresas de manufactura, las actividades de producción que crean bienes usualmente son bastante evidentes. En ellas podemos ver la creación de un producto tangible, tal como un televisor sony. (Heizer, 2007)

La administración de producción es la disciplina que estudia la planeación, organización, dirección y control de las operaciones productivas, donde se entiende que las operaciones productivas son las actividades necesarias para producir los bienes y servicios que ofrecen las empresas y las organizaciones dedicadas a la producción de manufacturas y servicios.(Muñoz, 2007)

La administración de operaciones es una disciplina muy rica en problemas y temas de investigación, y sus áreas de estudio toman el nombre del problema específico que se trata de resolver. Algunas áreas de la administración de operaciones tienen más relación con la organización y dirección y otras las tienen con la planeación y el control. (Render, 2005)

Efectividad

Hace referencia al impacto que se alcanza a causa de una acción llevada a cabo en condiciones habituales. Se refiere a la posibilidad de que un individuo o colectivo se beneficie de un procedimiento. (Crummer, 2011)

Eficiencia

Es una medida de que tan bien o que tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. Las organizaciones son eficientes cuando sus administradores reducen al mínimo la cantidad de insumos o el tiempo que se requiere para producir un lote determinado de bienes o servicios. La responsabilidad de un administrador es asegurarse de que la organización y sus miembros desarrollen con la mayor eficiencia todas las actividades necesarias para suministrar bienes y servicios a los clientes. (Gareth, 2009)

Se refiere a la producción de los bienes o servicios más valorados por la sociedad al menor coste social posible. Responde por tanto a la medida en que las consecuencias del proyecto son deseables desde la perspectiva económica. Supone en resumen maximizar el rendimiento (output) de una inversión dada.

La eficiencia administrativa es la producción de la totalidad de los recursos de la organización que contribuye a la productividad durante el proceso de producción. Entre más alta sea esta proporción, más eficiente es el gerente. Entre más recursos se malgastan o no se utilizan durante el proceso de producción, más ineficiente será el gerente. En esta situación, los recursos organizacionales se refieren no solo a la materia

prima que son utilizadas para producir bienes o servicios sino también están relacionados al esfuerzo humano. (Certo, 2007)

Recursos

Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar disponibles. En la aplicación de la sociedad humana, factores comerciales y no comerciales requieren asignación de recursos por medio de la administración de recursos. (Evans, 2008)

Los recursos tienen tres características principales utilidad, disponibilidad limitada, potencial de agotamiento o consumo. Los recursos han sido categorizados como recurso renovable, no renovable, potencial y real. (Davs, 2003).

La palabra recurso se emplea para diversos ámbitos, pero siempre con el significado de ser medio para el logro de fines. Decimos que una persona posee recursos, cuando cuenta con los medios necesarios para realizar su trabajo y satisfacer necesidades y así conseguir los propósitos deseados. (Gutiérrez, 2010).

Eficacia

Es una medida de la pertenencia de las metas que los administradores decidieron que persiguiera la organización y del grado al que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los administradores escogen metas apropiadas y las consiguen. Los directores eficaces son los que escogen las metas correctas para su organización y los que tienen la capacidad de aprovechar los recursos con eficiencia. (Gareth, 2007)

Hace referencia al impacto o efecto de una acción llevada a cabo en las mejores condiciones posibles o experimentales. En nuestro sector hace referencia al impacto o efecto de una acción sobre el nivel de salud o bienestar de la población, llevada a cabo en condiciones optimas. Respondería a la cuestión sobre cual es la capacidad esperada

de un curso o acción sanitaria (bajo condiciones de uso y de aplicación ideales) para mejorar el nivel de salud de un individuo o colectivo. (Render, 2008)

Dado que los gerentes utilizan sus recursos, deben luchar para ser tan eficaces como eficientes. La eficacia administrativa se refiere al uso de los recursos que hace la administración para cumplir las metas de la organización. Si las organizaciones están usando sus recursos para cumplir sus metas, se dice que los gerentes son eficaces. En realidad, sin embargo, hay grados de eficacia administrativa. Entre mas cerca este la organización de alcanzar sus metas, se considerará más eficaces a sus gerentes. La eficacia existe como un continuo que va de efectivo a inefectivo. (Certo, 2010)

En resumen la eficacia se mide en condiciones optimas, la efectividad se mide en condiciones habituales, y la eficiencia es la única que tiene en cuenta los costes de las inversiones.

Metas

Se denomina meta a un objetivo o un propósito que deseamos alcanzar, realizando determinadas acciones, actividades o trabajos para poder lograr eso que nos hemos propuesto. En nuestra vida, estamos todo el tiempo fijando metas. (Lindsay, 2008)

La meta en su acepción más conocida y utilizada, sirve para que cualquier persona la utilice en orden a denominar la finalidad o el objetivo que se ha trazado a cumplir en esta vida; por ejemplo, un estudiante de leyes tendrá como meta la de recibirse de abogado. (Evans, 2008)

Productividad

Corrons (2001), este es un aspecto fundamental para el ingeniero de producción y también para la economía en general. La productividad se mide habitualmente por la relación existente entre el volumen de lo producido y la cantidad de factores de producción empleados en su producción. En líneas más concretas, si se ha de producido la cantidad empleando la cantidad de factores la productividad relativa al factor considerado podría medirse por la fracción.

2.5 HIPÓTESIS

La gestión adecuada del clima laboral permitirá incrementar los niveles de productividad de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE.- Clima Laboral

VARIABLE DEPENDIENTE.- Productividad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque

El enfoque que se aplicara en la ejecución de la investigación será cuantitativo y cualitativo ya que por medio de estos podremos orientar a la comprobación de la hipótesis de la empresa, con la comprensión del problema, del clima laboral podemos utilizar de objeto de estudio para posteriormente encontrar una solución la cual sea de beneficio para todos asumiendo de esta manera una posición dinámica tanto entre empleados externos como internos, que garanticen la comunicación y de esta manera la empresa pueda producir más dentro de un clima laboral idóneo para todos.

3.1 Modalidad de la investigación

Investigación Bibliográfica o Documental

Analizar la información escrita sobre el clima laboral y la productividad, para poder así determinar las relaciones, diferencias, mediante investigaciones hechas en internet,

libros, tesis de grado y demás artículos referentes a los temas planteados para de esta forma profundizar nuestros conocimientos de lo que estamos investigando.

Investigación de Campo

Mediante esta investigación podremos determinar el hecho en el lugar donde se producen, a través del contacto con la empresa y todos sus colaboradores podremos recolectar información valiosas referente al clima laboral y además se podrá realizar una entrevista, encuestas al todo el personal y principalmente se observara en que se está fallando, para así poder tomar las respectivas soluciones.

Investigación Experimental

Con la investigación experimental nos ayudara a conocer las diferentes variables independientes, en base a sus resultados realizar una hipótesis que nos permita tener idea del problema que se está tratando.

3.2 Tipos de investigación

Investigación exploratoria.-

Mediante este tipo de investigación que planteamos establecer frente a la empresa, para así ponernos en contacto el investigador con la misma y familiarizarse con la realidad del clima laboral que se vive dentro de la empresa.

Investigación descriptiva.-

El inadecuado clima laboral dentro de la empresa afecta la productividad de los colaboradores, ya que se manifiesta con una mala comunicación entre directivos y colaboradores.

Investigación correlacional.-

La investigación cuyo propósito es verificar la relación entre el clima laboral y la productividad de la empresa “Daniel Fashions“

Investigación explicativa.-

La investigación está orientada analizar las posibles causas los colaboradores no tienen una buena comunicación

Por lo que se planteara una alternativa de solución a la comunicación de sus colaboradores.

3.3 La población y muestra

La presente investigación se realizara a 25 personas, un directivo y 24 clientes internos:

Directivos	Clientes internos
1	24

No se calculo la muestra debido a que se censo al 100 % de la población motivo de estudio.

3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Hipótesis: El clima laboral que existe en la empresa "Daniel´s Fashion" de la ciudad de Pelileo afecta negativamente a la productividad de la misma.

Variable independiente: El Clima Laboral.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	Técnicas e Instrumento
Un adecuado ambiente de trabajo fomenta la creatividad de las personas a través de un liderazgo constante y participativo de todos sus colaboradores, identifican las etapas del desarrollo de su talento.	Ambiente de trabajo	Siempre Casi siempre Nunca	¿El ambiente en el cual trabaja le es satisfactorio?	Encuesta Cuestionario
	Creatividad	La creación de un comedor Realizar actividades fuera del lugar de trabajo Festejar los cumpleaños	¿Dentro de un plan motivacional que actividades considera importantes?	Encuesta Cuestionario
	Liderazgo	Todo el tiempo La mayoría del tiempo Rara vez	¿Se siente usted comprometido con su trabajo y en especial con la empresa?	Encuesta Cuestionario

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Propia

Hipótesis: El clima laboral que existe en la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo afecta negativamente a la productividad de la misma.

Variable independiente: La Productividad

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	Técnicas e Instrumento
La relación de recursos laborales utilizados y el servicio producido periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos que se puede obtener.	Recursos Laborales	SI NO	¿Posee los recursos adecuados para desarrollar su trabajo?	Encuesta Cuestionario
	Servicio	Siempre Ocasionalmente	¿Recibe usted capacitación?	Encuesta Cuestionario
	Productos	Mucho Poco	¿Considera que su trabajo está correctamente remunerado, considerando las funciones y responsabilidades asignadas a Ud.?	Encuesta Cuestionario

Elaborado por: Alex SalazarFuente: Propia

3.5. PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

Para la ejecución de la siguiente investigación será necesario contar con la consecuente información como se detalla a continuación

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿PARA QUE?	SOLUCIONAR EL PROBLEMA A INVESTIGAR
2.- ¿A QUE PERSONAS O SUJETOS?	CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS
3.- ¿SOBRE QUE ASPECTOS?	EL CLIMA LABORAL
4.- ¿QUIÉN?	INVESTIGADOR
5.- ¿CUÁNDO?	DESDE MARZO DEL 2013 A ABRIL DEL 2014
6.- ¿LUGAR DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN?	AMBATO, TUNGURAHUA
7.- ¿CUÁNTAS VECES?	SE REALIZARÁ UNA SOLA VEZ A CADA UNO DE LOS ENCUESTADOS
8.- ¿QUÉ TÉCNICA DE RECOLECCIÓN UTILIZARÁ?	ENCUESTA
9.- ¿CON QUÉ INSTRUMENTO?	CUESTIONARIO
10.- ¿EN QUÉ SITUACIÓN?	SE BUSCARA EL MEJOR MOMENTO PARA OBTENER RESULTADOS REALES

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Propia

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
1. INFORMACIÓN SECUNDARIA	1.1 LECTURA CIENTIFICA	1.1.1 TESIS DE GRADO
2. INFORMACIÓN PRIMARIA	2.1 ENCUESTA	2.1.1 CUESTIONARIO

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Propia

3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para analizar y procesar la información de la presente investigación procedemos de la siguiente manera

CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para poder tener una buena codificación se procederá a enumerar cada una de las preguntas del o los cuestionarios aplicados a los clientes de la empresa, para de esta manera se facilite el proceso de tabulación, obteniendo información real y dando una solución adecuada al problema.

En el procesamiento y análisis de la información se procederá a revisar a revisar y analizar toda la información, verificando que las encuestas realizadas estén debidamente llenas es decir que las preguntas estén contestadas en un orden coherente que sea de fácil entendimiento.

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para proceder a realizar la tabulación de datos se procederá a realizar a través del programa Excel lo que nos permitirá verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.

GRAFICAR

Para esta presentación se utilizará: gráficos de barra o pasteles.

ANALIZAR

Para proceder a analizar los datos se realizará por medio de medidas de dispersión como: media aritmética y porcentajes ya que presentan menor dificultad en su realización y mayor disposición al momento de interpretar los resultados que proyecta.

INTERPRETACIÓN

La interpretación de los resultados se elabora bajo una solución de los mismos para poder encontrar toda la información necesaria para dar la posible solución al problema objeto de estudio. Se aplicará el CHI cuadrado para verificar si la hipótesis presentada en la investigación demostrar la relación entre variables.

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

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la Encuesta

Para recabar los datos se pretende obtener la información a partir de la aplicación de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a los clientes internos de la Empresa, con el fin de conocer aspectos que intervienen en el ambiente laboral y su incidencia en la productividad en la empresa motivo de estudio, las preguntas van de acuerdo con la naturaleza de la investigación. A continuación se da a conocer los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los trabajadores de la empresa Daniel's Fashion.

1. ¿El ambiente en el cual trabaja le es satisfactorio?

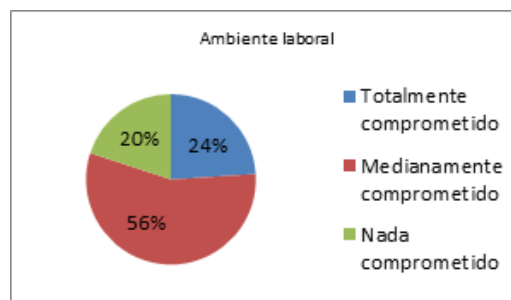
Tabla 1: Ambiente Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	13	52.0	52.0	52.0
	Casi siempre	9	36.0	36.0	88.0
	Nunca	3	12.00	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 4: Ambiente Laboral



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 1 Ambiente Laboral

Análisis e interpretación:

Según los 25 empleados encuestados el 52% siempre se siente satisfecho con el ambiente laboral en el cual trabaja, mientras que el 36 % casi siempre se siente satisfecho y el 12% nunca se siente satisfecho con el ambiente laboral .

Datos que permiten determinar que el ambiente de trabajo no es óptimo para que la totalidad de los empleados de la empresa puedan desarrollar plenamente sus actividades laborales.

2. ¿Posee los recursos adecuados para desarrollar su trabajo?

Tabla 2: Recursos para desempeñar su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	22	88.0	88.0	88.0
	No	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por:Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 5:Recursos para desempeñar su trabajo



Elaborado por:Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 2 Recursos para desempeñar su trabajo.

Análisis e interpretación:

De los 25 empleados encuestados el 88% considera que los recursos que tiene a su disposición son suficientes para realizar su trabajo, mientras que el 12% considera que no es lo suficiente para cumplir con las actividades encomendadas en la función que desempeña en la empresa.

Por lo tanto la gran parte de los empleados cuentan con los recursos materiales necesarios para realizar su trabajo, pero es importante tener en consideración a los que manifiestan lo contrario, porcentaje que es significativo y que influye en la productividad de la organización.

3. ¿El tiempo que usted trabaja en la empresa, le ha permitido incrementar su conocimiento en forma?

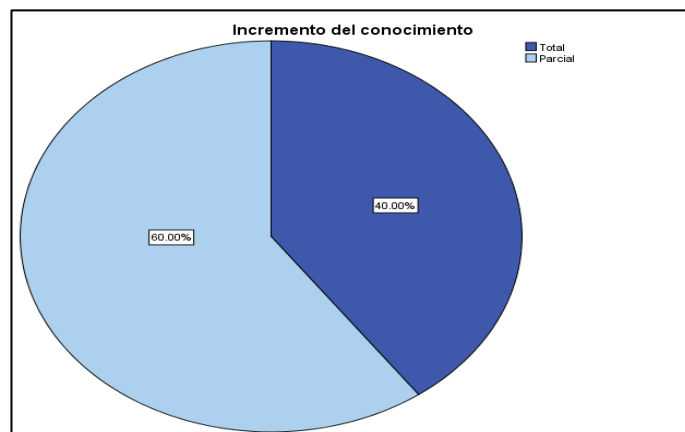
Tabla 3: Incremento del conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total	10	40.0	40.0	40.0
	Parcial	15	60.0	60.0	100.0
	Total	Plan25	100.0	100.0	

Elaborado por:Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 6: Incremento del conocimiento



Elaborado por:Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 3 Incremento del conocimiento

Análisis e interpretación:

De los 25 empleados encuestados, el 60%, que representa a 15 clientes internos consideran que sus conocimientos incrementaron parcialmente mientras que el 40% opina que incrementaron totalmente.

Por lo tanto la empresa mediante las funciones que designa a los empleados y la inducción que les brinda, le permite lograr parcialmente el incremento de su nivel de conocimientos.

4. ¿Considera que su trabajo está correctamente remunerado, considerando las funciones y responsabilidades asignadas a Ud.?

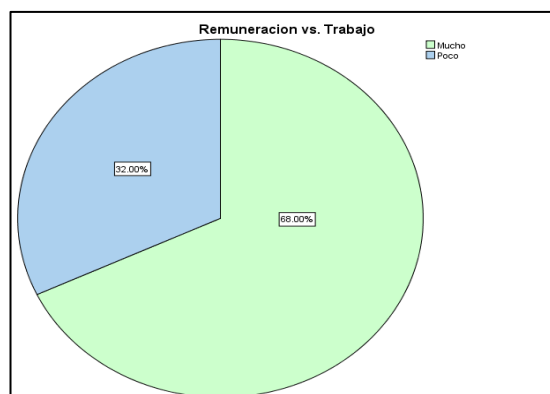
Tabla 4: Remuneración vs. Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	17	68.0	68.0	68.0
	Poco	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 7: Remuneración vs. Trabajo



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 4 Remuneración vs. Trabajo

Análisis e interpretación

Según los 25 empleados encuestados, el 68% que representa a 17 clientes internos, consideran que su remuneración en mucho compensa el trabajo que realiza, mientras que el 32% opina que su trabajo es recompensado en poco con su remuneración.

Respuestas que afirman que de una u otra forma la empresa debería revisar su tabla de remuneraciones, para compensar adecuadamente al mayor porcentaje de colaboradores de acuerdo a las funciones que cada uno desempeña.

5. ¿Considera necesario que la empresa diseñe un plan motivacional para mejorar el rendimiento laboral?

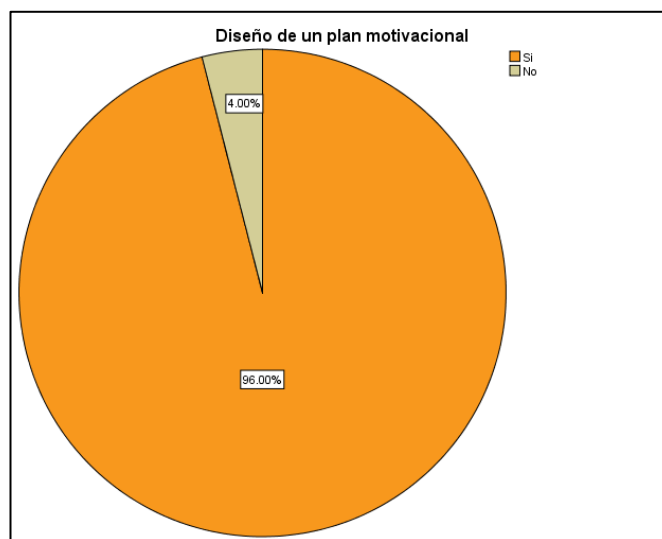
Tabla 5: Diseño de un plan motivacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	24	96.0	96.0	96.0
	No	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 8: Diseño de un plan motivacional



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 5 Diseño de un plan motivacional

Análisis e interpretación

De los 25 empleados encuestados, el 96% está de acuerdo con que se implemente un plan motivacional, mientras que el 4% opina lo contrario.

Por lo tanto, la empresa debería pensar en implementar un plan motivacional para mejorar la productividad de sus empleados y por ende mejorar la prosperidad organizacional.

6. ¿Dentro del plan motivacional que actividades considera importantes?

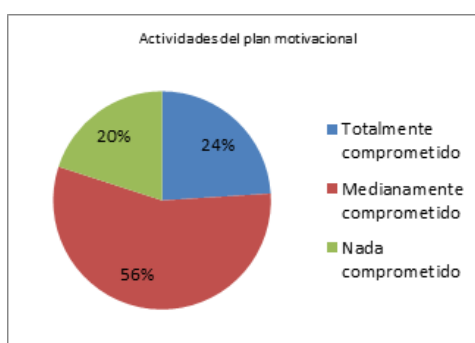
Tabla 6: Actividades del plan motivacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La creación de un comedor	17	68.0	68.0	68.0
	Realizar actividades fuera del lugar de trabajo.	5	20.0	20.0	88.0
	Festejar los cumpleaños.	3	12.0	12.00	100.00
	Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 9: Actividades del plan motivacional



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 6 Actividades del plan motivacional

Análisis e interpretación:

Según los 25 empleados encuestados, el 68% considera que la actividad más importante a desarrollar dentro del plan motivacional es ofrecer un servicio de comedor, mientras que el 32% opina que debería ser la realización de actividades fuera del lugar de trabajo.

En relación a la respuesta obtenida, la empresa debería tomar muy en cuenta que los empleados prefieren tener un servicio de comedor a su disposición dentro de las instalaciones de la empresa, para que así pueda optimizar su tiempo.

7. ¿Se siente usted comprometido con su trabajo y en especial con la empresa?

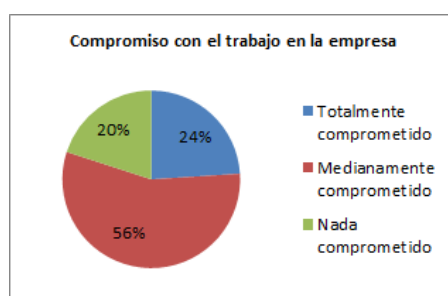
Tabla 7: Compromiso con el trabajo en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente comprometido.	6	24.0	24.0	24.0
Medianamente comprometido	14	56.0	56.0	80.0
Nada comprometido	5	20.0	20.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 10: Compromiso con el trabajo en la empresa



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 7 Compromiso con el trabajo y la empresa.

Análisis e Interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a 25 clientes internos de la empresa "Daniel's Fashion" indican que el 24% que representa a 6 colaboradores muestran que tiene un compromiso con el trabajo y con la empresa mientras que el 56% restante que representa a 14 personas manifiestan que casi siempre tienen un compromiso con el trabajo y la empresa por otro lado el 20% que representa a 4 colaboradores muestra que no tiene nada de compromiso con la empresa.

Opiniones que permiten tener de referencia, que tanto los colaboradores se encuentran comprometidos con el trabajo y la empresa, respuestas a considerarse y que inciden negativamente en el desarrollo y crecimiento eficiente de la organización.

8. ¿Cree usted que los parámetros establecidos que utilizan las empresas para medir la productividad a sus empleados son?

Tabla 8: Parámetros establecidos para medir la productividad de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bueno	23	92.0	92.0	92.0
	Bueno	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por:Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 11: Parámetros establecidos para medir la productividad de los empleados



Elaborado por:Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 8 Parámetros establecidos para medir la productividad de los empleados

Análisis e Interpretación:

Según los datos obtenidos de la encuesta realizada a los 25 empleados de la empresa, el 92% que representa a 23 empleados indican que los parámetros establecidos por la empresa para medir la productividad de los empleados es muy bueno, por otra parte el 8% que representa a 2 empleados indican que los parámetros establecidos por la empresa para medir la productividad de los empleados es buena.

Lo cual indica que la empresa está aplicando correctamente los parámetros para medir la productividad de los empleados, para así garantiza que los colaboradores cumplan eficientemente con las actividades designadas, resultados que de una u otra manera se reflejan en su nivel de desempeño y en las actividades que realizan.

9. ¿Recibe usted capacitación?

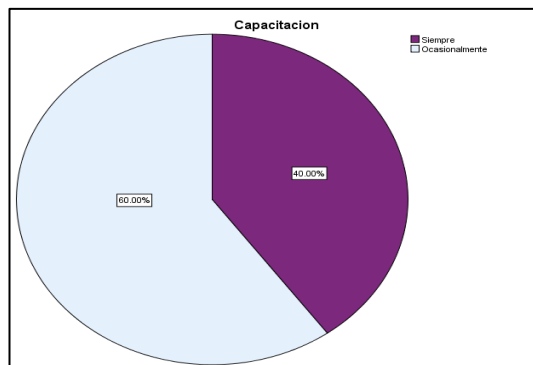
Tabla 9: Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	10	40.0	40.0	40.0
Ocasionalmente	15	60.0	60.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 12: Capacitación



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 9 Capacitación

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa, el 60% que representa a 15 colaboradores indican que reciben una capacitación ocasionalmente, mientras que el 40% que representa a 10 colaboradores indican que siempre reciben capacitaciones para un buen desempeño en sus actividades encomendadas.

Daniel's Fashion brinda capacitaciones ocasionalmente a sus colaboradores con la finalidad de que logren un buen desempeño laboral, lo cual es parcialmente beneficioso para la organización.

10. ¿Qué impacto le genera las capacitaciones que le brinda la empresa?

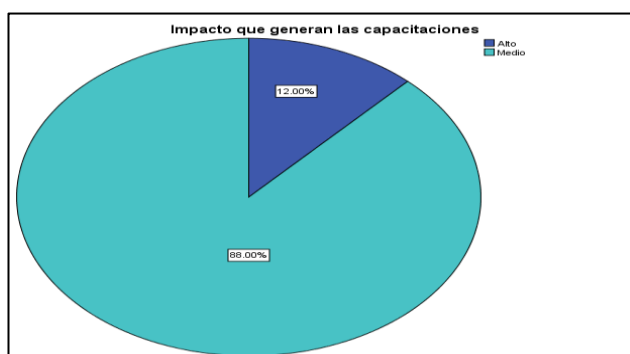
Tabla 10: Impacto que generan las capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	3	12.0	12.0	12.0
Medio	22	88.0	88.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 13: Impacto que generan las capacitaciones



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 10 Impacto que genera las capacitaciones

Análisis e Interpretación:

Mediante los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a la muestra de 25 colaboradores de la empresa "Daniel's Fashion", el 88% que representa a 22 colaboradores indican que el impacto que les genera las capacitaciones es medio, por otro lado el 12% que representa a 3 de los mismos mencionan que las capacitaciones les genera un impacto alto.

Estos resultados expresan que las capacitaciones que brinda la empresa son medianamente beneficiosas, ya que generan un impacto poco satisfactorio en los colaboradores de la empresa para desenvolverse en su puesto de trabajo.

11. ¿Cree usted que es necesario capacitar permanentemente al personal para contar con un buen clima laboral?

Tabla 11: Necesidad de capacitar al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	25	100.0	100.0	100.0

Elaborado por:Alex Salazar

Fuente: Encuestas realizada a Clientes Internos.

Gráfico 14: Necesidad de capacitar al personal



Elaborado por:Alex Salazar

Fuente: Tabla N° 11 Necesidad de capacitación del personal

Análisis e Interpretación:

Según los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la empresa, el 100% de los mismos, indica la importancia de las capacitaciones permanentes para lograr un buen desempeño laboral.

Por lo que, si la empresa desea generar un incremento positivo en el nivel de productividad de manera constante es importante la formación del talento humano que contribuya al desarrollo profesional y al crecimiento organizacional.

4.2 VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

Formulación de la hipótesis

La gestión adecuada del clima laboral permitirá incrementar los niveles de productividad de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo.

Nula: La gestión adecuada del clima laboral no permitirá incrementar los niveles de productividad de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo.

Alternativa: La gestión adecuada del clima laboral si permitirá incrementar los niveles de productividad de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo.

Comprobación de la hipótesis con el Chi – Cuadrado

¿Es más probable de que gestión adecuada del clima laboral permitirá incrementar los niveles de productividad de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo, no cuentan con un modelo organizacional para el manejo de su clima laboral, por lo que se decidió elaborar una investigación a 25 clientes internos que conforman la organización, con un cuestionario a los colaboradores que conocen del manejo interno de la organización.

H₀: Clima laboral y productividad son independientes

H₁: Clima laboral y productividad son dependientes

Tabla 12: Frecuencias Observados

POBLACION - CLIENTES INTERNOS	ALTERNATIVAS		TOTAL
	Siempre / Muy Bueno	Casi siempre / Bueno	
VI: CLIMA LABORAL - 1	13	12	25
VD: PRODUCTIVIDAD -9	23	2	25
TOTAL	36	14	50

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Tabla 13: Frecuencias Esperadas

POBLACION - CLIENTES INTERNOS	ALTERNATIVAS	
	Siempre / Muy Bueno	Casi siempre / Bueno
VI: CLIMA LABORAL – 1	18,0	7,0
VD: PRODUCTIVIDAD -9	18,0	7,0

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

Calculamos la frecuencia esperada a través de la siguiente fórmula:

$$fe = \frac{(total\ de\ la\ fila)(total\ de\ la\ comuna)}{tamaño\ de\ la\ muestra}$$

Cálculos de Chi cuadrado:

Tabla 14: Tabla de Contingencias

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² E
	VI: CLIMA LABORAL / Siempre	13	18,0	-5,0	25,00
VI: CLIMA LABORAL / Casi Siempre	12	7,0	5,0	25,00	3,57
VD: PRODUCTIVIDAD / Muy Bueno	23	18,0	5,0	25,00	1,39
VD: PRODUCTIVIDAD / Bueno	2	7,0	-5,0	25,00	3,57
				X² =	9,92

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos.

El Estadístico de Prueba como se puede ver en la **ANEXO 02** es de **3,84**. Este valor refleja grandes diferencias entre las frecuencias observadas y las esperadas si la hipótesis nula de independencia es cierta. El número de grados de libertad para la prueba es:

Fórmula para cálculo de grados de libertad:

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

En la cual r es el número de filas y c es el número de columnas.

Entonces,

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

$$gl = 1$$

Al trabajar con un nivel de significancia de 0.05

El valor crítico de Chi cuadrado es de 3,84

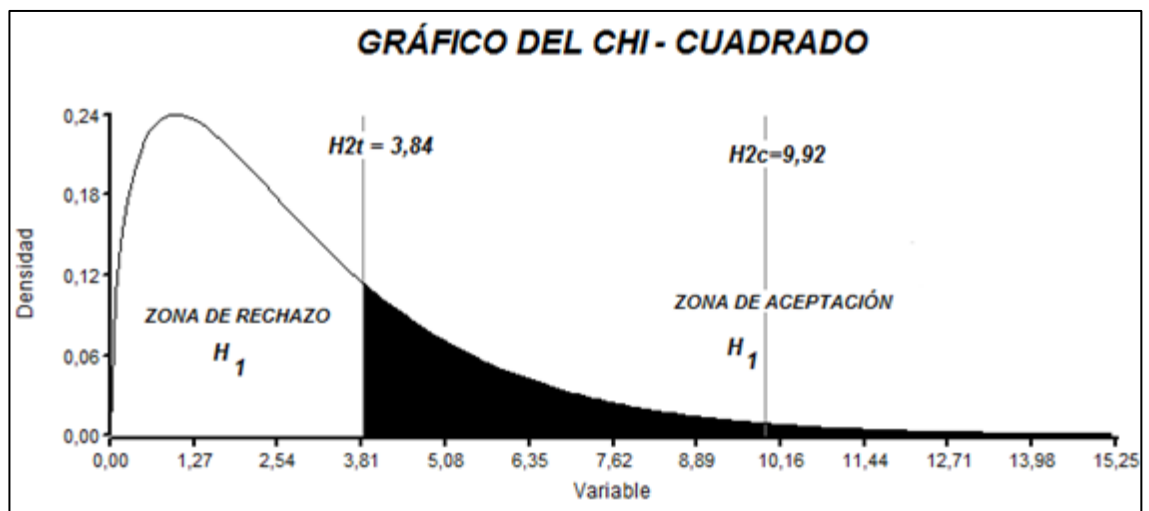
Si el estadístico chi cuadrado calculado es mayor que **3,84** se rechaza la hipótesis nula (se rechaza H_0 si $X^2_C = 9,92 > 3,84$)

Entonces la hipótesis nula se rechaza ya que el valor estadístico de pruebas es mayor que el valor crítico 3,84.

CONCLUSIÓN

Los datos de la muestra llevan a la conclusión de que el Clima Laboral y la productividad de los clientes internos de la empresa "**Daniel´s Fashion**" de la ciudad de **Pelileo**, son dependientes. Las dos tablas elaboradas indican que es más probable que la gestión adecuada del clima laboral permitirá incrementar los niveles de productividad de la empresa "Daniel´s Fashion".

Gráfico 15: Del Chi- Cuadrado



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos

Comprobación de la hipótesis con la Prueba T(T de Student)

Tabla 15: Estadísticos de muestras relacionadas

Estadísticos de muestras relacionadas					
		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	Ambiente Laboral	1,5200	25	,50990	,10198
	Necesidad de Plan Motivacional	1,0400	25	,20000	,04000
Par 2	Parámetros para medir la Productividad	1,0800 ^a	25	,27689	,05538
	Nivel de desempeño laboral	1,0800 ^a	25	,27689	,05538

a. No se puede calcular la correlación y T porque el error típico de la diferencia es 0.

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos

Tabla 16: Correlaciones de muestras relacionadas

Correlaciones de muestras relacionadas				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	Ambiente Laboral y Necesidad de Plan Motivacional	25	,196	,347

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos

Tabla 17: Pruebas de muestras relacionadas

Prueba de muestras relacionadas									
		Diferencias relacionadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	Ambiente Laboral - Necesidad de Plan Motivacional	,48000	,50990	,10198	,26952	,69048	4,707	24	,000

Elaborado por: Alex Salazar

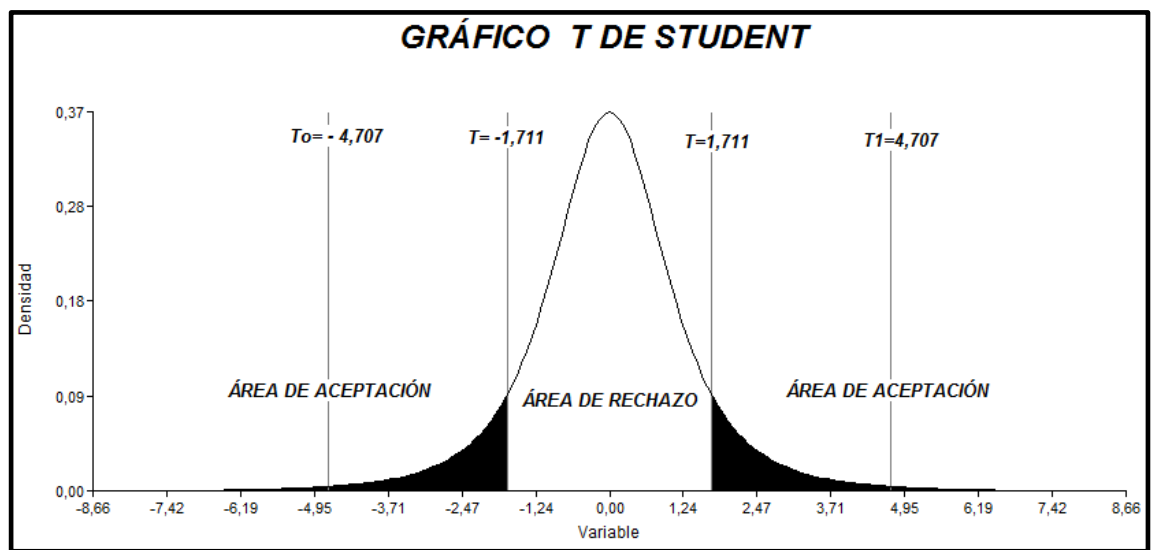
Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos

Al trabajar con un nivel de confianza del 95% y con 24 grados de libertad el valor de la T de Student tabular es de: 1,711(**ANEXO 3**)

Si el estadístico T de Student, calculado es mayor que **1,711** se rechaza la hipótesis nula (se rechaza H_0 si $T \text{ de Student}_C > 1,711$) y se Acepta la Hipótesis Alterna.

Entonces la hipótesis nula se rechaza ya que el valor estadístico de la T de Student calculada es de **4,707**, lo que significa que es mayor al valor crítico de **1,711**.

Grafico 16: T de Student



Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos

CONCLUSIÓN

Los datos de la muestra llevan a la conclusión de que el Clima Laboral y la productividad de los clientes internos de la empresa "**Daniel's Fashion**" de la ciudad de **Pelileo**, son dependientes. Las dos tablas elaboradas indican que es más probable que la gestión adecuada del clima laboral permitirá incrementar los niveles de productividad de la empresa "Daniel's Fashion".

CAPITULO V

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Mediante la investigación aplicada se ha logrado concluir:

- Que para poder implementar estrategias de gestión administrativa en relación al clima laboral, con el cual se pretende alcanzar el mejoramiento de la productividad de la empresa Daniel's Fashion, estas deben estar diseñadas de manera eficientemente y eficaz, debido a que se tiene la plena confianza que al incursionar en un nuevo ciclo con estas estrategias se obtendrá un cambio rotundo en toda la institución, ya que cuando el personal que labora en la empresa se encuentra plenamente motivado y satisfecho con su ambiente de trabajo rendirá de mejor forma y se esforzara siempre por cumplir con un excelente trabajo, más aun se dedicara el 100% a colaborar continuamente con la misma.
- Es por ello que con la aplicación de las encuestas y mediante el análisis del mismo nos atrevemos a detallar que el personal que labora en la empresa considera que su

ambiente de trabajo es apto para desarrollar plenamente sus actividades, a la vez que se les dota de todos los recursos materiales necesarios para realizar su trabajo.

- Se manifiesta a la vez que la empresa se esfuerza por realizar una adecuada inducción con la cual logra que estos incrementen su nivel de conocimientos, y con el que pretende compensar el trabajo desarrollado por los mismos de acuerdo a las funciones que cada uno desempeña.
- Es por ello que la empresa debería implementar un modelo de clima laboral basado en empowerment para mejorar la productividad de sus empleados y por ende mejorar la empresa, tomando muy en cuenta que su personal prefiere tener un servicio de comedor a su disposición dentro de las instalaciones de la empresa ya que esta es una buena forma de optimizar el tiempo.
- Se puede manifestar que la empresa está aplicando ciertos parámetros como capacitaciones constantes para medir la productividad de los empleados, pero aun así es mejor considerar la implementación de este modelo para garantizar que los colaboradores cumplen eficientemente con las actividades designadas y logren un buen desempeño laboral, y lo cual ha dado indicios de ser beneficioso para la empresa.

5.2 Recomendaciones

La investigación permite recomendar lo siguiente:

- La implementación de estrategias de gestión administrativa basadas en un modelo de clima laboral, con las cuales se pretende mejorar la productividad de los empleados de la empresa, además paralelamente se recomienda continuar con las capacitaciones que presta la misma y además de ello motivar al personal mediante eventos deportivos en donde los empleados despejaren la mente, se divertirán y demostraran sus capacidades no solo de trabajo sino en otros campos, debido a que el solo trabajo y al dejar de motivarles mediante sus capacitaciones lograr causar en ellos una improductividad que luego van a contribuir a un mal desarrollo de la institución y se tomara mucho en tiempo en querer hacer que la situación cambie.

- También se puede recomendar que según la investigación realizada se pierde mucho tiempo en las horas de comida de sus colaboradores, es por ello que la implantación de un comedor en el propio sitio de trabajo contribuiría no solo a la puntualidad de los mismos sino también lograría la integración y socialización entre ellos, lo cual sería también un hecho motivante y beneficioso para la empresa, debido que al tener mejor contacto entre compañeros de trabajo, se sentirán mucho más acoplados y rendirán eficazmente en cada actividad.
- Es necesario tener presente que los trabajadores deben ser evaluados y motivados constantemente para determinar que todos cumplan con su trabajo y así aportar con el desempeño y crecimiento continuo de la empresa basándose en un buen desarrollo organizacional dispuesto hacer competitivo en todo aspecto.

CAPITULO VI

PROPUESTA

4.1. Datos informativos

Título: Estrategias de Gestión Administrativa basadas en un modelo de Clima Laboral para mejorar la Productividad en la empresa Daniel´sFashion del Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua.

Institución Ejecutora: Daniel´sFashion

Provincia: Tungurahua

Cantón: Pelileo

Dirección: Av. Confraternidad N 2 81 barrio el tambo

Beneficiarios: Los beneficiarios absolutos de la implementación de esta propuesta serán definitivamente todo el personal que labora en la empresa, ya que al mejorar el Clima Laboral de la misma se podrá minimizar la rotación de cada puesto de trabajo y por ende contribuirá a mejorar los niveles de Productividad y participación dentro del mercado.

Tiempo estimado:

Inicio: Julio del 2014

Finalización: Noviembre del 2014

Responsable: Byron Martínez

Director del Proyecto: Dr. Víctor Córdova

Costo: 1.451,75 dólares.

6.2 Antecedentes de la propuesta

En la empresa DANIEL'S FASHION no se ha establecido hasta el momento ningún tipo de modelo de Clima Laboral que permita perfeccionar el desempeño laboral de sus trabajadores, conocer y analizar los problemas en cada uno de sus puestos de trabajo y valorar las capacidades reales de los mismos dentro de la empresa, por tanto, es necesario conseguir una medida o herramienta que explique de una manera eficaz y cierta, el comportamiento del capital humano, a través de crear un ambiente de confianza y satisfacción mejorando en cuanto sea posible su labor y potenciar sus capacidades, buscando así que esto se constituya como parte principal y primordial para la solución de este problema debido a que esto está afectando la demanda en el mercado y generando así un bajo volumen de las ventas, lo cual impide un amplio desarrollo organizacional de la empresa en el mercado.

La idea de implantar un modelo de Clima Laboral, es satisfacer y estar pendientes de las necesidades de los clientes internos de la empresa, por lo que es necesario definir una estrategia de cambio, ya que se va a conjugar dos posturas: conseguir una mejor productividad y una mayor exigencia de recursos por parte del potencial humano.

De acuerdo a la investigación pertinente se puede notar que la empresa DANIEL'S FASHION necesita aplicar un modelo de Clima Laboral para los empleados, en donde puedan resolver los siguientes problemas:

- Atrasos de los empleados
- Inadecuado desempeño de empleados
- Desperdicio de materia prima.
- Retrasos en recepción de materia prima.
- Retrasos en la entrega de producción.
- Desorden en la planta.
- Uso inadecuado de la maquinaria.
- Reproceso.

Se determina entonces que la ausencia de este modelo en la empresa no permite generar la productividad deseada y es por ello que la toma de decisiones se lo realiza de una forma empírica la cual genera información errónea para el desarrollo organizacional, por lo tanto es necesario determinar el direccionamiento operativo de la empresa.

6.3 Justificación

La sustancia de la propuesta es efectuar un conjunto de estrategias sólidas y competitivas que mejoren el nivel de calidad de desempeño laboral y el desarrollo de talento humano dentro de la empresa, debido a que el recurso humano está vinculado con todas las actividades empresariales, para ello se establece la necesidad de mejorar el Clima Laboral en el que se desenvuelve, de ahí la estructuración de la propuesta, puesto que utilizar las herramientas como la comunicación y motivación para mejorar el nivel competitivo lo cual permitirá mejorar las acciones empresariales en general.

La propuesta busca promover y motivar al talento humano ya que ellos son el recurso más importante de toda organización y el cual sobrevive a los distintos cambios que se realicen en la misma, con el modelo de Clima Laboral, en donde, el equipo de trabajo de la empresa será más productivo, su entorno de trabajo será más agradable y creativo, existirá un clima de confianza y apoyo, a más de ver satisfacción en la realización de cada trabajo por departamento.

Un personal motivado, capacitado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones sustentan sus logros. Estos aspectos además de constituir fuerzas internas de gran importancia para que la empresa alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

Es por ello que nace el interés de la propuesta de motivar a la empresa a la instauración de Estrategias de Gestión Administrativa el cual le permitirá acceder a un alto nivel de competitividad, conllevándolo a la vez a maximizar la inversión y por ende la imagen en el entorno, misma que radica en generar un alto compromiso modelo personal, basado en un enfoque de desarrollo de destrezas empresariales.

6.4 Objetivos

Objetivo General

Diseñar estrategias de gestión administrativa basadas en un modelo de Clima Laboral para mejorar la Productividad en la empresa Daniel's Fashion del Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos

- Realizar el análisis sobre desempeño y Productividad del Talento Humano en la empresa.
- Establecer los parámetros motivacionales que impiden el buen desenvolvimiento de los empleados.
- Identificar los elementos críticos que intervienen en la optimización de los equipos con el fin de asegurar el máximo rendimiento.

6.5 Análisis de factibilidad

La presente propuesta es factible, por cuanto existe la flexibilidad y disponibilidad del propietario de la empresa para efectuar un cambio en el manejo del Talento Humano y así no solo potencializar sus destrezas y habilidades, sino también la Productividad Empresarial.

Tecnológica

La empresa cuenta con los elementos tecnológicos adecuados, posee máquinas con soporte para facilitar la costura, máquinas overlock para el cocido y entallado de piezas que facilita el proceso, una termofijadora marca Marios, un generador de energía eléctrica, varios tablero de corte, dos compresores, adicionalmente posee dos Trituradoras que es utilizada para dar color a la toalla. Una secadora a vapor y sobre todo cuenta con equipos de cómputo en todas las áreas, los mismos que funcionan en red, cabe mencionar que todos los equipos mencionados anteriormente son de última generación, los mismos que sirven para cumplir con los objetivos y metas planteados en la presente propuesta.

Organizacional

Una vez realizado el análisis organizacional se ha determinado que la empresa cuenta con la predisposición y el apoyo de la gerencia para recolectar toda información requerida y a ponerla en práctica a través del diseño de un modelo de clima laboral para mejorar su productividad.

Ambiental

La empresa cumple con la ordenanza para la prevención y control de la contaminación ambiental ocasionada por las actividades agroindustriales, industriales y artesanales, preocupada de preservar el medio ambiente.

Económico – financiero

Daniels´ Fashion cuenta con capital propio el mismo que sustenta la aplicación de este proyecto para diseñar un modelo de clima laboral en el área de producción, cabe recalcar que la empresa cuenta con diseños excepcionales que los diferencia de la competencia lo cual sin duda es una ventaja competitiva.

Legal

La finalidad del clima laboral es la satisfacción de los trabajadores para evitar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados, lo cual permitirá cumplir con el artículo 218 del código de trabajo “Las obligaciones del empleador son las de enseñar el arte, el oficio o forma de trabajo a la que se hubiere comprometido” y con otras obligaciones en el ámbito de la capacitación que establecen las leyes laborales vigentes.

6.6 Fundamentación científico-técnica

El Clima Laboral y la Productividad

Según Chiavenato (2005), el personal de la empresa determina la productividad de la empresa, por ende los seres humanos buscan un excelente clima laboral para desempeñar de mejor manera. El clima laboral es de gran importancia en la actualidad, ya que en todas las organizaciones lo aplican, buscando un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un mejoramiento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

La productividad está relacionada con la eficiencia técnica y económica de la empresa. Cuando existen varias combinaciones de factores para fabricar un mismo producto la elección depende del precio de los factores de producción. En general, se distinguen dos tipos de productividad: la productividad global de la empresa que relaciona la producción de la empresa con los factores que han sido necesarios para obtener esa producción (trabajo, capital y materias primas); y la productividad de uno de los factores que relaciona el volumen de producción con el factor estudiado.

Existen una serie de características del clima laboral que son trascendentales para realizar el diagnóstico del clima laboral.

- ❖ El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan estabilidad de clima laboral con cambios graduales.
- ❖ Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- ❖ Los trabajadores modifican el clima laboral de la empresa y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- ❖ Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma.
- ❖ Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alerta que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

Se considera la satisfacción laboral como una variable de cinco grandes factores integradores vinculados a:

- 1- La naturaleza y contenido de trabajo.
- 2- El trabajo en grupo y sus directivos.
- 3- Las condiciones de trabajo.
- 4- El esfuerzo y los resultados individuales.
- 5- Las condiciones de bienestar.

El propio clima laboral, entre las miles de actitudes diferentes que cada persona puede tener, se enfoca hacia aquéllas relacionadas con el ámbito organizacional, o sea, las que dan a conocer las evaluaciones positivas y negativas acerca de su ambiente de trabajo, es decir, la satisfacción laboral. Teniendo en cuenta lo anterior, aunque ésta representa una actitud y no un comportamiento, la mayoría de los autores dedicados a la investigación del comportamiento organizacional consideran a la satisfacción laboral una variable dependiente muy importante.

Medición de la Satisfacción Laboral.

Según Blake (2006), resulta innegable que la satisfacción que siente el trabajador depende de variados aspectos relacionados con su presencia en la organización, tanto los propios del puesto de trabajo que ocupa como de otros elementos que lo rodean.

Asimismo, dentro de cada empresa van a estar presentes también las expectativas y motivaciones individuales, lo cual hace más compleja aún la evaluación de la satisfacción laboral.

La mayoría de los diferentes instrumentos de medición de la satisfacción laboral utilizados indagan sobre ciertos aspectos, entre otros:

- El propio trabajo
- Las relaciones humanas
- La organización del trabajo.
- El salario, otras retribuciones y posibilidades de promoción.
- El reconocimiento a la labor desempeñada.
- Condiciones de trabajo.

Satisfacción Laboral y Productividad.

Según Cruz (2005), es bastante difundido el criterio de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos. La insatisfacción laboral se manifiesta a través de diferentes actitudes tales como una baja eficiencia y eficacia, negligencia, desatención de sus responsabilidades y otras que pueden llegar al abandono del puesto de trabajo e incluso de la organización.

Según (Stephen & Robbins, 2000) Los empleados insatisfechos pueden asumir cuatro actitudes que varían en cuanto a su grado de constructividad / destructividad y actividad / pasividad.

Éstas se definen como:

Salida: comportamiento dirigido a dejar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de la renuncia.

Voz: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejoramiento, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.

Lealtad: espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo correcto".

Negligencia: permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

Como se observa, los comportamientos de salida y negligencia están estrechamente relacionados con las variables productividad, ausentismo y rotación, pero al mismo tiempo coexisten con las actitudes constructivas –activa o pasiva- que de una forma u otra también inciden en dichas variables. La voz y la lealtad incrementan la tolerancia ante situaciones desagradables, lo cual favorece la continuación en los puestos de trabajo mientras esperan a que la situación mejore.

La creencia de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos es una relación que se ha establecido durante años. En las décadas de 1950 y 1960 se realizaron numerosos estudios en los que se trataba de establecer la relación entre la satisfacción y la productividad.

El criterio de que "un trabajador feliz es un trabajador productivo" llevó a los directivos en las décadas desde los 30 hasta los 50 a garantizar mecanismos que estimularan y mantuvieran contentos a los trabajadores. Pero la evidencia real obtenida mediante una

revisión cuidadosa de la investigación indica que aunque hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son bajas. Sin embargo, existen variables moderadoras que pueden influir en esta interrelación productividad-satisfacción laboral y que tienen en cuenta factores externos que ejercen influencia en la misma. Así “la productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, por ejemplo, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción”. Otra variable moderadora parece ser el tipo de puesto que ocupa el trabajador, ya que la correlación satisfacción laboral-productividad es más fuerte para los empleados que ocupan cargos de mayor categoría tales como directivos, especialistas, etc. Un aspecto a evaluar también es la relación causa efecto entre la satisfacción laboral y la productividad. Se han realizado estudios que plantean que es la productividad la que conduce a la satisfacción laboral y no a la inversa.

Esta valoración se fundamenta en el hecho de que realizar un trabajo correcto, motiva intrínsecamente al trabajador, de lo que se deriva la satisfacción laboral. Ésta se debe incrementar adicionalmente mediante las recompensas materiales y morales que emanen de su buena labor.

Tomando como base el trabajo de (Herzberg, 2000), define productividad como el incremento que el empleado tiene en la planificación y realización del trabajo dentro de la empresa, lo cual forma parte de la motivación, ya que la importancia de ésta radica en que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.

En palabras más simples (Gomez, 2001), propone la siguiente relación:

“Productividad = Habilidad x Motivación”

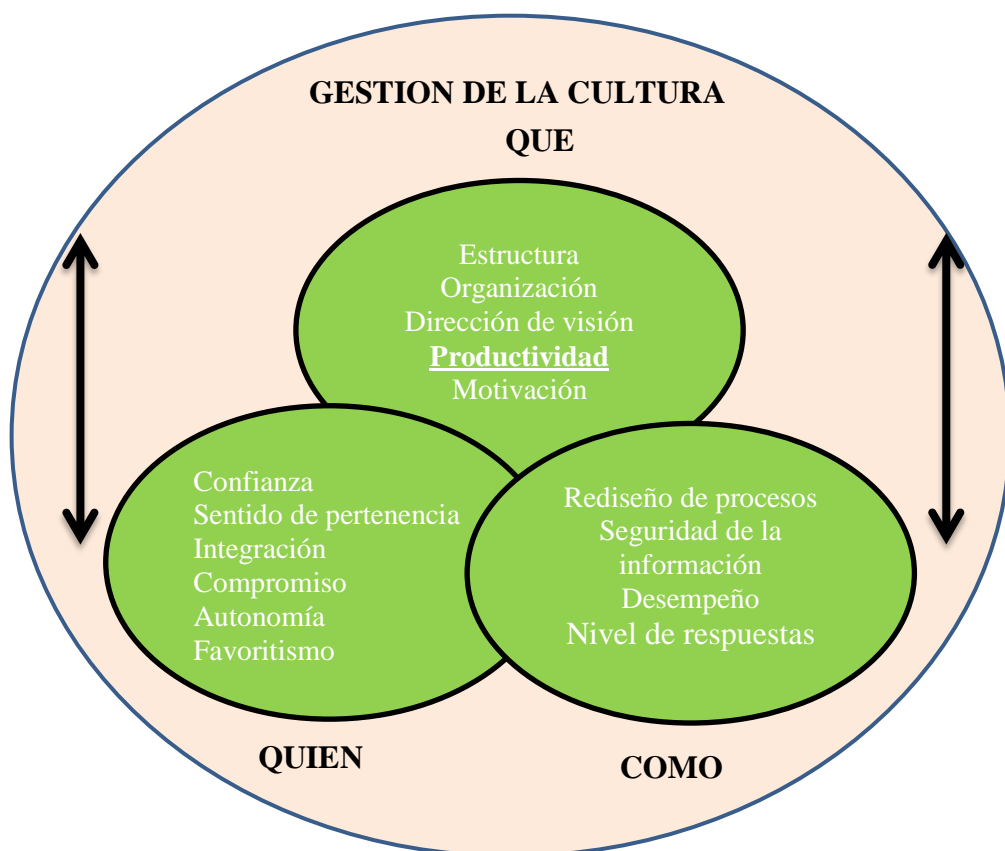
Según el autor, un alto nivel de habilidad puede significar una baja productividad si se combina con un bajo nivel motivacional. De igual manera, un elevado nivel motivacional no podría compensar totalmente un bajo nivel de habilidad. La definición anterior resulta clave, ya que permite llevar el concepto de productividad a un nivel

individual, donde las empresas presentan oportunidades de intervención directas para incrementar el desempeño laboral.

En concreto, será fundamental comprender la importancia de implementar planes de incentivos al interior de la organización como una forma de elevar los niveles de motivación en el trabajo y, al mismo tiempo, la productividad laboral.

Técnicas para Medir el Clima Laboral

Según Granados (2007), medir el clima organizacional, es basarse en la percepción en conjunto de cada uno de sus integrantes a cerca de sus relaciones intervinientes que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización e incide directamente en la **productividad**.



Fuente: Granados (2007)

En la Gestión Integral es lo que compone la cultura laboral de cualquier empresa, haciendo que exista una sinergia al interior de la organización fortaleciendo la productividad con el propósito de obtener mayor rentabilidad con poca economía.

Esta técnica logra resaltar las variables que interactúan con las tres gestiones de la organización, teniendo como resultado aquellas variables que afectan mayormente la productividad de la empresa como:

- ❖ Estructura
- ❖ Organización
- ❖ Dirección de visión
- ❖ Productividad
- ❖ Motivación
- ❖ Confianza
- ❖ Sentido de pertenencia
- ❖ Integración
- ❖ Compromiso
- ❖ Autonomía
- ❖ Favoritismo
- ❖ Rediseño de procesos
- ❖ Seguridad de la información
- ❖ Desempeño
- ❖ Nivel de respuestas

6.7 Modelo operativo

En este punto se especifica el proceso para la aplicación de un programa de motivación laboral no financiero mismo que es la base fundamental del diseño de un modelo de clima laboral para mejorar la productividad de la empresa.

Programa de motivación laboral no financiero.

Objetivos:

- Aplicar una administración por objetivos
- Fijar metas tangibles, verificables y medibles definidas por diferentes mecanismos participativos, brindando una constante retro-alimentación a los empleados por su desempeño. Así como también adecuarse a las necesidades y motivaciones personales.

Se aplicaran dos actividades para diseñar el modelo de clima laboral:

ESTRATEGIA 1

Como primera estrategia para mejorar el clima laboral se realizara convivencias las mismas que se realizaran el primero de mayo y el día de creación de la empresa, para ello se ha convenido realizar una mañana deportiva con todos los miembros que integran la empresa. Como primer aspecto a realizar es la elaboración y aplicación de un test de personalidad dirigido a los empleados, con el fin de conocer que tan satisfechos se sienten con la labor que desempeñan y si consideran necesario una actividad deportiva para distraerse y así desempeñar mejor su trabajo, el test constara de las siguientes preguntas:

Test de personalidad.

1. ¿Cree que le falta tiempo en su puesto de trabajo para realizar las cosas que debería usted hacer?
2. ¿Considera angustioso tener que hacer cola o esperar turno para conseguir una mesa en un restaurante?
3. ¿Encuentra intolerable observar cómo otras personas realizan tareas que usted sabe que puede hacer más deprisa?

4. ¿Se impacienta consigo mismo si se ve obligado a realizar tareas repetitivas, que son necesarias pero le impiden hacer las cosas que a usted le interesan realmente?
5. ¿Se esfuerza por pensar o hacer dos o más cosas simultáneamente?
6. ¿Mientras disfruta de un descanso, continúa pensando en sus problemas laborales, domésticos o profesionales?
7. ¿Se somete a ciertos plazos en su trabajo que con frecuencia son difíciles de cumplir?
8. ¿Lleva con frecuencia material relacionado con su trabajo o sus estudios a su casa por la noche?
9. ¿Se siente usted insatisfecho con su actual trabajo?

COSTOS

- Para la encuesta incluye la inversión de 25 fotocopias (cada una a 0.03 centavos) lo cual tiene un total de \$ 0.75 centavos de dólar, también se comprarán un total de 25 lápices a \$ 1.00 c/u lo cual es un total de \$ 25.75 dólares.
- Los refrescos para la reunión, se comprarán 10 botellas de refrescos de 2 litros con un costo \$ 1.80 c/u sumando un total de \$ 18.00 dólares.
- Se comprarán 25 tortas con un costo de \$ 1.00 dólares c/u lo cual sumarán un total \$ 25.00 dólares.
- Se rentarán 25 sillas a \$ 1.00 dólares c/u lo cual es un total de \$ 25.00 dólares.
- Se comprará un paquete de vasos con un valor de \$ 1.00 dólar.

ESTRATEGIA 1 COSTOS			
MATERIALES	UNIDADES	C/U	CT
Fotocopias	25	0.03 ctvs.	\$ 0.75 ctvs.
Lápices	25	\$ 1.00	\$ 25.00
Refrescos	10	\$ 1.80	\$ 18.00
Tortas	25	\$ 1.00	\$ 25.00
Renta de sillas	25	\$ 1.00	\$ 25.00
Vasos desechables	1 paquete	\$ 1.00	\$ 1.00
Total			\$ 94.75

Elaborado por: Alex Salazar
Fuente: Propia

ESTRATEGIA 2

Tema: Implantación de un comedor en la empresa Daniel's Fashion

En la empresa se implantara el comedor con el fin de ahorrar tiempo para los empleados, además este será el punto de encuentro para que puedan distraerse y socializarse entre todo el equipo de trabajo, este comedor será diseñado de acuerdo a los requerimientos de los empleados de la empresa y así mismo se elaborara los menús en base a los deseos de los mismos.

Actividades:

- Seleccionar el espacio para el comedor
- Diseñar el espacio físico para el comedor de la empresa

Costos:

Para cubrir el espacio físico del comedor se necesitara de un carpintero a quien se le pagara el sueldo básico \$140,00 por la obra.

Tabla 18: Proformas de casas comerciales

DETALLE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
2 mesas	100,00	200,00
25 sillas	10,00	250,00
2 docenas de platos	6,00	12,00
Utensilios de cocina	100,00	100,00
Costo del menú	2,00	50,00
1 Tabla de MDF 2cm espesor	45,00	45,00
1 ángulo de 1/4	6,00	6,00
1 Caja de tornillo para madera 1 x 1/8	4,00	4,00
Pago carpintero		\$140,00
	TOTAL	\$807,00

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Proformas de casas comerciales

ESTRATEGIA 3

MOTIVACION POR RECONOCIMIENTO

NO FINANCIEROS

Con la finalidad de mejorar las actividades laborales que desempeñan los empleados se les otorgara premios o incentivos por asensos y buen trato.

Por asensos:

Se tomaran en cuenta a los empleados que estén estudiando para colocarles en un puesto acorde con sus estudios y medir su capacidad para llegar a obtener ese puesto de trabajo.

Buen trato:

Como una muestra de buen trato, respeto y consideración por cada uno de los empleados primero tendremos que lograr que sus honorarios sean pagados puntualmente.

Así mismo el buen trato vendría de alta gerencia dándoles apoyo incondicional a los empleados para que ellos se sientan respaldados y pagarles con el mayor esfuerzo posible en su trabajo.

FINANCIEROS

Por bonos:

Al cumplir con una meta establecida por la alta gerencia de la empresa o por el mejor grupo de trabajo en el cual todos trabajaran por un incentivo que beneficie a los trabajadores y a las familias de los mismos, estos premios pueden ser:

Premios de electrodomésticos u artículos para el hogar como:

- DVD's, cocinetas, edredones, toallas, etc.

Tabla 19: Actividades del Programa de Incentivos

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	BENEFICIOS
Estabilidad laboral. Adiestramiento. Menciones especiales.	Proporcionar al empleado seguridad y confianza a la conservación de su puesto.	Crear un sentido de pertinencia y responsabilidad por parte del trabajador proporcionando así un mejor rendimiento laboral,

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente; Actividades del Programa de Incentivos

Tabla 20: Cronograma de Actividades

ESTRATEGIAS	TIEMPO	RESPONSABLE	COSTO
Estrategia # 1 Test de personalidad con una encuesta	La semana del 2 al 6 de Julio	Jefe de Recursos Humanos	\$ 94,75 dólares
Estrategia# 2 Implementación de comedor	Se implementará los primeros días de implementación de la propuesta.	Gerencia y Jefes de sección	\$ 807 dólares
Estrategia # 3 Reconocimientos, por asensos, estudios. Incentivos materiales por días especiales.	Esto se hará por los estudios realizados	Gerencia y Jefes de Sección	\$50,00 dólares
	Se realizara dos veces al año, específicamente en el día de trabajador y en el aniversario de	Gerente y Jefe de Recursos Humanos	\$ 500,00 dólares

Elaborado por: Alex Salazar **Fuente:** Presupuesto de la empresa

Presupuesto

INGRESOS PRESUPUESTADOS	\$ 1.451,75
EGRESOS PRESUPUESTADOS	
DETALLE	TOTAL
FINANCIEROS	
Test de personalidad	\$ 94,75
Implantación de comedor	\$ 807,00
Reconocimientos, motivación e incentivos.	\$ 550,00
TOTAL EGRESOS	\$ 1.451,75

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Presupuesto de la empresa

6.8 Administración de la propuesta

La empresa “Daniel’s Fashion” se encargara de ejecutar la presente propuesta, la misma que se encuentra estructurada de siguiente manera:

Plan de acción

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSO	TIEMPO	RESPONSABLE	COSTO
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar el aprovechamiento de todo el potencial de los empleados en el área de producción mediante motivaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Inducir a los empleados a que desarrollen en forma adecuada sus funciones maximizando su potencial para obtener mayores oportunidades y aumento dentro de la institución o área en la que se desenvuelven. 	<ul style="list-style-type: none"> Preparar procesos de capacitación para todo el personal que labora en la empresa, acompañando esto con una adecuada motivación constante reconociendo el desempeño que demuestre cada trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> Humano Material Económico Tecnológico 	01 de Enero al 30 Junio del 2014	<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Recursos Humanos Jefe Financiero 	\$ 600
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar vínculos de compañerismo y socialización entre los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover la participación y desenvolvimiento de los empleados a través de la implementación de eventos deportivos, que fomentaran un comportamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Para promover el socialismo dentro de los empleados de la empresa se realizara yincanas, campeonatos de futbol, basketball y 	<ul style="list-style-type: none"> Humano Material Económico 	01 de Enero al 30 Junio del 2014	<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Recursos Humanos Jefe Financiero 	\$ 274

	de equipo.	vóley, mismos que se efectuarán dos veces al año. (día del trabajo/aniversario de la empresa.				
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la factibilidad para la implementación de un espacio de encuentro para empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un comedor dentro de la empresa para que mediante ello los empleados adquieran más facilidades como ahorro de tiempo y gocen de un punto de encuentro para dialogar con sus compañeros e intercambiar temas de interés entre ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a la infraestructura de la empresa seleccionar el espacio físico más apropiado acompañado de una decoración e iluminación adaptada para implantar el comedor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Humano • Material • Económico • Tecnológico 	01 de Enero al 28 Febrero del 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Recursos Humanos • Jefe Financiero 	\$ 952

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Matrices de Actividades

6.9 Previsión de la evaluación

La aplicación de la propuesta será monitoreada periódicamente por el gerente para verificar si la aplicación de lo propuesto contribuye en forma acertada al problema. Se debe recalcar que una vez realizada la evaluación se encuentra nuevas propuestas y se realizarán los respectivos cambios.

Matriz de Análisis Evaluativo

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Quiénes solicitan evaluar?	El gerente de la empresa y Jefe de Recursos Humanos
¿Por qué evaluar?	Porque es necesario conocer cómo se están desarrollando cada una de las actividades planteadas y así realizar reajustes durante su desarrollo.
¿Para qué evaluar?	Para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta para el proceso de ventas
¿Qué evaluar?	Los contenidos y su aplicación
¿Quién evalúa?	Gerente y Jefe de Personal
¿Cuándo evaluar?	Al principio de cada trimestre del año 2014.
¿Cómo evaluar?	Metodológicamente en base a políticas de la empresa y en sus instalaciones.
¿Con que evaluar?	Encuestas, Ficha de Observación y Aplicaciones de Test e Indicadores de Gestión administrativa. Productividad = (Productos o Servicios Producidos) / (Recursos Utilizados)

Elaborado por: Alex Salazar

Fuente: Matriz de Análisis Evaluativo

BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO IDALBERTO (2005).Gestión del talento Humano. Editorial campus Ltda.
- Robbins (2000) Comportamiento Organizacional, Teoría Y Práctica Mexico|Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A
- BLAKE OSCAR (2006).Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación. Ediciones Macachí.
- CRUZ REYES KEWIN, (2005) Los Administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso. Cuarta Edición. México, Compañía Editorial Continental.
- DESSLER GARY, (2004) .Administración de personal. Cámara Nacional de la Industria Editorial México
- GRANADOS ESPINOZA JAIME A. (2007) Capacitación y Dirección del Personal, Tercera Edición, Editorial Trillas S.A. de CV.
- NEWSTROM JOHW (2007).Comportamiento del Talento Humano. Interamericano Editores. A de C.V.
- LOZADA LOPEZ LEXSI JUÑIZA, (2008) La capacitación de los Empleados de la empresa Baratón como herramienta administrativa para el mejoramiento del servicio al cliente. TESIS.
- OCEANO (2005) Diccionario de Administración y Finanzas. Editorial Océano España.
- STEPHEN, P., & ROBBINS. (2000). Comportamiento Organizacional, Teoría Y Práctica. Mexico|: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- QUEZADA KARINA (2005).Programación de cursos de capacitación para mejorar el desempeño profesional de los empleados, trabajadores y funcionarios de la empresa de Tungurahua por parte de CORFOPYM.TESIS
- VARGAS ALVARO (2007).Incidencia de la capacitación y educación en el cierre de operaciones de las PYMES. Tesis.

- KEITNER.R& KINICKI.A (1996). Comportamiento de las Organizaciones. Tercera Edición. España, Editorial Copyright.
- GABIN AMPARO (2004) Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente, Editorial Thomson Paraninfo. Madrid.
- BURBIDGE JOHN (1979) El Control de Producción. Quinta Edición. España, Editorial McDonal.
- FLÓREZ JUAN (2006) Proyectos de Inversión de creación de Empresa, Ediciones Ecoe,
- Lawrence J (2009) Principios de Administración Financiera. Décima Edición, Editorial Person Education.
- MELLO FARIA (2004) Desarrollo Organizacional Enfoque Integral. Quinta Edición. México, Editorial Limusa
- BOHLANDER A. Sherman, 2005, Administración de Recursos Humanos, Edición 12ª España, editorial Thomson, pág. 247.
- REINSO C. Víctor A. 1988, El proceso Administrativo y su aplicación en las empresas, Edición 6ta, Ecuador.
- Gestión de Calidad y competitividad de John Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Philip B Crosby.
- Sarv Singh Sooin de Control de Calidad Total
- Oakland John S. de Administración por calidad total.

Fuente de Internet

- <http://www.accionrse.cl/uploads/files/Productividad%20y%20Calidad%20de%20Vida%20Laboral.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/mkt/cultumercadeo.htm>

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Facultad de Ciencias Administrativas

Encuesta: Dirigida a clientes internos de la empresa sobre el Clima Laboral y la Productividad.

Objetivo general: Establecer si el clima laboral incide en la productividad de sus colaboradores de la empresa "Daniel's Fashion" de la ciudad de Pelileo.

Instrucciones: Leer detenidamente cada pregunta, conteste una sola respuesta marcando con una (x). La ayuda que se les presta es para mejorar el clima laboral y la productividad en la empresa.

CUESTIONARIO

1.- ¿El ambiente en el cual trabaja le es satisfactorio?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

2.- ¿Posee los recursos adecuados para desarrollar su trabajo?

Si () No ()

3.- ¿El tiempo que usted trabaja en la empresa, le ha permitido incrementar su conocimiento en forma?

Total () Parcial ()

4.- ¿Considera que su trabajo está correctamente remunerado, considerando las funciones y responsabilidades asignadas a Ud.?

Mucho () Poco ()

5.- ¿Considera necesario que la empresa diseñe un plan motivacional para mejorar el rendimiento laboral?

Si ()

No ()

6.- ¿Dentro del plan motivacional que actividades considera importantes?

La creación de un comedor ()

Realizar actividades fuera del trabajo ()

Festejar los cumpleaños ()

7.- ¿Se siente usted comprometido con su trabajo y en especial con la empresa?

Totalmente comprometido()

Medianamente comprometido ()

Nada comprometido ()

8.- ¿Cree usted que los parámetros establecidos que utilizan las empresas para medir la productividad a sus empleados son?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Malo ()

9.- ¿Recibe usted capacitación?

Siempre ()

Ocasionalmente ()

10.- ¿Qué impacto le genera las capacitaciones que le brinda la empresa?

Alto ()

Medio ()

Bajo ()

11.- ¿Cree usted que es necesario capacitar permanentemente al personal para contar con un buen clima laboral?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

TABLA DEL CHI CUADRADO TABULADO

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Fuente:

<http://www.davidgiuliodori.com.ar/IUA->

Estadistica%20Superior/tablachicuadrado.pdf

ANEXO 3

TABLA DELA T DE STUDENT TABULADA

Distribución T de Student

k \ p	0,55	0,60	0,65	0,70	0,75	0,80	0,85	0,90	0,95	0,975	0,99	0,995	0,9995
1	0,158	0,325	0,510	0,727	1,000	1,38	1,96	3,078	6,314	12,71	31,8	63,7	637
2	0,142	0,289	0,445	0,617	0,816	1,06	1,39	1,886	2,920	4,30	6,96	9,92	31,6
3	0,137	0,277	0,424	0,584	0,765	0,978	1,25	1,638	2,353	3,18	4,54	5,84	12,9
4	0,134	0,271	0,414	0,569	0,741	0,941	1,19	1,533	2,132	2,78	3,75	4,60	8,61
5	0,132	0,267	0,408	0,559	0,727	0,920	1,16	1,476	2,015	2,57	3,36	4,03	6,86
6	0,131	0,265	0,404	0,553	0,718	0,906	1,13	1,440	1,943	2,45	3,14	3,71	5,96
7	0,130	0,263	0,402	0,549	0,711	0,896	1,12	1,415	1,895	2,36	3,00	3,50	5,40
8	0,130	0,262	0,399	0,546	0,706	0,889	1,11	1,397	1,860	2,31	2,90	3,36	5,04
9	0,129	0,261	0,398	0,543	0,703	0,883	1,10	1,383	1,833	2,26	2,82	3,25	4,78
10	0,129	0,260	0,397	0,542	0,700	0,879	1,09	1,372	1,812	2,23	2,76	3,17	4,59
11	0,129	0,260	0,396	0,540	0,697	0,876	1,09	1,363	1,796	2,20	2,72	3,11	4,44
12	0,128	0,259	0,395	0,539	0,695	0,873	1,08	1,356	1,782	2,18	2,68	3,06	4,32
13	0,128	0,259	0,394	0,538	0,694	0,870	1,08	1,350	1,771	2,16	2,65	3,01	4,22
14	0,128	0,258	0,393	0,537	0,692	0,868	1,08	1,341	1,761	2,14	2,62	2,98	4,14
15	0,128	0,258	0,393	0,536	0,691	0,866	1,07	1,337	1,753	2,13	2,60	2,95	4,07
16	0,128	0,258	0,392	0,535	0,690	0,865	1,07	1,333	1,746	2,12	2,58	2,92	4,02
17	0,128	0,257	0,392	0,534	0,689	0,863	1,07	1,330	1,740	2,11	2,57	2,90	3,96
18	0,127	0,257	0,392	0,534	0,688	0,862	1,07	1,328	1,734	2,10	2,55	2,88	3,92
19	0,127	0,257	0,391	0,533	0,688	0,861	1,07	1,325	1,729	2,09	2,54	2,86	3,88
20	0,127	0,257	0,391	0,533	0,687	0,860	1,06	1,323	1,725	2,09	2,53	2,84	3,85
21	0,127	0,257	0,391	0,532	0,686	0,859	1,06	1,321	1,721	2,08	2,52	2,83	3,82
22	0,127	0,256	0,390	0,532	0,686	0,858	1,06	1,319	1,717	2,07	2,51	2,82	3,79
23	0,127	0,256	0,390	0,532	0,685	0,858	1,06	1,318	1,714	2,07	2,50	2,81	3,77
24	0,127	0,256	0,390	0,531	0,685	0,857	1,06	1,316	1,711	2,06	2,49	2,80	3,74
25	0,127	0,256	0,390	0,531	0,684	0,856	1,06	1,315	1,708	2,06	2,48	2,79	3,72
26	0,127	0,256	0,390	0,531	0,684	0,856	1,06	1,314	1,706	2,06	2,48	2,78	3,71
27	0,127	0,256	0,389	0,531	0,684	0,855	1,06	1,313	1,703	2,05	2,47	2,77	3,69
28	0,127	0,256	0,389	0,530	0,683	0,855	1,06	1,311	1,701	2,05	2,47	2,76	3,67
29	0,127	0,256	0,389	0,530	0,683	0,854	1,05	1,310	1,699	2,04	2,46	2,76	3,66
30	0,127	0,256	0,389	0,530	0,683	0,854	1,05	1,303	1,697	2,04	2,46	2,75	3,65
∞	0,126	0,253	0,385	0,524	0,674	0,842	1,04	1,282	1,645	1,96	2,33	2,58	3,29

P ($T \leq t$) para k grados de libertad. Por ejemplo, para k = 2 grados de libertad, P ($T \leq 0,142$) = 0,55. P ($T \geq 0,142$) = 0,45.

ANEXO 4



