



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE TÉCNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL
PERMANENTE A LOS TRABAJADORES EN LA
MICROEMPRESA “SABROSAL S.A”**

Autora:

Reyes García Génesis Nicolle

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil – Ecuador

2019



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida porque me ha dado fortalezas para no desfallecer, cuando el camino se me ha tornado más difícil nunca me ha abandonado y permitirme haber llegado hasta este momento importante, sé que no es el final pero es un gran avance de mi formación profesional. A mi madre por ser el pilar más importante en mi vida, por siempre estar hay apoyándome en las malas y en las buenas por ser esa persona incondicional sin importar nuestras diferencias y distintas opiniones. A mi padre por su gran apoyo, sus consejos por haberme regalado esta hermosa vida, por enseñarme la constancia y por su gran amor brindado. A mi hijo que es mi gran inspiración y mis ganas de superarme para ser un gran ejemplo en su vida para que siga los pasos por el camino correcto. Gracias a mi hermana, porque con ella compartí una infancia feliz, que guardo en el recuerdo y que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

Génesis Nicolle Reyes García



AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento a los profesores por la confianza ofrecida desde que llegué a este instituto. Asimismo agradezco a un grupo de compañeros por su apoyo personal y humano, cuando más los necesité me dieron la mano, me apoyaron sin dudarlos eternamente agradecida con ellos.

Pero un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales.

Génesis Nicolle Reyes García



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un plan de capacitación laboral permanente a los trabajadores de la microempresa “Sabrosal S.A”** y problema de investigación: **¿Cómo potenciar el desempeño de los trabajadores para la mejora de la productividad de la microempresa “Sabrosal S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 2019?,** presentado por como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Reyes García Génesis Nicolle

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Reyes García Génesis Nicolle, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de plan de capacitación laboral permanente a los trabajadores de la microempresa SABROSAL S.A". de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL

Reyes García Génesis Nicolle

Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

Génesis Reyes García

No. de Cédula: 094101095-1

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0941010951

Nombres del ciudadano: REYES GARCIA GENESIS NICOLAS

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

Fecha de nacimiento: 27 DE MAYO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: REYES ESPINOZA DARWIN ENRIQUE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: GARCIA CHARCOPA SUSANA MARGARITA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 6 DE FEBRERO DE 2019

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 23 DE JULIO DE 2019

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Genesis Reyes Garcia

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL

N° de certificado: 193-244-77760



193-244-77760

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-003-000012455



20190901007D00449



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00449

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) GENESIS NICOLLE REYES GARCIA portador(a) de CÉDULA 0941010951 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 23 DE JULIO DEL 2019, (12:39).

Genesis Reyes Garcia.

GENESIS NICOLLE REYES GARCIA
CÉDULA: 0941010951



[Handwritten signature of Jaime Tommy Pazmiño Palacios]

NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TÉCNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL
PERMANENTE A LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA
“SABROSAL S.A”

Autora: Reyes García Génesis Nicolle

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Resumen

Actualmente en la microempresa Sabrosal S.A no existen indicios de que se haya creado un plan de capacitación, lo que es el mayor causante del bajo desempeño laboral que se presentó en esta organización lo que influye en que disminuya la productividad de la misma. Esta microempresa tiene como objetivo principal: elaborar un plan de capacitación laboral permanente que ayude a reducir el mal clima laboral, elevando el rendimiento de los colaboradores. En el siguiente trabajo de investigación se utilizaron los métodos Inductivo-Deductivo y también el método estadístico que ayudo a realizar las encuestas junto con el método científico para formular las conclusiones por medio de procesos que nos lleven a un razonamiento lógico. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y la entrevista. Se cree que es de suma importancia que los colaboradores tengan crecimiento profesional dentro de la organización para que ellos puedan aportar amplios conocimientos dentro de sus puestos de trabajo asignados. Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que es de vital importancia mantener motivado al personal enfocados al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Capacitación

Productividad

Desempeño

Laboral



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TÉCNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL
PERMANENTE A LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA
“SABROSAL S.A”

Autora: Reyes García Génesis Nicolle

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Abstract

Currently in the microenterprise Sabrosal S.A. there are no indications that a training plan has been created, which is the main cause of the low labor performance that was presented in this organization, which influences that its productivity decreases. The main objective of this microenterprise is: to elaborate a permanent labor training plan that helps to reduce the bad labor climate, elevating the performance of the collaborators. In the following research work, the Inductive-Deductive methods were used, as well as the statistical method that helped to carry out the surveys together with the scientific method to formulate the conclusions by means of processes that lead us to a logical reasoning. The techniques used were the survey and the interview. It is believed to be of paramount importance that collaborators have professional growth within the organization so that they can contribute extensive knowledge within their assigned jobs. With the results obtained, the conclusion was reached that it is of vital importance to keep the staff motivated, focused on the fulfillment of the organization's objectives.

Training

Productivity

Performance

Job



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	v
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice General.....	xii
Índice de Tablas.....	xiv
Índice de Gráficos.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	4
Delimitación del problema.....	6
Formulación del problema.....	6
Variables de la investigación.....	6
Evaluación del problema.....	7
Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación e Importancia.....	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
Antecedentes Históricos.....	6
Fundamentación Teórica.....	12
Antecedentes Referenciales.....	20
Fundamentación Legal.....	27
Conceptualización de Variables.....	30
Marco Conceptual.....	31
CAPÍTULO III	34
MARCO METODOLÓGICO	34
Datos de la Empresa.....	34
Diseño de la investigación.....	36
Tipos de investigación.....	39
Población.....	43
Muestra:.....	45
Métodos y Técnicas de Investigación.....	46
CAPÍTULO IV	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
Plan de Mejora.....	65
Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	69
Bibliografía.....	70
Anexos	
Anexo 1 Carta de aceptación de la empresa	
Anexo 2 Organigrama de la empresa	
Anexo 3 Logotipo de la empresa	
Anexo 4 Misión y visión	
Anexo 5 Fotos	
Anexo 6 Plan de Capacitación	



ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
TABLA 1: Causas y consecuencias de la disminución del desempeño laboral.....	4
TABLA 2: Universo.....	45
TABLA 3: Universo.....	46
TABLA 4: Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	47
Tabla 5: Satisfacción.....	54
Tabla 6: Integración.....	55
Tabla 7: Salario.....	55
Tabla 8: Comunicación.....	56
Tabla 9: Importancia Laboral.....	57
Tabla 10: Opiniones y sugerencias.....	58
Tabla 11: Motivación Laboral.....	58
Tabla 12: Aspiración Laboral.....	59
Tabla 13: Riesgo Laboral.....	60
Tabla 14: Crecimiento Laboral.....	61
Tabla 15: Plan.....	65



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1: Satisfacción.....	54
Gráfico 2: Integración.....	55
Gráfico 3: Salario.....	53
Gráfico 4: Comunicación.....	56
Gráfico 5: Importancia Laboral.....	57
Gráfico 6: Opiniones y sugerencias.....	58
Gráfico 7: Motivación Laboral.....	59
Gráfico 8: Aspiración Laboral.....	59
Gráfico 9: Riesgo Laboral.....	60
Gráfico 10: Crecimiento Laboral.....	61

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

A nivel mundial existen millones de empresas dedicadas a la elaboración y comercialización de snack siendo estos actualmente un producto de consumo masivo ya que en su totalidad se los están realizando 100% naturales. Estas empresas alimenticias productoras de snack han crecido en los últimos años elevadamente frente al mundo de gran competencia global lo que es necesario que se encuentre un valor agregado que les permita permanecer en un mercado realmente competitivo. Añadiéndole a esto, que para las empresas hoy en día, el eje que las mueve es el cliente, pues de él depende el funcionamiento de la cadena de productos alimenticios y no solamente estas sino también todas las empresas en el mundo.

Para las empresas se hace importantísimo tener la capacidad de retener y de conseguir más clientes por medio de esto, mantenerse en el mercado y lograr el crecimiento de la misma, pero es necesario entender las necesidades que van surgiendo día a día, para nadie es un secreto que las personas se encuentran más preocupadas y pendientes de mejorar su estilo de vida ya que hemos percibido como se ha restablecido la alimentación para el bienestar del ser humano, pero como lograrlo si cada vez tenemos más ocupaciones y menos tiempo para realizar actividades físicas.

Precisamente las empresas productoras de snack con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes van mejorando las características y especificaciones de sus productos alimenticios. La gran mayoría de familias ecuatorianas se caracterizan por elegir primero lo nacional donde

se tiene la costumbre alimenticia de consumir un producto derivado del plátano que tiene por nombre “CHIFLE”, que se ha constituido como un alimento de consumo masivo por ser natural y que puede ser consumido durante todo el día sin importar edad o condición social de los clientes.

Las empresas productoras de chifles han crecido elevadamente en estos últimos años ya que es considerado un producto de mayor consumo y que muchas veces acompaña la gran mayoría de las comidas ecuatorianas. Gracias a que el plátano y ciertos de sus derivados no han sido explotados en su totalidad, hemos descubierto oportunidades en el mercado alimenticio, la microempresa de producción y distribución de chifles en el cantón Guayaquil, la cual lleva el nombre de **‘SABROSAL S.A’** y se encuentra ubicada en el sector sur de la ciudad, se enfoca más en ayudar a generar ingresos otorgando empleos para las familias, permitiendo que su calidad de vida mejore.

Ubicación del problema en un contexto

Actualmente los continuos cambios en el mercado y el avance tecnológico científico, hacen que la administración empresarial ecuatoriana sea cada vez más complicada.

Por ello es fundamental que las empresas trabajen en programas de capacitación ya que estas representan un papel importante dentro de las organizaciones, los mismos que nos permitirán desarrollar y aprovechar de mejor manera el capital humano y material de la organización.

El proyecto surge por la necesidad que tiene la microempresa de implementar herramientas que nos permitirán identificar las áreas de conflictos que se dan dentro de esta, una vez que se logre ser identificadas podemos elaborar el plan de capacitación para la mejora de la productividad, teniendo principalmente la finalidad de alcanzar un mejor aprovechamiento de nuestros recursos.

Se considera que si logramos obtener un punto de equilibrio en la productividad laboral los colaboradores de la microempresa Sabrosal S.A trabajarán de manera más eficaz, donde habrá sentimiento de satisfacción y de esta manera obtener un compromiso con la organización. Y esto hace que como empresa podamos brindar un mejor servicio al cliente para obtener una mejor imagen como organización. Además debemos tener en cuenta que el comportamiento de las personas que conforman el grupo de trabajo va en conjunto con el ambiente laboral.

Con el presente estudio se pretende comenzar una mejora continua en nuestra organización, para determinar un compromiso laboral adecuado que mejoren los procesos productivos en los que se desenvuelve los colaboradores, teniendo en cuenta el hecho de que el buen clima laboral es un factor influyente en la mejora del desempeño de los trabajadores para que ellos puedan aumentar la productividad en la microempresa.

Situación conflicto

La situación conflicto en la microempresa Sabrosal S.A surge porque existe un bajo desempeño de los colaboradores lo que se ve reflejado en la disminución de la productividad este problema se debe a que existen diferentes causales tales como conflictos entre los compañeros generando esto discusiones y riñas. Por otro lado tenemos las distintas insatisfacciones laborales en contra del empleador de la microempresa como exceso de horas de trabajo sin un sueldo básico lo que implica que haya una disminución en el compromiso laboral, esta sobrecarga influye en que exista un nivel de estrés elevado y por ende se dé una inadecuada dirección empresarial, por estos motivos se debe tener en cuenta la importancia de la satisfacción laboral dentro de las organizaciones ya que influye en la calidad del producto y atención a los clientes.

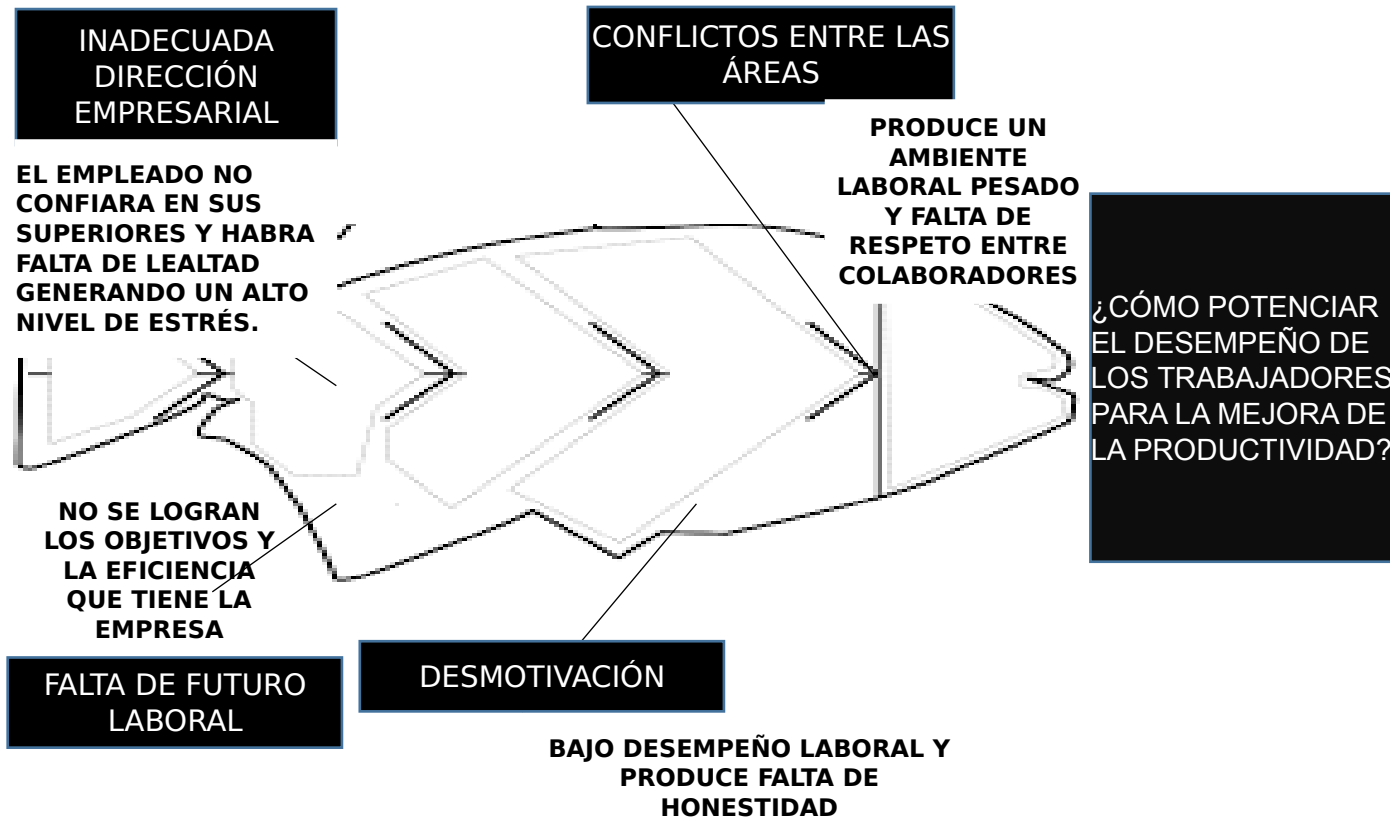
Este proyecto tiene la finalidad de mejorar la productividad de la microempresa realizando un plan de capacitación laboral que cree relaciones humanas que estén adecuadas a alcanzar los objetivos de la empresa para que se pueda mejorar la comunicación entre los compañeros para que se pueda percibir un ambiente agradable y poder trabajar generando una mayor productividad; ya que existen indicios de que los colaboradores no han sido capacitados durante los años que esta tiene establecida.

TABLA 1: Causas y consecuencias de la disminución del desempeño laboral.

Causas	Consecuencias
➤ Conflictos entre las áreas.	➤ Problemas de comunicación entre colaboradores.
➤ Insatisfacción laboral.	➤ Disminución del compromiso laboral.
➤ Inadecuada dirección empresarial.	➤ Elevado nivel de estrés laboral.

Elaboración por: Reyes G. 2019

DIAGRAMA ISHIKAWA



Tema: Propuesta de un plan de capacitación laboral permanente a los trabajadores en la microempresa “Sabrosal S.A”.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Suroeste Calle Décima y callejón CH.

Contexto: Sabrosal S.A

Campo: Ciencias Administrativas.

Área: Talento Humano.

Aspectos: Desempeño de los trabajadores, Productividad

Período: Primer semestre del año 2019.

Formulación del problema

¿Cómo potenciar el desempeño de los trabajadores para la mejora de la productividad de la microempresa “Sabrosal S.A.”, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 2019?

Variables de la investigación

Variable independiente: Desempeño de los trabajadores

Variable dependiente: Productividad.

Evaluación del problema

Delimitado: El presente proyecto se trata de los problemas que presenta la microempresa con respecto al bajo desempeño laboral teniendo causales como conflictos entre las áreas que influye en la mala comunicación entre compañeros, insatisfacción laboral acerca del sueldo que reciben y los beneficios que se les ha negado por ellos los colaboradores se encuentran desmotivados y la mala dirección empresarial hace que se provoque una baja productividad en la microempresa Sabrosal S.A ubicada en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil específicamente sector suroeste de la ciudad; durante el primer semestre del año 2019.

Claro: Por ello queremos aplicar un adecuado Plan de capacitación laboral permanente a los colaboradores de la microempresa Sabrosal S.A para que nuestros colaboradores se sientan motivados, que haya satisfacción y que tengan compromiso con la empresa para poder aumentar la productividad explotando nuestros recursos y por ende elevar nuestra rentabilidad.

Evidente: El plan de capacitación laboral a desarrollar tiene como finalidad mejorar la productividad, creando relaciones humanas adecuadas que tengan comportamientos positivos dentro y fuera de la empresa, que se logre mejorar la calidad del producto y cumplir con los pedidos que se realicen sin ningún contratiempo para que nuestros clientes se sientan satisfechos con nuestro trabajo.

Concreto: Con las capacitaciones que realizaremos para la mejora de la productividad se pretende disminuir el estrés laboral satisfaciendo a los empleados, mejorar la comunicación para una adecuada integración grupal, eliminando la sobrecarga laboral cumpliendo con los beneficios que les corresponden.

Contextualmente: Las capacitaciones a desarrollar van a contener talleres grupales que nos ayudara a que haya una mayor integración entre colaboradores, se entregaran manuales acerca del buen vivir para un

mejor entendimiento de las actividades a realizar para la mejora de la productividad.

Factible: Este proyecto es comprensible ya que por medio de las capacitaciones y otorgándoles beneficios a los colaboradores se pretende obtener resultados positivos en la mejora de la productividad y lograr que se sientan satisfechos, motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Desarrollar un plan de capacitación laboral permanente como propuesta para potenciar el desempeño de los trabajadores y la productividad en la microempresa "Sabrosal S.A".

Objetivos Específicos.

- Establecer los lineamientos teóricos de la capacitación laboral y potenciar el desempeño de los trabajadores.
- Determinar causales que afecten el desempeño de los colaboradores e incidan en su productividad.
- Diseñar un plan de capacitación laboral para la mejora del desempeño de los trabajadores.

Justificación e Importancia.

Este proyecto surge por la necesidad de evaluar las causas y consecuencias del bajo desempeño laboral y conocer que si logramos cumplir con las actividades a desarrollar en el plan de capacitación nuestros colaboradores se sentirán comprometidos y satisfechos con la microempresa Sabrosal S.A. Por lo que el proyecto es conveniente porque a través de él podremos mejorar la productividad y trabajarán de manera más eficaz, esto hace que se brinde un mejor servicio al cliente para el bienestar de una mejor imagen a la organización.

La mala remuneración salarial es un factor muy influyente que causa muchos inconvenientes entre los colaboradores y el empleador haciendo que ellos no se sientan valorados por la empresa y disminuya su compromiso laboral incumpliendo con los objetivos de la organización.

La relevancia social tiene que ver con los beneficiarios del plan de capacitación laboral serán los trabajadores ellos elevarán sus conocimientos y obtendrán conductas positivas ya que estarán listos para asumir nuevos retos y mejorar su rendimiento, trabajando en conjunto con el análisis de desempeño para conocer sus debilidades, y poder brindar seguimiento a los resultados de las capacitaciones que han recibido los empleados a lo largo de todo el año.

Es importante porque se pretende iniciar actividades incluidas en el plan de capacitación laboral que nos ayuden a elevar el rendimiento de los colaboradores y que esto influya en la mejora de la productividad en dicha empresa. El valor teórico nos servirá para establecer un compromiso laboral adecuado que mejoren los procesos productivos en los que se desenvuelve el personal, haciendo que ellos se sientan satisfechos con su labor realizada.

La utilidad metodológica nos ayudara a recolectar datos de cómo mejorar las relaciones humanas ya que es uno de los elementos claves que utilizaremos debido a que es el causante de riñas y discusiones que logran que nuestra calidad e imagen que toman nuestros clientes como empresa sea negativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Workmeter, (2012), nos indica que;

“En los últimos sesenta años, las horas trabajadas durante la jornada se han reducido en todos los países desarrollados, aunque en España esta disminución ha sido mucho menos significativa. España está avanzando en materia de productividad y reducción horaria pero sus logros todavía están lejos de las cifras alcanzadas por otros países desarrollados. Seguimos a la cabeza de horas trabajadas al año en Europa, mientras que los informes demuestran que en los últimos sesenta años la jornada laboral en nuestro país sólo se ha reducido en un 13%, cuando la media de los países desarrollados está en el 25%”. (pag.4).

Esta sección de la revista Workmeter tomándola como ejemplo no solo los países latinoamericanos estamos con déficit en la productividad ya que no se trata de aumentar las horas laborales, sino de cumplir las horas establecidas trabajadas con calidad aprovechando nuestros recursos, y con mucha responsabilidad, ya que el desempeño laboral viene de la mano con la productividad siendo esta la relación entre tareas alcanzadas, metas y objetivos que la organización desea alcanzar.

El autor hace referencia que el rendimiento laboral depende de dos clases de críticas que son las capacidades de las personas. Debido a que los colaboradores tienen diferentes tipos de aptitud, es importante que se planifique las capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral,

ya que es una anomalía que se debe solucionar para mejorar la productividad de la empresa y organización.

Según con los autores Newstrom, J. & Davis, (1991), (pág. 734) En su libro Comportamiento humano en el trabajo, nos dice:

“Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.”
(pag.203).

Los colaboradores disminuyen su desempeño laboral debido a fatiga y estrés ya que tienen trabajos redundantes, estos motivos son los que influyen en que se presenten problemas en su rendimiento sin saber cómo solucionarlos. El siguiente concepto se relaciona con el ambiente que existe en el trabajo que incluye a todos los colaboradores ya que según ellos se debe crear un clima lleno de placer para que influya en los pensamientos y comportamientos de los empleados lo que repercute en las actitudes que ellos mantengan para la realización de sus tareas.

Como empleadores nos fijamos en los beneficios que obtenemos como empresa queremos ganar y ganar más, olvidándonos de lo más importante para que nuestra organización funcione que son nuestros colaboradores, midiendo su desempeño nos podemos dar cuenta de lo que pasa con ellos ya que está directamente definida a encontrar las debilidades de nuestros empleados para fortalecer por medio de las capacitaciones aquellas flaquezas ayudándonos a crearles nuevas conveniencias como ascenderlos de puestos u otorgarles jugosos premios.

El jefe inmediato de cada área es el que debe estar pendiente de su equipo de trabajo para tomar una decisión en conjunto con fines exitosos para la organización.

Fundamentación Teórica.

Ciencias Administrativas.

La Administración y sus conceptos aparecieron aproximadamente en el año 1916. El reconocido fundador de la escuela clásica de la administración Fayol, (1916), fue el pionero en reglamentar la conducta en las organizaciones para lo cual implementó los 14 principios de la administración en su libro Administración general e industrial:

1. Subordinación de intereses particulares Fayol, (1916)
2. Unidad de Mando Fayol, (1916)
3. Unidad de Dirección Fayol, (1916)
4. Centralización Fayol, (1916)
5. Jerarquía Fayol, (1916)
6. División del trabajo Fayol, (1916)
7. Autoridad y responsabilidad Fayol, (1916)
8. Disciplina Fayol, (1916)
9. Remuneración personal Fayol, (1916)
10. Orden Fayol, (1916)
11. Equidad Fayol, (1916)
12. Estabilidad y duración del personal en un cargo Fayol, (1916)
13. Iniciativa Fayol, (1916)
14. Espíritu de equipo Fayol, (1916)

A través de los años el trabajo siempre ha permanecido presente pero la administración como tal empezó a partir del siglo XX en la era donde todos los seres humanos le empezamos a dar importancia.

El principal estudio de las ciencias administrativas se desarrolla por medio de las organizaciones para intervenir en la toma de decisiones. Actualmente, la administración es considerada como una parte del campo del conocimiento humano llena de variedades y retos. Como profesionales se pretende utilizar la administración como mecanismo para convivir dentro de una organización ya que puede ser utilizada en las distintas áreas tales como de la Administración:

- Administración de la Producción (de los bienes o servicios que presta la organización).
- Administración Financiera
- Administración de Recursos Humanos

- Administración de Mercados
- Administración General.

En las distintas áreas de la Administración, no son iguales las organizaciones, tales como no pueden existir personas idénticas; cada ser humano tiene sus metas, su religión, su situación financiera, sus recursos básicos; etc.

Las ciencias de la administración son el conjunto de la planificación, la organización y la dirección, que tienen por objetivo verificar de que las actividades que se realicen en la organización de acuerdo a lo que se planifica, se evalúa y a los resultados de la eficacia obtenida.

Las actividades administrativas de control que se realizan regularmente tienen que obtener toda la información acerca del conjunto empresarial para poder aplicar las correcciones que sean necesarias y reparar los errores para lograr una máxima rentabilidad en la organización.

Los procedimientos para realizar el control en una empresa nos permiten evaluar el rendimiento de nuestros colaboradores y podemos implementar estándares de calidad competentes para la organización.

Talento Humano.

El talento humano es considerado un elemento fundamental en una organización, porque influye en las actividades y desarrollo, para por medio de esta poder conseguir los objetivos y metas establecidas, con el apoyo combinado de todo el personal que labora en la empresa.

Para Caldera, (2007) Se denomina recursos humanos:

“Al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar,

emplear y retener a los colaboradores de la organización.”

El autor nos indica que los recursos humanos están constituidos por la unión de organización para rendimiento mutuo sea en bien o en mal para la organización dependiendo del comportamiento de los colaboradores. Por medio de esta área o departamento es que la organización puede efectuar sus actividades con efectividad.

El autor Chiavenato, (2007) considera que:

“La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.”
(Pág.122).

El Talento humano es importante para la empresa ya que por medio de ella se genera la calidad de vida laboral para encaminar a las personas en conjunto con las estrategias de la empresa.

Las empresas hoy en día trabajan por el desarrollo del personal pero no siempre fue así, ya que en el siglo XIX en la Revolución Industrial las empresas trabajaban para fabricar altas cantidades de productos masivos hasta que los clientes se volvieron exigentes y ya no querían los mismos productos de siempre, las empresas tuvieron que realizar varias reingenierías para poder reestructurarse donde varias de las cosas que tuvieron que renovar fue aprender a trabajar con las personas ya que las hacían trabajar varias horas al día sin beneficios ni pagos de horas extras.

Dentro de estas organizaciones se reestructuran los sistemas tecnológicos, procesos, físicas y las personas que son el corazón de la

empresa sin las personas no existen el funcionamiento adecuado de la misma.

Entonces concluimos que antes las principales preocupaciones de talento humano era resolver los problemas agrupados de la sociedad que influían en la rentabilidad de la empresa, en la actualidad se está creando valor a las personas sin reducir sus costos, creando compromisos mas no vigilancia donde los empleados deben ser competitivos y estos resultados se miden a través de los resultados financieros y el aumento de clientes en la empresa.

Productividad

Según el autor Schroeder (1992);

“Es la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo, a menudo es conveniente medir esta relación como el cociente de la producción entre los insumos. Mayor producción, mismos insumos, la productividad mejora o también se tiene que Menor número de insumos para misma producción, productividad mejora”(pag.533).

El autor nos indica que la productividad tiene la capacidad de generar un sistema que evalué si los recursos son aprovechados en sus productos elaborados, verificando si se cumple con el valor agregado. Si utilizamos los mismos recursos produciendo más bienes o servicios estamos frente a un máximo aprovechamiento de la productividad lo que nos generará mayor rentabilidad.

Los distintos sistemas de gestión de la calidad que se aplican en las empresas están relacionados con la mejora continua y por ende de la productividad para poder evitar imperfecciones en la calidad del producto o servicio se puede ir mejorándolos para obtener un máximo ahorro de

recursos que nos aumenten nuestras utilidades, ya que es el único camino para que pueda crecer un negocio.

En el pasado la productividad estaba ligada a trabajo y capital se pensaba que solo eran esos dos factores, actualmente existen varios componentes que afectan su proceder como los distintos desarrollos ya sean científicos o tecnológicos, los aspectos globales y las innovaciones en leyes y normas. En pocas palabras la productividad es hacer más, con menos recursos.

El resultado de la productividad en los colaboradores se observa reflejado en las constantes capacitaciones y el cambio en los comportamientos de los mismos, así también como las constantes innovaciones y mejoramiento en los procesos productivos y por ende en la satisfacción que como empresa logramos darles a nuestros clientes.

Uno de los indicadores más complejos para medir la productividad es el mejoramiento de la rentabilidad, es decir los ingresos que cada colaborador nos represente con sus resultados.

En conclusión como empresa nos debemos preocupar porque nuestros colaboradores se realicen profesionalmente, superándose cada cierto tiempo, otorgándoles las capacitaciones y herramientas que sean necesarias para que ellos aumenten sus conocimientos y obtengan mayores competencias para su mejor desarrollo. La productividad depende de la calidad de vida que les demos a nuestros colaboradores generando un clima laboral agradable y premiándolos por cada logro destacado que ellos logren.

Desempeño de los trabajadores,

El desempeño laboral según Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos, (2000)

”Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pag.59).

El autor nos indica que al nosotros como empresa evaluar el desempeño de cada trabajador nos ayudaría a implementar estrategias eficaces para lograr elevar sus competencias laborales en cada uno de sus puestos de trabajo asignados para conocer más a fondo sus fortalezas y debilidades y potenciar la productividad con un mejor aprovechamiento de los recursos en el proceso de producción y mejorar la rentabilidad de la microempresa.

Talento humano es el responsable influyente en el desempeño laboral ya que es el área donde se monitorea sus conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, motivaciones, actitudes y valores todo lo que caracteriza a cada individuo a alcanzar todos sus objetivos y los de la organización. Ya que no solo se hace referente a lo que el colaborador sabe hacer sino se refiere a lo que el realmente hace, que tan eficiente es, la calidad de su servicio y la productividad con la que desarrolla sus actividades establecidas en determinado tiempo, así como también su finalización de la jornada laboral con aprovechamiento de los recursos otorgados.

El desempeño laboral puede que tenga una definición compleja pero no solo se trata de lo que los empleados hacen bien o mal sino que tiene una definición más profunda que puede depender que el negocio vaya bien o vaya mal. Porque hay que tener presente que un colaborador desmotivado nos pueda estropear nuestro grupo de trabajo, en cambio sí tenemos ejemplares de empleados motivados podemos aumentar nuestras metas fijadas grupales.

Evaluar el desempeño laboral me permitirá mejorar la productividad aplicando estrategias necesarias que contengan políticas de recompensa para cada grupo de trabajo con los que los puedo incentivar por cada objetivo o meta cumplida. Con esta evaluación podre tener una mejor

toma de decisiones para conocer el momento adecuado en el cual debo ascender a un colaborador por ser sobresaliente en alguna meta alcanzada.

Es importante establecer evaluaciones constantes para detectar falencias posibles en lo que se refiere a los puestos de trabajos asignados, conocer si están preparados para aquel cargo y sobretodo estar pendientes de los cambios de comportamientos que cada individuo pueda tener debido a problemas externos como en su salud, cuestiones económicas o familiares para estar prestos de ofrecer alguna ayuda en caso de que este sea el caso. En conclusión para tener un buen desempeño laboral de nuestros colaboradores es muy relevante que ellos entiendan todas las políticas de la empresa que deben respetar, así como las tareas asignadas que deben seguir, y como empresa debemos mantenerlos motivados para que logremos los objetivos establecidos y un excelente clima laboral.

Capacitación Laboral

El autor Soto, (2003) dice que la capacitación es un factor muy influyente tanto en las empresas públicas como en las privadas.

Capacitación es efectiva es necesario demostrar que por cada paso que se "invierta "en capacitación se logra un retorno mayor, tanto para la organización como para los trabajadores sujetos de estos programas de entrenamiento. El sector privado, se deben discriminar los beneficios de capacitación respecto a todas las otras variables que puedan porfiar incrementos en los procesos productivos. En los sectores públicos ellos se ven agravado porque, debido a su rol de proveedor de servicio y su finalidad esencialmente social la,

"productividad operacional" debe ser aparecida desde una perspectiva diferente. (p.18)

Consideramos que las capacitaciones son importantes en cualquier tipo de empresa, debido a que los colaboradores obtendrán nuevos conocimientos y capacidades, para que tengan un mejor funcionamiento en su área de trabajo asignada así como nos provean nuevas estrategias para implementar en la empresa.

Según dice Espinoza, (2015). En relación a la capacitación en sectores públicos en Ecuador.

La problemática de la capacitación en el sector publico los cambios globales hacen que el compromiso de las administraciones públicas se enfrente día a día a numerosos y complejos desafíos, que buscan fundamentalmente mejorar la capacidad de gestión del estado. En este contexto es necesario responder con eficacia y eficiencia las demandas de la sociedad. Por ello, cada institución pública debe encontrar la mejor manera de dar sentido a su existencia institucional. En otras palabras, cada institución pública debe definir su misión y objetivo, y cuáles deberían ser las competencias de sus servicios y trabajadores públicos para brindar servicios con calidad. Así el manual de descripción, valoración y clasificación de puestos, entre otros insumos institucionales como el estatus orgánico por procesos, marcara la dirección, las competencias y los productos que deben generarse a nivel de cada dirección, para alcanzar su razón de ser institucional. (p.17).

En Ecuador existe una gran problemática en las empresas debido a la falta de capacitación en sectores públicos por sus repetidos factores que son la baja productividad, falta de compromisos laborales los cuales influyen en la mejora del servicio con carencia en la calidad de los

productos, sin optimizar recursos lo que produce que existan accidentes laborales por ello es importante capacitar a nuestro personal para otorgarles a los consumidores la satisfacción de sus necesidades y alcanzar los objetivos propuestos.

Antecedentes Referenciales

Calderón, (2011), en su trabajo de graduación, propone el tema: el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. LTDA, en la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas de la ciudad de Ambato, presentando el problema: ¿De qué forma incide el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda...? siendo sus objetivos los siguientes:

Objetivo general.- Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Calderón, (2011).

Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de Andelas Cía. Ltda. A través de encuestas, para detectar falencias y puntos débiles que deben ser fortalecidos. Calderón, (2011).
- Analizar alternativas de mejora del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Calderón, (2011)

La metodología empleada fue Bibliográfica-Documental para poder elaborar un programa de mejoramiento de clima organizacional. Teniendo las siguientes conclusiones:

- Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda. Calderón, (2011).

- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Calderón, (2011).
- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. Calderón, (2011).

El siguiente tema propuesto me sirve para guiarme en mi proyecto ya que el autor va a elaborar un programa de mejora en el ambiente laboral que es un factor muy influyente en el bajo desempeño laboral. Se diferencia de mi propuesta, porque el autor no propone un plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores en una microempresa de Chifles.

López, (2014), propuso el tema Estudio De La Satisfacción Laboral Y La Productividad De Los Trabajadores De La Empresa Novacero S.A. en el período 2014, en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología, en la ciudad de Guayaquil. El problema se refiere a: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral y su relación con la productividad, en los trabajadores de la empresa Novacero S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil -Ecuador?

Los objetivos son los siguientes:

Objetivos General.- Analizar la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa Novacero S.A. para proponer un plan de mejoras administrativas. López, (2014)

Objetivos Específicos:

- Identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Novacero S.A. López, (2014)

- Describir las variables productivas (turno de trabajo, carga de trabajo, salario y antigüedad laboral). López, (2014)
- Relacionar el grado de satisfacción laboral con el nivel salarial, el tipo de trabajo, las relaciones interpersonales, las posibilidades de ascenso y la organización del trabajo. López, (2014)

El autor empleo la metodología teórica de análisis síntesis, estadístico matemático, y utilizo las técnicas que son la observación y la encuesta.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Las satisfacciones que produce el trabajo a los empleados no son buena, por la falta de cumplimientos de convenios, disposiciones y leyes laborales de la empresa. López, (2014).
- El entorno de físico y el espacio del que dispone en el lugar del trabajo no es favorable para los empleados de la empresa. López, (2014).
- Las oportunidades de formación que ofrece la empresa y la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo son beneficios que tienen el personal de la empresa. López, (2014).

Este trabajo le sirve a mi proyecto para sacar conclusiones variadas acerca del bajo desempeño laboral que existe en la microempresa ya que el trabajo realizado no les produce satisfacción a los empleados, porque que existe mucha falta de cumplimientos en los convenios y en las leyes laborales de la empresa.

La autora **Curillo Curillo, (2014)**, propone su tema: “Análisis Y Propuesta De Mejoramiento De La Productividad De La Fábrica Artesanal De Hornos Industriales Facopa”, en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, en la ciudad de Cuenca. Actualmente en la empresa se han generado problemas en cuanto a la fabricación de los productos, lo que ha estado ocasionando molestias e incomodidad en el ambiente de trabajo. Los tiempos de fabricación de los productos están

incrementados los costos también, y todo está influyendo para que la productividad de FACOPA se disminuya.

Los objetivos son los siguientes:

Objetivo general.- Realizar una propuesta de mejora a la Productividad en la Fábrica Artesanal de Hornos Industriales FACOPA. Curillo Curillo, (2014).

Específicos

- Realizar el planteamiento de los problemas actuales que mantiene la empresa. Curillo Curillo, (2014).
- Conceptualizar documentación teórica referente a la evaluación, medición mejoramiento de la productividad. Curillo Curillo, (2014).
- Elaborar un plan de mejoramiento de productividad en los aspectos necesarios de la empresa. Curillo Curillo, (2014).

La metodología utilizada será aplicar técnicas tales como mejoramiento de la línea de stock de repuestos, incrementar políticas y técnicas de eliminación de actividades internas que provoquen retrasos.

Se ha podido concluir que el programa planteado sería funcional, ya que por ejemplo productividad, señalización, capacitación entre otros temas propuestos son elementos que faltan a la planta de producción de la empresa y se tiene que tomaren cuenta ya que esto ayudaría a realizar cambios significativos y resultados beneficiosos. Curillo Curillo, (2014).

El presente proyecto me servirá para conocer aspectos de que el programa planteado es funcional, me implementa ideas de como poder aumentar la productividad, y que la capacitación es un elemento sumamente importante que hacen faltan en la microempresa aplicando varios cambios en el bajo desempeño laboral podríamos obtener resultados en el aumento de nuestra rentabilidad.

La autora **Muñoz Avilés, (2018)** propone el tema: propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa Agroficial S.A, en el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA, en la ciudad de Guayaquil, presentando su problema: ¿Qué incidencia tendría la capacitación de normativas, en el desempeño laboral de los empleados, de la empresa AGROFICIAL S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?., y teniendo los siguientes objetivos:

Objetivo General.- Diseñar un plan de capacitación en normativas en base a la evaluación de rendimiento, para aumentar el desempeño laboral de los empleados de la empresa AGROFICIAL S.A. Muñoz Avilés, (2018).

Objetivos Específicos:

- Emplear teóricamente la capacitación de normativas y el desempeño laboral. Muñoz Avilés, (2018).
- Caracterizar el desempeño laboral para la capacitación de normativas. Muñoz Avilés, (2018).
- Realizar un plan de capacitación de normativas en el desempeño laboral de los empleados. Muñoz Avilés, (2018).

El presente trabajo se realizara con el método de investigación Inductivo-Deductivo, porque se va a realizar, teorías e hipótesis, las cuáles llegarán a una conclusión sobre el problema planteado. Así mismo, se trabajará con el método estadístico, de modo que se llevarán a cabo, encuestas sobre la problemática. Muñoz Avilés, (2018).

Teniendo la siguientes conclusiones:

- Se realizó la fundamentación teórica con gran satisfacción, porque se llevó a cabo una investigación exhaustiva sobre las causas que generan el bajo desempeño de los colaboradores, por medio de variables investigativas y con el apoyo de un sustento legal. Muñoz Avilés, (2018).

- Se caracterizó el desarrollo organizacional gracias a que se evidenció su desempeño por medio de un seguimiento continuo a los empleados mientras realizaban sus actividades diarias, y la importancia que tiene el implementar un plan de capacitación a los colaboradores de la empresa respecto a su desempeño laboral, y como ayuda este plan de acción al crecimiento de organizacional. Muñoz Avilés, (2018).
- El plan de capacitación se lo ejecutó en los meses de Mayo y Junio del 2018, con gran aceptación y colaboración por parte de las personas que forman parte de la empresa. Muñoz Avilés, (2018).

El siguiente tema de tesis me servirá para apoyarme en distintas soluciones que se han puesto en marcha, analizar cada diferencia en cada uno de los planes de capacitación que se han investigado y aplicado; ya que no solo depende de las capacitaciones sino que también de los factores que influyen en cada individuo sean estos internos o externos, diferenciando el impacto que influye en la sociedad al tener una organización con empleados realmente capacitados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

La autora **Santana Mero, (2015)**, presenta el siguiente proyecto: la comunicación en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de R.J Distribuidor, en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología, en la ciudad de Guayaquil, con el problema: ¿Cómo mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de R.J Distribuidor causado por la falta de comunicación entre departamentos? teniendo los siguientes objetivos:

Objetivo general.- Determinar las herramientas de comunicación para lograr la unión entre los colaboradores de la organización obteniendo un ambiente laboral positivo. Santana Mero, (2015).

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos del desempeño laboral. Santana Mero, (2015).
- Diagnosticar el estado actual de la comunicación que existe entre departamentos. Santana Mero, (2015).
- Proponer un plan de mejora para lograr una buena comunicación entre los departamentos de la organización y así elevar los indicadores del rendimiento laboral. Santana Mero, (2015).

La metodología utilizada fue la de las investigaciones exploratorias, descriptivas y explicativas para aplicar una encuesta como herramienta de investigación. Teniendo la siguiente conclusión:

El diagnóstico realizado a directivos y colaboradores arrojó que poseen una fortaleza que son sus relaciones interpersonales, mientras que las debilidades están dirigidas a que los directivos no reconocen la importancia estratégica de una buena comunicación para el desarrollo del trabajo y la creación de una imagen corporativa, ya que esto está afectando a los niveles de motivación entre los colaboradores de la empresa predominan los mensajes de tarea y no se combinan eficientemente las diferentes formas de la comunicación, no se promueve el trabajo en equipo, no se realizan estudios del clima como elemento de la cultura de la organización, ya que estas organizaciones no maneja un trabajo coordinado, lo que está afectando a la estabilidad d la organización y no existen espacios de orientación profesional e intercambio lo que ha provocado desmotivación laboral. Santana Mero, (2015).

El siguiente antecedente referencial investigado se aproxima a mi tema ya que se enfocan en los temas de comunicación y desempeño laboral, la escogí porque me ayudara a tener una visión más panorámica acerca de los diferentes problemas que causa un mal clima laboral, las causas que hace que se produzca la baja productividad y entre ellas las consecuencias que esta produce a la organización como el bajo rendimiento de nuestros colaboradores generando una larga serie de discusiones y riñas entre los miembros, ya que el desempeño laboral es

un factor sumamente importante en las organizaciones y que va cogido de la mano con la productividad y la comunicación.

Fundamentación Legal

Constitución de República del Ecuador 2008; Título VI; Régimen de desarrollo; Capítulo I; Principios generales

En el Art. 276 Constitución del Ecuador, (2008).- dice que el régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

En el Art. 319 Constitución de la República del Ecuador, (2008).- dice que El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

En el Art. 325 Constitución de la República del Ecuador, (2008).- dice que El estado garantizara el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con incluso de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas los trabajadores.

Art. 326 Constitución de la República del Ecuador, (2008).- numerales 5 y 6 nos dice que: Se establece el derecho de los ecuatorianos a desarrollar actividades laborales en un ambiente adecuado que garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; y que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, será reintegrada al trabajo y mantener la relación laboral.

Código del Trabajo

Título Preliminar; Disposiciones Fundamentales

Art. 3 Código del trabajo, (2006) dice que “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 Código del Trabajo, (2006) dice que “Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario”.

Art. 42 Código del Trabajo, (2006) dice que “Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código; Art. 42 Código del Trabajo, (2006).
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad; Art. 42 Código del Trabajo, (2006).
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código; Art. 42 Código del Trabajo, (2006).
4. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo

actualizará con los cambios que se produzcan”. Art. 42 Código del Trabajo, (2006).

Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)

Objetivo 9 PNBV, (2017): **Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.**

9.1 Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos. Objetivo 9 PNBV, (2017).

9.1. a. Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las Mi pymes, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población. Objetivo 9 PNBV, (2017).

9.3 Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Objetivo 9 PNBV, (2017).

9.3. a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación. Objetivo 9 PNBV, (2017).

9.3. b. Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población. Objetivo 9 PNBV, (2017)

9.3. c. Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables. Objetivo 9 PNBV, (2017).

9.3. d. Profundizar la seguridad social transnacional, a través de convenios y acuerdos con los Estados de destino en los que se encuentren la población migrante. Objetivo 9 PNBV, (2017).

Conceptualización de Variables

Variable Dependiente: Productividad.- La productividad es medir el tiempo de fabricación y saber cómo estamos aprovechando en una organización los recursos que necesitamos para producir un bien o un servicio, es decir, sirve para conocer si existe un máximo o un mínimo aprovechamiento y saber exactamente cuánto se gasta en recursos y cuantas cantidades de bienes o servicios se produce.

Variable Independiente: Desempeño de los trabajadores.- El desempeño es la forma en que los trabajadores cumplen las funciones o actividades establecidas en una organización. El desempeño es el reflejo en como los trabajadores manejan el tiempo de trabajo y cumplen con todas sus obligaciones sin ningún inconveniente, buscando e inventándose formas para terminar en el tiempo antes establecido y siempre asumiendo varios desafíos.

Marco Conceptual

Plan: Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que

precisa los detalles necesarios para realizar una obra. Perez & Merino, (2009)

Lealtad: La lealtad es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Según ciertas convenciones, una persona de bien debe ser leal a los demás, a ciertas instituciones y organizaciones (como la empresa para la cual trabaja) y a su nación. Julián Pérez Porto & Ana Gardey,(2009).

Motivación: La motivación es uno de los sentimientos más vitales que existen porque nos aportan una gran energía. Este sentimiento surge como consecuencia de un alto grado de implicación en la consecución de una meta que nos estimula de verdad. Generalmente, por pura ley natural, tendemos a sentirnos más motivados en el inicio de un nuevo proyecto que cuando llevamos un tiempo embarcados en esa aventura. Bembibre,(2009).

Remuneración: El término remuneración se utiliza para hacer referencia a todo aquello que una persona recibe como pago por un trabajo o actividad realizada. Hoy en día, la idea de remuneración se limita casi exclusivamente al pago de una suma de dinero a cambio de un trabajo y debido a la complejidad de las sociedades, se encuentra más o menos establecido en la mayoría de los casos qué tipo de remuneración corresponde a cada trabajo dependiendo de la cantidad de horas que necesite, de la capacitación o profesionalización del mismo, de los riesgos que esa actividad implique, de la duración, etc. Bembibre, Definición ABC, (2009).

Satisfacción: La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor

sea la capacidad de neurotransmitir mayor será la posibilidad de satisfacción. Ucha, (2010).

Insatisfacción Laboral: La insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.

Se trata de un sentimiento muy humano que puede estar contextualizado en ámbitos muy concretos: en el plano laboral una persona puede sentirse de este modo cuando tiene un trabajo precario, en una etapa de desempleo de larga duración, ante un empleo que no conecta con la vocación profesional, al estar estancado en el trabajo. Nicuesa, (2015).

Plan de trabajo: Una empresa o un negocio se crean con la finalidad de generar riqueza y para ello hay que planificar cuestiones diversas, como la previsión de ventas, el establecimiento de objetivos o la elaboración de unas previsiones contables. Estos aspectos son relevantes pero no constituyen un plan de trabajo. Entendemos por un plan de trabajo el conjunto de acciones que se van a realizar en un negocio o un departamento con el fin de conseguir unos objetivos, por ejemplo los objetivos establecidos en un presupuesto. En este sentido, un plan de trabajo no está hecho con números sino con acciones y tareas que son realizadas por unos trabajadores concretos. Navarro, (2016).

Proceso: Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea. Bembibre V. , (2008).

Rendimiento: Cuando el término es aplicado dentro del mundo de los negocios y las empresas, referirá al resultado que se obtiene por cada una de las unidades presentes que despliega una actividad, ya sea que se trate de una persona, una oficina, un área, un departamento, entre otros. El rendimiento de cada pieza mencionada es fundamental porque del mismo dependerá directamente el éxito o el fracaso del negocio en cuestión. Ucha, Definición ABC, (2010).

Responsabilidad: La responsabilidad es una virtud que puede observarse en uno mismo o en el prójimo. Se dice que una persona es responsable cuando, consciente de sus actos, sabe que éstos son la causa directa o indirecta de un hecho, por el cual es plausible de ser imputable, y hasta deberá responder por esos actos, llegado el caso. Ucha, Definición ABC, (2008).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Logo de la empresa:



Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa	: Sabrosal S.A
Nombre Comercial	: Chifles Delys
Fecha de Constitución	: Año 2000
Registro Único de Constituyente	: 0916914302001
Objeto Social	: Elaboración y distribución de chifles.

Sabrosal S.A es una microempresa ubicada en el sur este de la ciudad de Guayaquil, se encarga de la elaboración y distribución de productos alimenticios gracias a que el plátano no han sido explotados en su totalidad, hemos encontrado oportunidades en el mercado alimenticio con nuestra línea de productos como es elaborar chifles de verde, maduro y papa, además se realizan otros productos como maíz y canguiles. Esta microempresa tiene ya 19 años en el mercado, fue fundada por una joven pareja siendo el gerente general el Sr. Darwin Reyes Espinoza y la Lic.

Margarita García Charcopa encargada de la asistencia de la gerencia. Nuestro producto se caracteriza porque tienen un elevado valor nutritivo ya que son una fuente importante en vitaminas A, B1, B2, B6 y C, buscando siempre innovarse porque los hábitos alimenticios se han estado corrigiendo y ahora las personas quieren consumir productos sumamente saludables. Teniendo sus principales proveedores que son:

MAYORGA VERDESNEXT.- Encargado de proveer las racimas de plátano.

INDUSTRIAL DANEC S.A.- Se encarga de proveer los bidones de aceite.

COMERCIAL GUTIERREZ.- Provee las Fundas plásticas polifan

ABASTECERÍA JUANITO.- Se encarga de proveer maíz y canguil.

Sus principales clientes son: Tiendas, Mercados, Picanterías, Escuelas y colegios, además tiene la propuesta de otorgarles productos a bajos precios para que las casas de las familias ecuatorianas vendan y generen una fuente de ingresos adicionales.

Misión

Ofrecer a nuestros clientes un producto 100 % natural que supere sus expectativas a un precio justo caracterizada por la excelencia en su producción. Somos competitivos, exitosos, innovadores y con calidad humana, trabajamos unidos como un equipo comprometido.

Visión

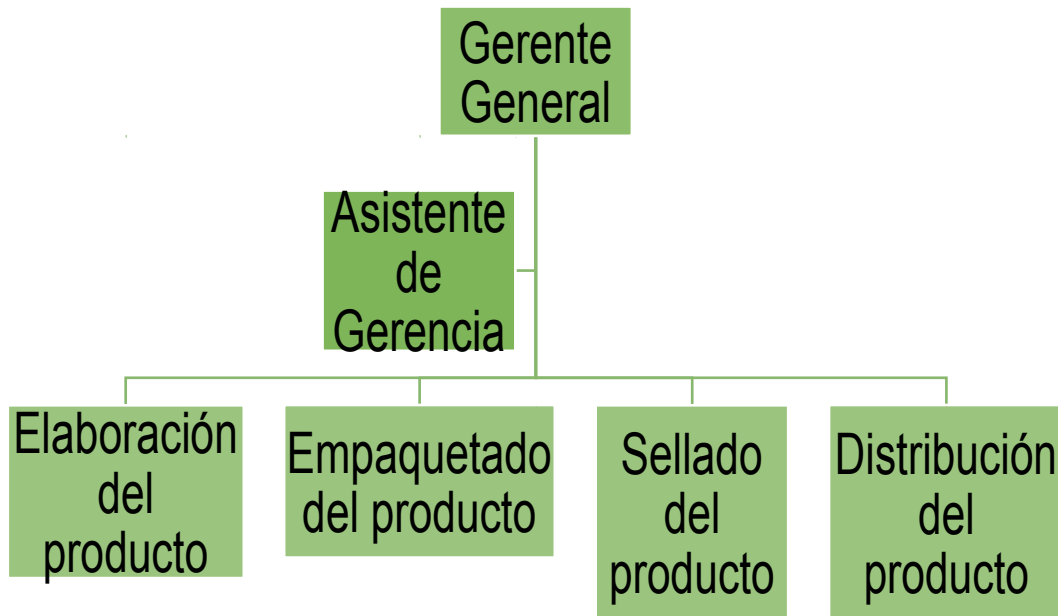
Ser reconocidos como una marca líder en distribución de chifles artesanales en el mercado nacional e internacional.

Objetivo General:

Ser líderes en la comercialización de productos alimenticios de alta calidad, dándole valor agregado a nuestros productos para que los clientes estén satisfechos con nuestra empresa ya que de ellos depende nuestro éxito, además que nuestro producto sea competitivo por su precio

y calidad para obtener una alta rentabilidad que permita a la empresa competir eficientemente.

Organigrama de la microempresa Sabrosal S.A



Diseño de la investigación

En el siguiente diseño de proyecto se pretende generarle amplios conocimientos al desarrollador para poder responder nuestras preguntas de investigaciones, en el cual utilizaré varios tipos de investigaciones las cuales me sirven para buscar varias soluciones en el camino de estudio y poder elegir las más apropiadas para resolver el problema del bajo desempeño laboral en los trabajadores, conocer el porqué de la disminución de su rendimiento laboral entre ellas las que se aplicarán son: investigación bibliográfica para poder hacer una revisión total del tema, para recopilar información por medio de libros, revistas científicas, tesis relacionadas al tema, etc., que me permita una visión panorámica del problema a resolver, la investigación metodológica para indagar sin modificar los teorías ya preestablecidas sobre los aspectos teóricos y análisis los resultados y datos.

Investigación Científica.-

Según Hernández Sampieri, (2014), nos dice que la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Esta última implica combinar las dos primeras. Cada una es importante, valiosa y respetable por igual. Finalmente, hemos de señalar que en la actualidad la investigación se desarrolla en equipo y cuando se le encuentra sentido puede ser divertida y genera fuertes lazos de amistad entre los miembros del grupo. Ésta ha sido la experiencia de miles de jóvenes que se han aventurado en ella, viéndola como algo importante tanto para su formación como para el futuro y no como un “yugo”. También diremos que no hay investigación perfecta, pues ningún ser humano lo puede ser; de lo que se trata es de hacer nuestro mejor esfuerzo. Por ello, los profesores y estudiantes debemos “arriesgarnos” y realizar investigación: “sólo hagámoslo”. (Pág. 18).

La investigación científica son distintos procesos que nos ayudan a buscar información verídica por medio de métodos para profundizar acerca de un tema que aumente nuestros conocimientos y ayude a la ciencia a dar un avance lógico en las investigaciones para dar varias soluciones a los problemas que se presenten. Esta investigación nos permite relacionarnos más a fondo con la realidad para conocerla mejor y de una manera más amplia ya que los datos investigados son de fuentes principales científicas.

Investigación Cuantitativa.-

Según en el libro de Metodología de la investigación de Hernández Sampieri, (2014) dice que.- “La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas. Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso). En una investigación

cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población). La meta principal de los estudios cuantitativos es la formulación y la demostración de teorías. El enfoque cuantitativo utiliza la lógica o razonamiento deductivo. Se utiliza en primer lugar para descubrir y perfeccionar preguntas de investigación”. (pág. 19).

La investigación cuantitativa es un análisis que para resolver varias preguntas de la investigación utiliza números de la población que se toma como muestra y poder realizar una conclusión razonada acerca de la resolución de los problemas presentados, donde la realidad está creada solo hay que conocerla.

Investigación Cualitativa.-

Como nos indica Hernández Sampieri, (2014), en su libro de Metodología de la investigación dice que.- “En la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si la teoría es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando éstos y en el proceso desarrolla una teoría “congruente” con lo que observa y registra. En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio. Esta aproximación se basa en métodos de recolección de los datos no estandarizados. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes. El proceso de indagación cualitativa es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad tal como la observan los actores de un sistema social definido previamente. El enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e

información, mientras que el cuantitativo pretende, de manera intencional, “acotar” la información”. (pág. 19).

La investigación cuantitativa es una serie de procesos continuos que provienen de varias preguntas que se generan de la investigación donde nos pide desarrollar una estrategia o plan para construir una realidad y poder diseñar una teoría que aporte conocimientos a la ciencia.

Tipos de investigación

Investigación Exploratoria.-

Según Arias, (2012), en su libro El proyecto de investigación nos dice que: “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”. (pág. 23).

Según explica Hernández Sampieri, (2014), en su libro Metodología de la investigación dice que: “Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y están muy estructurados. Las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo”. (pág.90).

La investigación exploratoria es la preparación de un camino nuevo que no haya sido explorado antes donde se conoce poca o nada información acerca del planteamiento de un tema que más adelante nos llevaría a un problema lleno de preguntas por resolver, sirve para que los investigadores encuentren nuevas posibilidades con una visión más

amplia que sea capaz de permitirnos desarrollar un tema con un problema realmente innovador.

Investigación Explicativa.-

Según indica Arias, (2012), en su libro El proyecto de investigación nos dice que: “La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (pág. 26).

Según nos indica Hernández Sampieri, (2014), en su libro Metodología de la investigación dice que: “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables.” (pág. 95).

La investigación explicativa tiene el enfoque de describir porque ocurre un hecho o un problema, en qué situación se manifiesta para de esta manera poder obtener una respuesta acerca de las causas que produce el bajo desempeño laboral y relacionarlo con la productividad, es decir que la investigación explicativa está buscando descubrir los distintos comportamientos generados y poder explicar detalladamente las razones que lo produce.

Investigación Descriptiva.-

Según Arias, (2012), en su libro de El proyecto de investigación nos dice que: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (pág. 24)

Según Hernández Sampieri, (2014), en su libro Metodología de la investigación dice que: “Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (pág. 92).

La investigación descriptiva tiene un enfoque más exacto que requiere de tiempo y suele ser costoso consiste en identificar los problemas que se crean en las distintas costumbres y actitudes, para de esta manera proponer datos más estadísticos, de forma ordenada que permita conocer cómo se relacionan las variables en la situación presentada y poder describir cuales son las características que provoca un conflicto en la sociedad.

Investigación Correlacional.-

Según Hernández Sampieri, (2014), en su libro Metodología de la investigación dice que: “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables”. (pág. 93).

Según Arias, (2012), en su libro de El proyecto de investigación nos dice que: “Determina el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación Correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno”. (pág. 25).

La investigación Correlacional estudia la relación entre las variables me servirá para conocer exactamente cuál es el vínculo entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores, ya que se podrán establecer las causas y consecuencias que produce su disminución en el rendimiento y poder aplicar el plan de capacitación propuesto en este proyecto.

Investigación de Campo.-

Según Arias, (2012), en su libro de El proyecto de investigación nos dice que: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental”. (pág. 31).

Según el autor Behar Rivero, (2008), en su libro de la Metodología de la investigación dice que: “Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las

fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos”. (pág.21).

La investigación de campo es un análisis de datos que se tiene que ir documentando ya que se debe tomar en cuenta como base los antecedentes históricos, para poder ir diseñando cuestionarios que nos sirvan de información realmente directa, debido a que la investigación por medio de la observación no nos proporciona los datos necesarios es por ello se debe aplicar las respectivas técnicas de esta investigación que pueden ser las encuestas o entrevistas.

El desarrollo de la investigación utilizará los tipos de investigación descriptivos y explicativos para poder estudiar el problema identificando como sus distintos comportamientos influyen en el bajo desempeño laboral y dar una explicación más detallada de las causas que lo produce.

Los siguientes tipos de investigación se utilizarán para analizar, comparar y detallar el problema para poder referenciar con antecedentes históricos ya elaborados, a través de la identificación de las formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en la microempresa, obteniendo las razones y causas de su disminución en el desempeño laboral.

Población

Según el autor Arias, (2012), en su libro El proyecto de Investigación dice que: “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (pág. 81).

Según el autor Tamayo y Tamayo, (2003), en su libro el proceso de la investigación científica dice que: “Es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades

de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a estudio o investigación”. (pág. 176).

Entonces se entiende por población a un agrupado conjunto de personas que habitan un lugar determinado, aquel lugar que necesita ser estudiado para obtener información realmente importante acerca de los individuos quienes tienen varias características similares y que conforman el espacio geográfico.

Población Finita.-

Según Arias, (2012), en su libro El proyecto de investigación dice que: “Es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”. (pág.82).

La población finita se da cuando se puede contar y se conoce el número de habitantes existentes en el espacio geográfico. La población finita es el conocimiento de los elementos conformados sean estos que se pueden enumerar para poder realizar la investigación que necesitamos y a su vez es ideal ya que nos sirve para poder llevar un registro más detallado acerca de nuestra población.

Población Infinita.-

Según Arias, (2012), en su libro El proyecto de investigación dice que: “Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible”.(pág.82).

La población infinita se da cuando los elementos existentes en el espacio geográfico no se pueden contar y no se conoce el número exacto de los

recursos que se van a investigar, en esta población no se puede llevar un registro detallado acerca de los elementos que lo conforman.

En el presente proyecto la población a investigar está compuesta por ocho personas por lo tanto es finita.

TABLA 2: Universo

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Jefe de área	1
Empleados	6
TOTAL	8

Elaboración por: Reyes G. 2019

Muestra:

Según Hernández Sampieri, (2014), en su libro Metodología de la investigación dice que.- “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (Pág. 173).

Según Leiva Zea, (1988), en su libro Nociones de metodología de investigación científica dice que.- “El muestreo (llamado también sobrevisión muestral) es un método o procedimiento auxiliar de los métodos particulares estudiados y especialmente del método descriptivo.” (Pág.20).

Según Arias, (2012), en su libro El proyecto de investigación dice que.- “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (Pág. 83).

La muestra es un grupo de individuos o cosas que elegimos para obtener información acerca de las mismas características que estos poseen, para aplicar técnicas de investigación que permitan conocer los resultados a los que se quiere llegar.

Tipos de muestra:

Muestreo Probabilístico o Aleatorio: es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra. Arias, (2012)

Muestreo estratificado: consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada estrato. Arias, (2012).

Muestreo por conglomerados: parte de la división del universo en unidades menores denominadas conglomerados. Más tarde se determinan los que serán objeto de investigación o donde se realizará la selección. Arias, (2012).

Muestreo no probabilístico: es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra. Arias, (2012).

TABLA 3: Universo

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Jefe de área	1
Empleados	6
TOTAL	8

Elaboración por: Reyes G. 2019

Métodos y Técnicas de Investigación

¿Qué son métodos?

Según Arias, (2012), nos dice que.- “El método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”. (Pág. 19)

TABLA 4: Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Formulario
Árbol de problemas	Árbol
Árbol de objetivos	Árbol
Espina de Ishikawa	Diagrama
Guía de Observación	Observación
Foda	Matriz

Elaboración por: Reyes G. 2019

¿Cuáles voy a utilizar?

En el presente diseño de proyecto se utilizarán 2 métodos de investigación que son cualitativo y cuantitativo, de los que se aplicarán dos instrumentos importantes que los siguientes: formulario de encuestas y cuestionario de entrevista que nos ayudará a obtener conocimiento teórico válido y científicamente comprobado.

¿Qué es la observación?

Según Arias, (2012), nos dice que.- “La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”.(Pág. 69).

Según Diaz Sanjuan, en su material didáctico La Observación, (2010), dice que.- La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. La observación está influida por el marco(s) teórico(s) que ha aprendido el psicólogo, y que partiendo del mismo, va a influir en esa forma de

observación que inicia el proceso de conocimiento de la persona que acude para ser diagnosticada y posteriormente intervenida.

La observación es la primera parte para comenzar la investigación acerca de un problema determinado, la utilizamos para obtener una visión más panorámica y poder ir armando preguntas y posibles soluciones para resolver distintas situaciones o problemas establecidos.

¿Qué es la guía de observación?

Según los autores Julián Pérez Porto & María Merino, (2014) nos dice que.- “Se conoce como guía a aquello que dirige o encamina. El término, de acuerdo al contexto, puede utilizarse de diversas maneras: una guía es un tratado que indica preceptos para dirigir cosas; una lista impresa de datos sobre una materia específica; o una persona que enseña a otra un determinado camino, entre otras posibilidades. Una guía de observación, por lo tanto, es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos”.

¿Qué es la entrevista?

Según Leiva Zea, en su libro La monografía, (1998) dice que.- “La entrevista es otra técnica muy utilizada en los trabajos de investigación debido a que es muy útil para obtener criterio, opiniones y comentarios de personas generalmente versadas en el tema o materia de la investigación, los cuales constituyen datos importantes en el conjunto de todos los que se recolectarán. (Pág. 24).

Según Díaz Bravo , en el artículo de la revista Scielo, (2013) dice que.- La entrevista es una técnica utilizada desde la antigüedad, no por ello menos actual, de hecho con las nuevas tecnologías se potencia cada parte del proceso desde el inicio, desarrollo hasta su análisis. La entrevista es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que

incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. Es valiosa en el campo de la investigación y más aún cuando se utiliza en estudios de tipo mixto como una visión complementaria del enfoque cuantitativo.

La entrevista es una herramienta de fácil comunicación, donde abrimos un diálogo amplio con la persona de mayor interés sobre el problema que estamos investigando, haciendo preguntas referentes al tema que queremos conocer frente al individuo involucrado para obtener información desde otro punto de vista.

¿Qué es el cuestionario de entrevista?

Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo a la finalidad específica de cada uno. Los cuestionarios suelen ser el mecanismo elegido por los evaluadores para conocer a sus evaluados. Un cuestionario puede aparecer por escrito, indicando al evaluado que responda en una hoja cada una de las preguntas. De acuerdo a sus respuestas, el evaluador podrá juzgar si el evaluado aprendió, o no. Julián Pérez Porto & Ana Gardey, Definicion.de, (2014).

Cuestionario de Entrevista
1. ¿Está usted satisfecho con su equipo de trabajo actual? ¿Por qué?
2. ¿Cree usted que la remuneración que sus colaboradores reciben es la adecuada? ¿Por qué?
3. ¿Considera usted que si existirían incentivos, se podría mejorar el desempeño de sus colaboradores y por ende elevar la productividad? ¿Por qué?

4. ¿Cree usted que como jefe le ofrece a sus colaboradores la oportunidad de crecimiento laboral? ¿Por qué?

5. ¿Considera usted que su equipo de trabajo cuenta con todas las herramientas adecuadas para prevenir accidentes laborales? ¿Por qué?

6. ¿Se considera usted un líder para sus colaboradores? ¿Por qué?

¿Qué es encuesta?

Se denomina encuesta al conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes y porque no también para medir la temperatura de la gente acerca de algún hecho específico que se sucede en una comunidad determinada y que despierta especial atención entre la opinión pública y que capaz requiere de la realización de una encuesta para conocer más a fondo cuál es la sensación de la gente y así proceder. En este último caso podemos incluir aquellas encuestas que mandan a realizar los propios políticos para conocer las opiniones, buenas o malas, que la gente tiene sobre ellos, más que nada en aquellos tiempos en donde el voto de alguna elección los corre. Ucha, Definición ABC, (2008).

Una encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos. La encuesta, en este sentido, es preparada por un investigador que determina cuáles son los métodos más pertinentes para otorgarle rigurosidad y confiabilidad, de modo que los datos obtenidos sean representativos de la población estudiada. Los

resultados, por su parte, se extraen siguiendo procedimientos matemáticos de medición estadística. Significados.com, (2017).

La encuesta es la formulación de varias preguntas que se realizan a una determinada población para indagar datos específicos que se quieran conocer acerca de un problema a resolver.

Tipos de encuesta:

1. Encuestas basadas en entrevistas cara a cara o de profundidad: Consisten en entrevistas directas o personales con cada encuestado. Tienen la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo). Sus principales desventajas son el tiempo que se tarda para la recolección de datos, su costo que es más elevado que las encuestas telefónicas, por correo o internet (porque incluye viáticos, transporte, bonos y otros que se pagan a los encuestadores) y la posible limitación del sesgo del entrevistador (por ejemplo, su apariencia, estilo de hacer preguntas y el lenguaje corporal que utiliza, todo lo cual, puede influir en las respuestas del encuestado). Thompson, (2006).
2. Encuestas telefónicas: Este tipo de encuesta consiste en una entrevista vía telefónica con cada encuestado. Sus principales ventajas son:
 - 1) se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal,
 - 2) sus costos suelen ser bajos y
 - 3) es de fácil administración (hoy en día, existen software especializados para la gestión de encuestas telefónicas). Sin embargo, su principal desventaja es que el encuestador tiene un mínimo control sobre la entrevista, la cual, debe ser corta (para no molestar al encuestado). Thompson, (2006).

Modelo de Encuesta

Al realizar la siguiente encuesta la información que sea brindada será de forma confidencial sin ser utilizadas para ningún otro propósito o fin que no sea el de mejorar el desempeño laboral y potenciar la productividad dentro de la microempresa Sabrosal S.A.

Preguntas	Sí	No	A veces
¿Siente usted estar orgulloso de pertenecer a la microempresa Sabrosal S.A?			
¿Se siente integrado en el equipo de trabajo?			
¿Considera estar de acuerdo con la remuneración recibida en función de las actividades que usted realiza?			
¿Cree que sus ideas están siendo tomadas en cuenta por parte de su jefe?			
¿Considera que el trabajo que usted realiza está siendo valorado?			
¿Cree usted que su jefe escucha las opiniones o sugerencias del equipo de trabajo?			
¿Se siente usted motivado realizando sus funciones asignadas?			
¿Cree usted seguir trabajando durante varios años en la microempresa Sabrosal S.A?			
¿Cree tener todo el equipo preventivo necesario en caso de algún imprevisto riesgo laboral?			
¿Cree usted que la microempresa le ofrece oportunidades de crecimiento laboral?			

Procedimientos de la investigación.

Las técnicas que se utilizarán en el siguiente proyecto obtener conocimiento acerca de la investigación serán la entrevista y la encuesta. En la encuesta se realizarán 10 preguntas a los colaboradores de la microempresa para conocer cuáles son las causas que produce que tengan un bajo rendimiento laboral ya que es un factor muy influyente en el grado de satisfacción que ellos mantienen dentro de la organización. En la entrevista también se realizarán 6 preguntas únicamente para el gerente general de la microempresa para obtener información más profunda acerca de las fallas que realizan los colaboradores. Para realizar la entrevista se utilizará una filmadora como herramienta para grabar las preguntas contestadas. Se trabajará con el programa de Word para realizar las preguntas de actividades de encuesta y entrevista, y también se utilizará el programa Excel para consolidar las representaciones graficas de la tabulación de datos. Se aplicará el tipo de muestreo aleatorio que se subdivide en muestreo grupal porque se identificará las necesidades del grupo finito de la microempresa Sabrosal S.A.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se procede a interpretar los resultados obtenidos de las encuestas realizadas y de la entrevista ejecutada al Gerente de la empresa con el propósito de determinar las características del problema y sus causas.

De los resultados de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la microempresa.

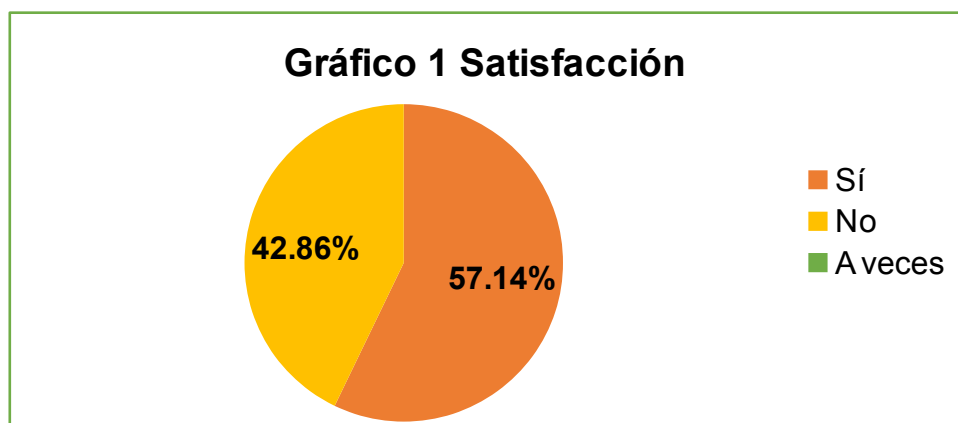
1. ¿Siente usted estar orgulloso de pertenecer a la microempresa

Sabrosal S.A?

Tabla 5 Satisfacción

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	4	57%
No	3	43%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

De los siete colaboradores de la microempresa Sabrosal S.A, el 57% que son cuatro se encuentran orgullosos de pertenecer a la organización. El

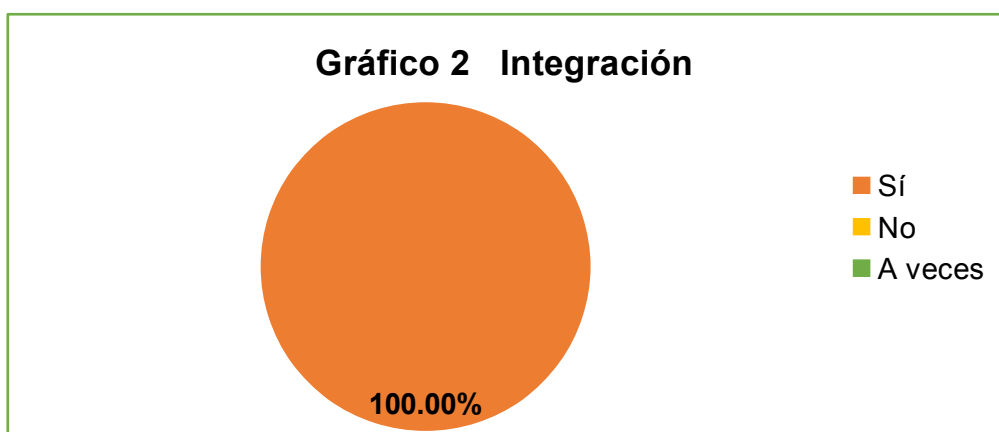
otro 43% es decir, cuatro colaboradores no se sienten orgullosos de trabajar en ella.

2. ¿Se siente integrado en el equipo de trabajo?

Tabla 6 Integración

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	0%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

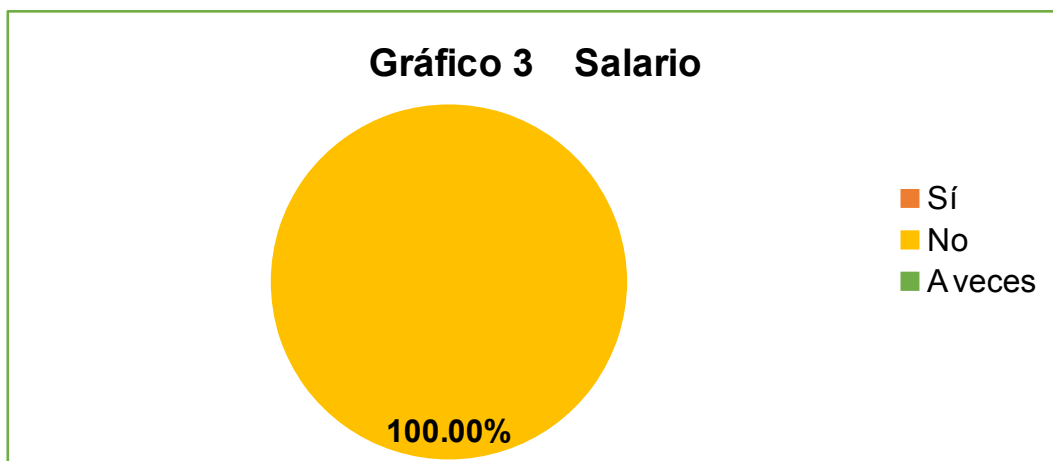
El 100% de los colaboradores sienten que están integrados con el trabajo en equipo, sienten que se llevan bien con sus compañeros para realizar las funciones asignadas en conjunto.

3. ¿Considera estar de acuerdo con la remuneración recibida en función de las actividades que usted realiza?

Tabla 7 Salario

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0%
No	7	100%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

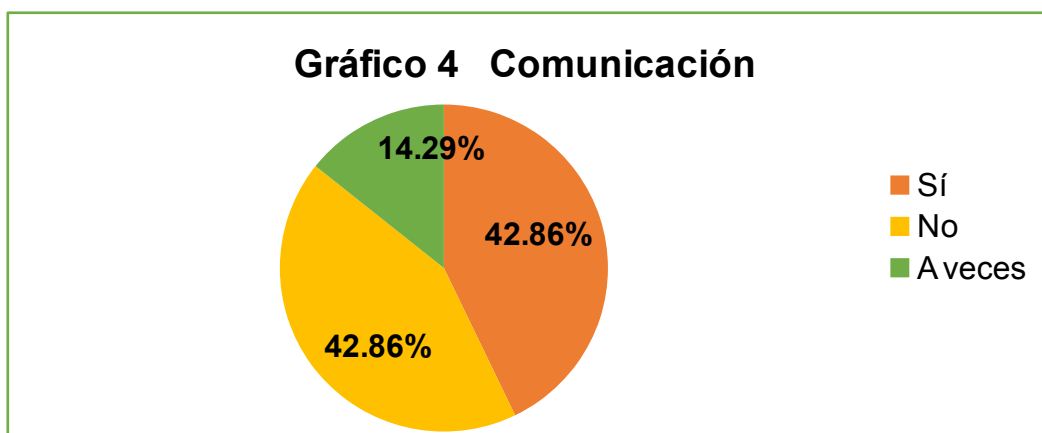
El 100% de los colaboradores de la microempresa Sabrosal S.A no están de acuerdo al recibir un salario menor referenciado en las actividades que ellos realizan que requieren de mucho esfuerzo y no están siendo bien remunerados.

4. ¿Cree que sus ideas están siendo tomadas en cuenta por parte de su jefe?

Tabla 8 Comunicación

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	43%
No	3	43%
A veces	1	14%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

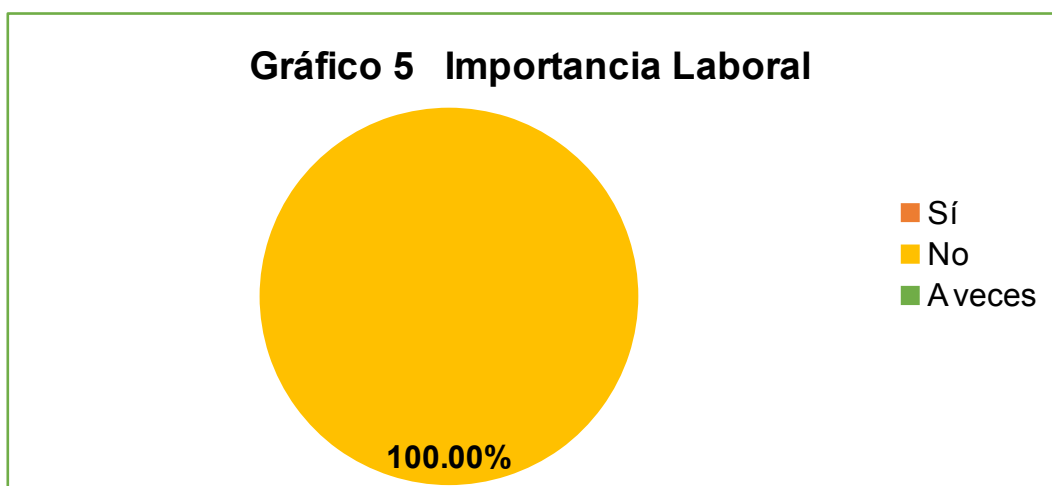
El 43% de los colaboradores están de acuerdo en que sus ideas no son tomadas en cuenta por parte de su jefe, mientras que el otro 43% considera que sus ideas son tomadas en cuenta dependiendo de la fuerza de exigencia repetitiva que ellos ejerzan, y el 14% cree que a veces aportan ideas al jefe.

5. ¿Considera que el trabajo que usted realiza está siendo valorado?

Tabla 9 Importancia Laboral

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0%
No	7	100%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

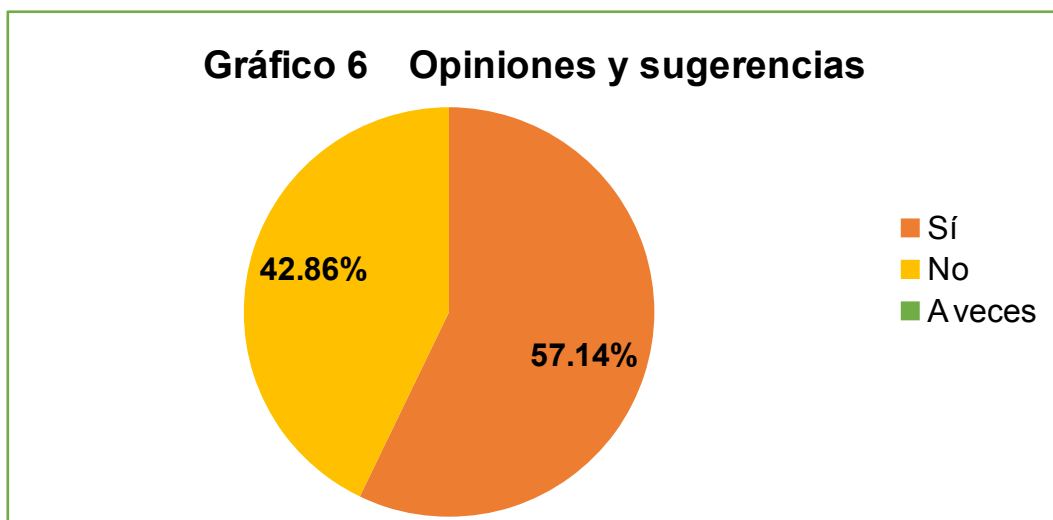
Según los resultados el 100% de los colaboradores están de acuerdo que el trabajo con mucho esfuerzo que ellos realizan no están siendo valorados ya que es bastante criticado y con baja remuneración.

6. ¿Cree usted que su jefe escucha las opiniones o sugerencias del equipo de trabajo?

Tabla 10 Opiniones y sugerencias

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	4	57%
No	3	43%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

Tomando en cuenta los resultados el 57% de los colaboradores consideran que sus ideas son escuchadas más no aplicadas ni tomadas en cuenta, mientras que el 43% de ellos piensan que sus opiniones no son escuchadas por el jefe.

7. ¿Se siente usted motivado realizando sus funciones asignadas?

Tabla 11 Motivación Laboral

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0%
No	7	100%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

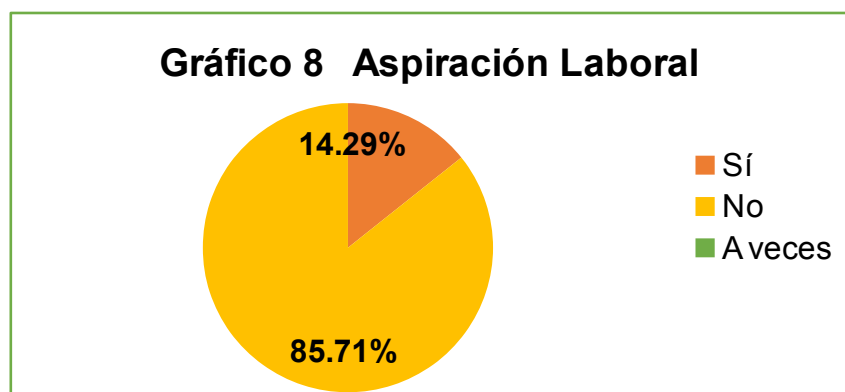
Todos los colaboradores que conforman la microempresa Sabrosal S.A consideran que no se encuentran motivados en las funciones que se les han asignado para cumplir, porque aseguran que el trabajo realizado es muy explotado para la remuneración recibida.

8. ¿Cree usted seguir trabajando durante varios años en la microempresa Sabrosal S.A?

Tabla 12 Aspiración Laboral

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	1	14%
No	6	86%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

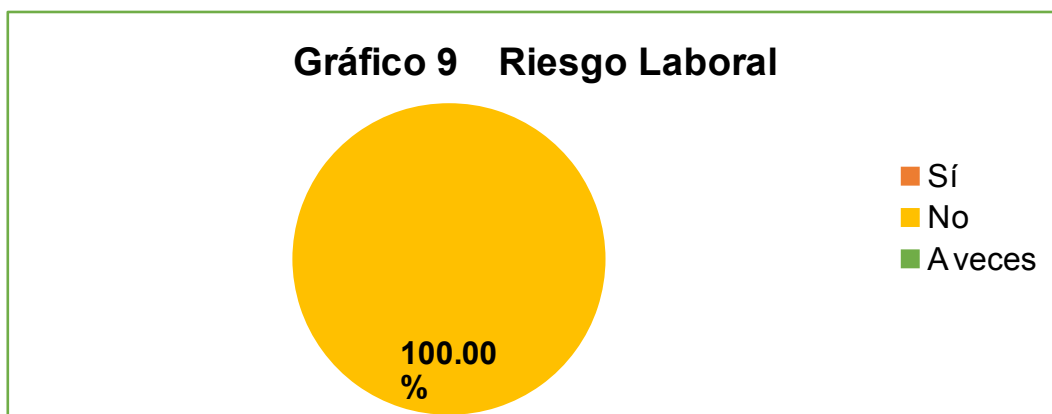
Según los resultados el 86% de los colaboradores consideran que no tienen visión de seguir colaborando en la microempresa, mientras que una sola persona eligió que si seguiría trabajando muchos años más en la organización.

9. ¿Cree tener todo el equipo preventivo necesario en caso de algún imprevisto?

Tabla 13 Riesgo Laboral

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0%
No	7	100%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

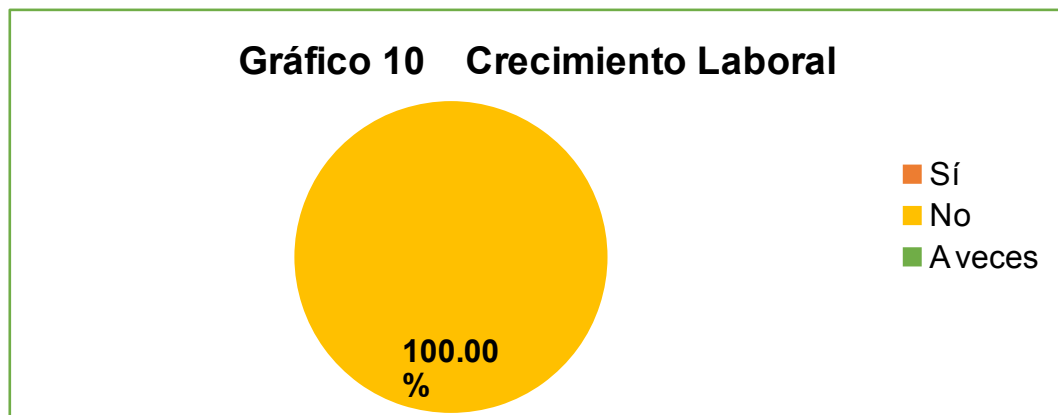
El 100% de los colaboradores consideran que no tienen todo el equipo necesario contra los accidentes laborales, ya que además de ello no existen señaléticas preventivas de riesgo laboral.

10. ¿Cree usted que la microempresa le ofrece oportunidades de crecimiento laboral?

Tabla 14 Crecimiento Laboral

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0%
No	7	100%
A veces	0	0%

Elaboración por: Reyes G. 2019



Elaboración por: Reyes G. 2019

Todos los colaboradores de la microempresa, es decir el 100% está de acuerdo en que la organización no ofrece oportunidades de crecimiento laboral ya que el sueldo establecido para las personas que llevan más años en ella no ha sido aumentado.

Análisis

Comenzando por las condiciones relacionadas al ambiente laboral los colaboradores no se encuentran satisfechos con sus labores cumplidas ya que existe baja valoración del trabajo que ellos realizan viéndose reflejadas en la baja remuneración que ellos reciben, considerando que por ello no realizan un trabajo satisfactorio generando una disminución de su desempeño laboral.

La comunicación entre compañeros y el trabajo en equipo es lo que sobresale como un punto muy importante ya que a pesar de considerar

que sus ideas son escuchadas mas no aplicadas por parte del jefe tratan de laboral con armonía.

El crecimiento laboral no es fomentado por parte del jefe ya que él no ofrece mejores salarios por mayores esfuerzos ni incentivos como mejores puestos de trabajo y no tiene pensado remunerar con sueldo básico a sus colaboradores.

Debido a todas las causantes de la disminución del desempeño laboral entre los colaboradores, la mayoría de ellos no consideran seguir laborando más años, todas esas negatividades que ven ellos hace que se disminuya la productividad y si siguen trabajando no es porque se sientan satisfechos ya que consideran seguir trabajando en la microempresa es por necesidad porque tienen familias, hogares que mantener y debido a la crisis nacional que se ha complicado conseguir trabajos.

De los resultados de la entrevista realizada al Gerente.

Entrevista
<p>1. ¿Está usted satisfecho con su equipo de trabajo actual? ¿Por qué? Yo No me encuentro satisfecho con mi equipo de trabajo actual. Porque a ellos les falta participación e iniciativa a la hora de resolver un trabajo y estoy basándome en el poco tiempo de trabajo que ellos realizan sin cumplir ciertas horas que yo establezco que creo son necesarias y sé que mi equipo puede dar más.</p>
<p>2. ¿Cree usted que la remuneración que sus colaboradores reciben es la adecuada? ¿Por qué? Sí estoy de acuerdo en que la remuneración que ellos reciben es la adecuada. Porque estamos en un mercado muy competitivo en el cual como microempresa tenemos demasiada competencia por lo cual no se nos permite pagarles más.</p>

<p>3. ¿Considera usted que si existirían incentivos, se podría mejorar el desempeño de sus colaboradores y por ende elevar la productividad? ¿Por qué? No ya que considero que el desempeño del trabajador que mejore la productividad tiene como derecho a un incentivo; pero si se da el incentivo eso no le garantiza a la empresa que ellos tengan una mayor productividad.</p>
<p>4. ¿Cree usted que como jefe le ofrece a sus colaboradores la oportunidad de crecimiento laboral? ¿Por qué? Si creo que como jefe yo otorgo a mis colaboradores esta oportunidad, ya que todo el trabajo que el personal realice en cualquier lugar mientras esté bien hecho va a obtener un reconocimiento y por ende crecimiento laboral.</p>
<p>5. ¿Considera usted que su equipo de trabajo cuenta con todas las herramientas adecuadas para prevenir accidentes laborales? ¿Por qué? La verdad que considero que se encuentra a medias porque como microempresa nos faltan dar más charlas de seguridad industrial que son muy importantes para mis colaboradores conozcan más de este tema.</p>
<p>6. ¿Se considera usted un líder para sus colaboradores? ¿Por qué? Considero que sí lo soy, ya que como líder siempre trato de organizar, guiar y dirigir a mis colaboradores para obtener una buena producción y lograr excelentes resultados laborales que me favorecen como microempresa.</p>

Análisis de la entrevista realizada al Gerente General.

Generando conclusiones generales según las respuestas del gerente él no se encuentra satisfecho con su equipo de trabajo ya que él explica su personal trabaja poco tiempo en el horario de 7y 30 am hasta las 16h00,

lo que para él no es suficiente porque asegura que se puede trabajar más horas, considerando que están bien remunerados sus colaboradores recibiendo un sueldo mínimo de \$300 para los varones y \$250 para las mujeres.

Según el gerente no considera que dar incentivos garantice que los colaboradores generen mayor productividad, y que si el personal se desenvuelve bien podrían obtener crecimiento laboral, además considero que el riesgo laboral está presente y aún más sin charlas de seguridad industrial.

El gerente se considera un buen líder ya que el controla todos los movimientos de la microempresa organizándolos de las mejores formas posibles donde ellos puedan generar más productividad.

Plan de Mejora

Objetivo: Potenciar el desempeño de los trabajadores para aumentar la productividad.

Tabla 15

Plan

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Eliminar el limitado compromiso de los trabajadores para mejorar el clima laboral.	Para crear relaciones humanas adecuadas y poder alcanzar los objetivos de la organización.	Realizando talleres de resolución de conflictos y motivación para el trabajo.	Una vez cada 3 meses.	Especialista de capacitación.	Microempresas Sabrosal S.A	\$ 200
Incrementar la productividad	Incrementar la rentabilidad de la empresa.	Capacitaciones a los trabajadores y aprendizaje de técnicas en el uso de herramientas laborales.	Una vez cada 3 meses.	Especialista de capacitación.	Microempresas Sabrosal S.A	\$ 200

Mejorar la comunicación para estabilizar el campo laboral.	Mejorar la comunicación para lograr un clima laboral motivador.	Realizando talleres de Comunicación Asertiva aplicada al trabajo	Una vez cada 3 meses.	Especialista de capacitación.	Microempresas Sabrosal S.A	\$400
Mejorar las condiciones sociales del empleo.	Ofrecer incentivos al colaborador con mejor desempeño laboral.	Proporcionar un día de trabajo libre remunerado por el cumpleaños del colaborador.	Cada celebración de cumpleaños.	Jefe	Microempresas Sabrosal S.A	\$100

Elaboración por: Reyes G. 2019

Plan de Mejora

Objetivo: Potenciar el desempeño de los trabajadores para aumentar la productividad.

- Eliminación del limitado compromiso de los trabajadores para mejorar el clima laboral. Porque se necesita crear relaciones humanas adecuadas y poder alcanzar los objetivos de la organización. Realizando talleres de resolución de conflictos y motivación para el trabajo, una vez cada 3 meses con un especialista de capacitación que visitará la Microempresa Sabrosal S.A., teniendo un costo de \$ 200.
- Incremento de la productividad ya que es importante aumentar la rentabilidad de la empresa, esto se logrará por medio de capacitaciones a los trabajadores y su aprendizaje de técnicas en el uso de herramientas laborales. Capacitándolos una vez cada 3 meses, con un Especialista de capacitación que visitará la Microempresa Sabrosal S.A., teniendo un costo de \$ 200.
- Mejoramiento de la comunicación entre todos los integrantes de la microempresa para estabilizar el campo laboral porque es necesario mejorar la comunicación para lograr un clima laboral motivador por medio de evaluaciones constantes de desempeño que se realizarán una vez cada 3 meses con un Especialista de capacitación que también visitará la Microempresa Sabrosal S.A., teniendo un costo de \$ 400.
- Regeneración de las áreas de trabajo y mejoramiento de las condiciones de empleo porque necesitamos ofrecer incentivos al colaborador con mejor desempeño laboral, proporcionando un día de trabajo libre remunerado por el cumpleaños de cada uno de nuestros colaboradores, beneficiándolos en cada celebración de su cumpleaños lo realizará el Gerente de la Microempresa Sabrosal S.A., y tendrá un costo de \$15 por cada uno de los 7 colaboradores anuales sería un total de \$ 100.

Conclusiones

Una vez realizado este proyecto de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se realizó la fundamentación teórica de cómo elaborar un plan de capacitación permanente, que nos ayude a eliminar los actuales problemas presentados de la microempresa Sabrosal S.A.
2. Se determinó que la satisfacción laboral que es un factor sumamente importante a la hora de aumentar la productividad ya que un personal que no se encuentra motivado, no va a rendir lo suficiente para lograr los objetivos de la microempresa.
3. Utilizando las herramientas de investigación que fueron aplicadas como la encuesta y la entrevista obtuvimos información valiosa donde nos dimos cuenta que los colaboradores no se encuentran satisfechos ni el jefe tampoco produciendo una mala comunicación que se ve reflejada en el mal clima laboral existente, ya que los colaboradores sienten que su trabajo no está siendo valorado, mientras que el jefe cree que ellos no están dando todo su esfuerzo.
4. Los colaboradores sienten que sus ideas y opiniones no están siendo tomadas en cuenta por parte del jefe lo que produce que no se pueden resolver las distintas situaciones que surgen en el día a día del trabajo.
5. Los colaboradores no reciben incentivos, ni tampoco una remuneración adecuada, por lo que el jefe opina que un incentivo no le asegura a la microempresa que ellos eleven la productividad y que la remuneración recibida es la adecuada de acuerdo al mercado competitivo.

Recomendaciones

1. Realizar el taller de resolución de conflictos ayudará a mantener una mejor comunicación que logre mantener motivado a los colaboradores.
2. Ofrecer incentivos a los colaboradores por lo menos una vez al año nos ayudará a obtener una mejor productividad ya que sentirán que la microempresa está creando un ambiente laboral adecuado donde ellos se sientan satisfechos de permanecer en ella.
3. Evaluar constantemente a los colaboradores para conocer si ellos están adquiriendo los conocimientos que se otorgarán en las capacitaciones que son necesarios para saber cómo resolverán los conflictos laborales y verificar si están siendo aplicados en el ámbito laboral.
4. Implementar charlas de seguridad industrial que ayuden a que nuestros colaboradores sientan que como empresa estamos interesados en su bienestar para que ellos puedan comprometerse con la microempresa y aumentar nuestra rentabilidad para en un futuro asegurarles bienestar laboral.
5. Emplear los resultados de la presente investigación como guía para la mejora continua del negocio.

Bibliografía

- Bembibre, C. (Abril de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/motivacion.php>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Julián Pérez Porto & Ana Gardey. (02 de 06 de 2009). *Definiciones*. Obtenido de Definiciones: <https://definicion.de/lealtad/>
- Nicuesa, M. (Junio de 2015). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas-Venezuela: Episteme, C.A.
- Art. 276 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 3 Código del trabajo. (2006). *Código del trabajo*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 319 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 325 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 326 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 4 Código del Trabajo. (2006). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 42 Código del Trabajo. (2006). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Shalom.
- Bembibre, C. (Enero de 2012). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/remuneracion.php>
- Bembibre, V. (06 de Octubre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
- Caldera. (2007). *El recurso humano en las empresas*. Nicaragua: Estrategica consultoria S.A.
- Calderón, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.

- Chiavenato. (2007). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGrawhill.
- Chiavenato, I. ((2000)). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGrawhill.
- Curillo Curillo, M. R. (2014). *Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales Facopa*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Díaz Bravo , L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, 162-167.
- Díaz Sanjuan, L. (2010). *La Observación*. México: Departamento de publicaciones.
- Espinoza, A. C. ((2015).). *El Plan De Capacitación del Sector Público...: Dirección de Capacitación*. Quito.
- Fayol, H. (1916). *Administración General e Industrial*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Julián Pérez Porto & Ana Gardey. (06 de 06 de 2014). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/cuestionario/>
- Julián Pérez Porto & María Merino. (06 de 06 de 2014). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/guia-de-observacion/>
- KOONTZ, H. Y. (1988). *Administración, una perspectiva global*. McGraw Hill.
- Leiva Zea, F. (1988). *Nociones de la metodología; Tercera edición*. Quito: Mc Graw Hill.
- Leiva Zea, F. (1998). *La monografía*. Quito: Fundacyt.
- López, J. (2014). *Estudio de la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Novacero S.A*. Guayaquil: ITB.
- Muñoz Avilés, G. A. (2018). *Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa Agroficial S.A*. Guayaquil: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.
- Navarro, J. (Agosto de 2016). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/plan-trabajo.php>
- Newstrom, J., & Davis, K. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

- Objetivo 9 PNBV. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir 2017 - 2021*. Quito: Registro Oficial.
- Perez & Merino. (06 de 2009). *Definiciones*. Recuperado el 26 de 05 de 2019, de Definiciones: <https://definicion.de/plan/>
- Runza, E. F.-P. (Septiembre de 2002). *Productividad: Un estudio de caso en un departamento de Siniestros*. Obtenido de Universidad de CEMA: https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf
- Santana Mero, M. J. (2015). *LA COMUNICACIÓN EN EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE R.J DISTRIBUIDORA*. Guayaquil: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.
- Schroeder, R. G. (1992). *Administración de operaciones*. Mexico: McGrawHill.
- Significados.com. (16 de 02 de 2017). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/encuesta/>
- Soto, E. (2003). *Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad*. Chile: McGraw_Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Thompson, I. (4 de Julio de 2006). *Promonegocios.net*. Obtenido de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-tipos.html>
- Ucha, F. (Diciembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php>
- Ucha, F. (6 de Noviembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/responsabilidad.php>
- Ucha, F. (Noviembre de 2010). *Definición ABC*. Recuperado el 31 de 05 de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>
- Ucha, F. (6 de Enero de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/rendimiento.php>
- Workmeter. (2012). Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas. *Workmeter*, 43.

<https://educarplus.com/2018/09/codigo-trabajo-2017-obligaciones-beneficios-empleadores-empleados.html>

ANEXOS

Anexo 1

Carta de aceptación de la empresa



Guayaquil, 28 de Marzo del 2019

Microempresa Sabrosal S.A

Darwin Reyes Espinoza

Gerente General

Por medio de la presente hago constar que la señora **Génesis Nicolle Reyes García** con C.I **0941010951** estudiante del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología de la carrera **Administración de empresas**, ha sido aceptada en nuestra microempresa para que realice su proyecto denominado **Propuesta de un plan de capacitación laboral permanente a los trabajadores de la microempresa “Sabrosal S.A”**.

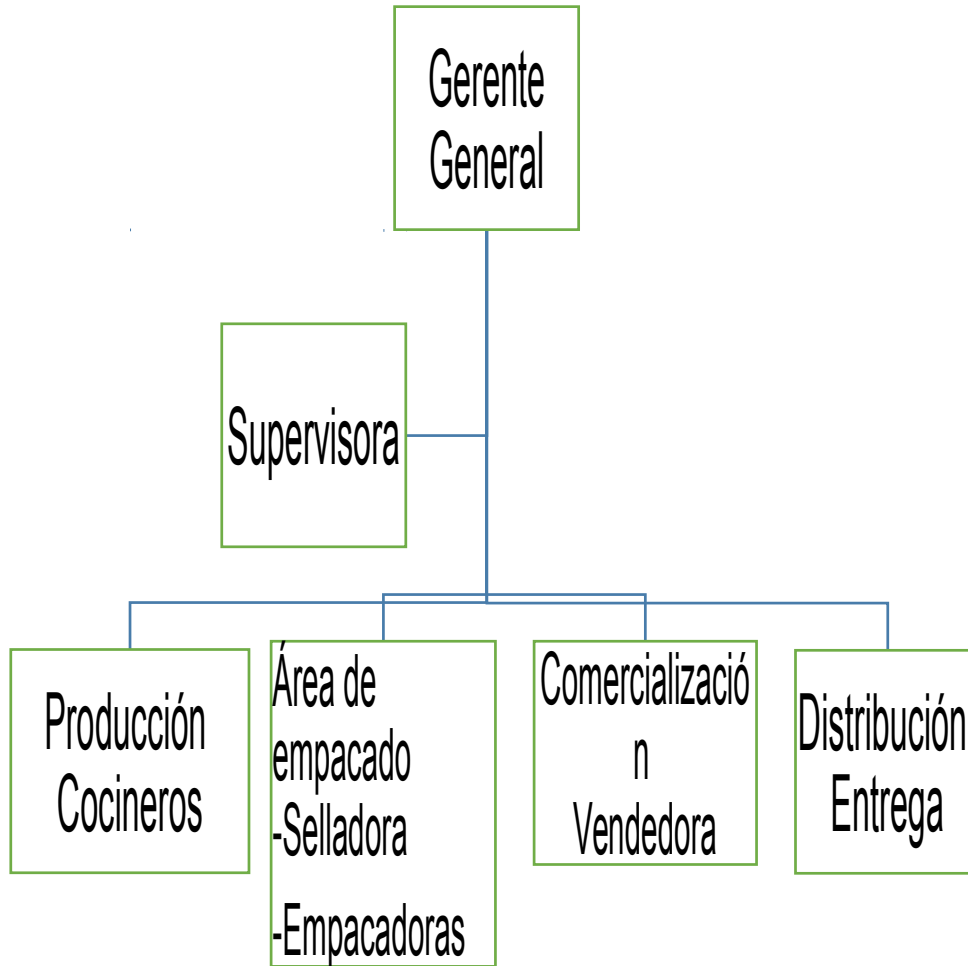
Así mismo, me permito comunicarle que se realizará el proyecto de referencia en el lapso comprendido del mes de abril 2019 al mes julio del 2019.

ATENTAMENTE

REYES ESPINOZA DARWIN ENRRIQUE

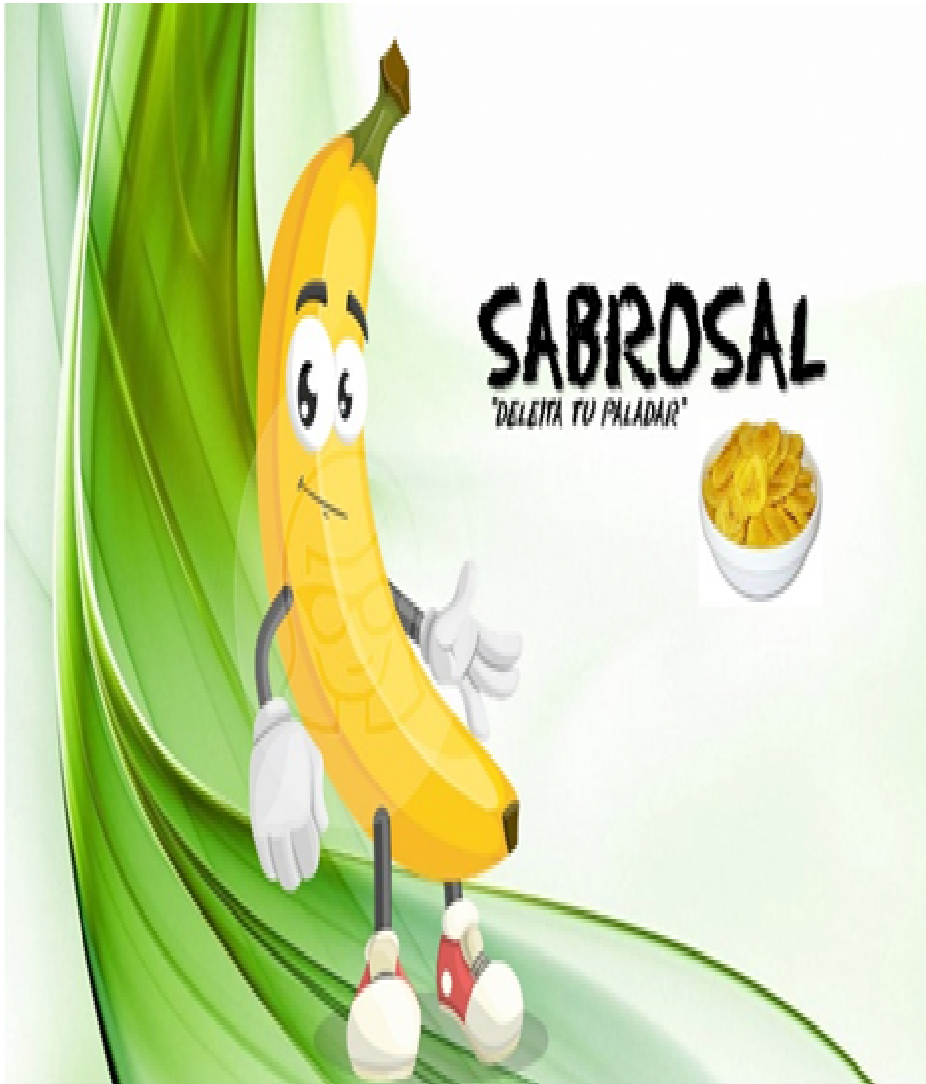
Anexo 2

Organigrama de la empresa



Anexo 3

Logotipo de la empresa



Anexo 4

Misión y Visión de la empresa

Misión

Ofrecer a nuestros clientes un producto 100 % natural que supere sus expectativas a un precio justo caracterizada por la excelencia en su producción. Somos competitivos, exitosos, innovadores y con calidad humana, trabajamos unidos como un equipo comprometido.

Visión

Ser reconocidos como una marca líder en distribución de chifles artesanales en el mercado nacional e internacional.

Anexo 5

Fotos

Las principales presentaciones de nuestro producto:



PRESENTACIÓN JUNIOR



PRESENTACIÓN SENIOR

ANEXO 6

Plan de Capacitación

Presentación

El plan de capacitación permanente para la mejora de la productividad y aumento del desempeño laboral para los colaboradores de la microempresa Sabrosal S.A., está establecido a ser realizado en períodos trimestrales durante el año 2.019.

Se eligió capacitar a los colaboradores porque es un tema y un factor muy importante que debe prevalecer en las empresas, ya que en la microempresa durante 20 años que ha estado constituida no cuenta con ningún historial, ni registró de haber tenido capacitaciones a sus colaboradores, también porque existe un pésimo clima laboral que disminuye la productividad de la organización. Por ello es importante capacitarlos para aumentar el desempeño de los trabajadores y por ende elevar la productividad.

El plan de capacitación permanente está dirigido a los siete colaboradores de la microempresa y a su jefe quien es el que va a presupuestar las actividades que se van a realizar en este plan, con un monto de \$1,000 esperando que los resultados de la misma sean beneficiosos para los integrantes de la microempresa.

Plan de Capacitación Permanente

I. Actividad de la empresa

La Microempresa Sabrosal S.A de derecho privado se dedica a la elaboración y fabricación de productos alimenticios artesanales llamados CHIFLES.

II. Justificación

La satisfacción de los colaboradores en una empresa es un factor sumamente importante para que ellos se encuentren motivados y puedan lograr los objetivos de la organización. Debido a varias problemáticas tales como baja productividad en el desempeño de sus funciones y la falta de participación de los colaboradores, se llegó a la conclusión de realizar un estudio que determine cuáles son las principales causas y efectos que producen bajo rendimiento.

Llegando a la solución de elaborar un plan de capacitación permanente para poder mejorar el clima laboral en la microempresa y establecer un trato elevando la calidad de fuerza laboral con compromisos que van a ser cumplidos por parte del empleador y los empleados.

Debidos a todos estos factores se plantea la realización del plan de capacitación permanente para mejorar el desempeño de los trabajadores y mejorar la productividad de la microempresa.

III. Alcance

El presente plan de capacitación permanente será aplicado a todos los trabajadores de la microempresa Sabrosal S.A.

IV. Fines del plan de capacitación

Como propósito inicial con el presente plan se pretende elevar el desempeño de los trabajadores y mejorar la productividad de la organización y por ende aumentar la rentabilidad de la misma.

- Eliminar el limitado compromiso de los trabajadores para mejorar el clima laboral, fomentando las relaciones humanas como fuerza laboral y poder alcanzar los objetivos de la organización.
- Aumentar la productividad para que se eleve la rentabilidad de la empresa.
- Realizar talleres de aprendizaje de técnicas en el uso de herramientas laborales.
- Incrementar la comunicación laboral entre todos los integrantes de la microempresa para estabilizar el campo laboral.

- Regenerar las condiciones de empleo ofreciéndoles incentivos al colaborador con mejor desempeño.

V. Objetivos del plan de capacitación permanente

V.1 Objetivos Generales

- Crear lazos de fuerza laboral que ayuden a fomentar la mejora de la comunicación entre colaboradores y jefe.
- Ofrecer estabilidad laboral contribuyendo a que nuestros colaboradores se sientan seguros de pertenecer a la microempresa.
- Establecer oportunidad de crecimiento laboral.

V.2 Objetivos Específicos

- Crear manuales con detalles de la microempresa tales como objetivos, código de ética y normas para el buen vivir en la organización.
- Proporcionarles técnicas y habilidades para que puedan desarrollar sus funciones con más agilidad y de mejor calidad.
- Respetar los beneficios y leyes que tienen los colaboradores de la organización.
- Establecer los procesos más específicos que permitan realizar las entregas del producto en menos tiempo y con mayor calidad.

VI. Metas

Capacitar a los colaboradores y gerente de la microempresa Sabrosal S.A.

VII. Estrategias

Se realizarán las siguientes estrategias:

-Realizar talleres de resolución de conflictos.

-Realizar talleres de comunicación asertiva.

-Capacitaciones a los trabajadores y aprendizaje del uso de herramientas.

-Realizar exposiciones para explicar los temas a realizar en la microempresa.

VIII. Tipos, modalidades y niveles de capacitación

VIII.1 Tipos de capacitación

Capacitación Inductiva: Se la realizará para dar a conocer los nuevos procedimientos de aprendizaje en el uso de herramientas y como se irán desarrollando los diversos talleres que ayuden a la relación laboral.

Capacitación Preventiva: Se darán charlas de prevención de riesgo laboral ya que en la microempresa no existen conocimientos para resolver cualquier imprevisto.

Capacitación Correctiva: Realizaremos correcciones en el desempeño laboral para aumentar la productividad con un mejor aprovechamiento de los recursos brindados día a día.

VIII.2 Modalidades de Capacitación

Formación: Inducir a los colaboradores con los conocimientos básicos que se brindarán en las charlas de prevención de accidentes laborales y como utilizar las herramientas en las distintas áreas laborales.

Perfeccionamiento: Especializar a cada colaborador en su respectiva área de trabajo para que la realice de una mejor manera y poder aprovechar los recursos.

VIII.3 Niveles de Capacitación

Se realizara la capacitación de nivel básico debidos a varios factores principalmente la falta de recursos económicos que presenta la microempresa, pero se hará el esfuerzo de brindarles conocimientos básicos de aprendizajes, charlas y talleres a nuestros colaboradores.

IX. Acciones a desarrollar

Temas de capacitación

- Seguridad y salud en la microempresa.

- Gestionar los procesos para una entrega más eficiente.
- Mejora del clima laboral.
- Talleres de comunicación asertiva.
- Talleres de resolución de conflictos.

X. Recursos

X.1 Humanos: Jefe de la compañía, colaboradores, capacitador especializada.

X.2 Materiales: Pizarra, folletos, lápiz, hojas papel bond A4, área especial para reuniones en la microempresa, mesas y sillas, certificados por el cumplimiento de talleres.

X.3 Técnicos: Guías proporcionadas por el capacitador.

X.4 Tecnológicos: Celulares.

XI. Financiamiento

El financiamiento del plan de capacitación se lo realizara con el presupuesto de la microempresa Sabrosal S.A.

XII. Presupuesto

Descripción	Unidades	Costo
Pizarra	1	\$30
Folletos	9	\$45
Lápices	9	\$5
Resma de hojas papel bond A4	500	\$6
Certificados	7	\$50
Refrigerios	54	\$60
Capacitador	1	\$800
Total Presupuesto		\$996

XIII. Cronograma

Actividades	Jul-Sep.	Oct-Dic	Ene-Mar	Abr-Jun
Capacitaciones a los trabajadores y aprendizaje de técnicas en el uso de	1	1	1	1

herramientas laborales.				
Talleres de resolución de conflictos y motivación para el trabajo.	1	1	1	1
Talleres de Comunicación Asertiva	1	1	1	1



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

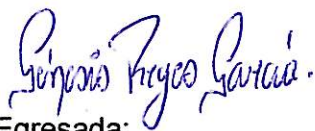
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un plan de capacitación laboral permanente a los trabajadores de la microempresa “Sabrosal S.A” y problema de investigación: ¿Cómo potenciar el desempeño de los trabajadores para la mejora de la productividad de la microempresa “Sabrosal S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 2019?**, presentado por como requisito previo para optar por el título de:


TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Reyes García Génesis Nicolle



Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuen

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

Mrs Alberto Akaber

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Mrs Alberto Akaber

Firma