

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



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

**Análisis de la calidad del ambiente laboral de los colaboradores y su influencia en
la productividad de la empresa Manta Fish S.C.C.**

AUTOR: Irvin Alejandro Castelo Medranda

Facultad de ciencias administrativas, contables y comercio

Carrera administración de empresas

TUTOR

Econ. Oscar Xavier Calderón Zamora

MANTA – MANABÍ – ECUADOR, 2024

Índice

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	i
Certificado del sistema anti plagio (hasta el 10% de plagio)	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iv
DEDICATORIA.....	v
RECONOCIMIENTO	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
CAPÍTULO 1	1
1. Introducción	1
1.1. Justificación.....	4
1.2. Perspectiva teórica.....	6
1.2.1. Antecedentes de investigación	10
1.2.2. Bases teóricas	15
Factores del Desempeño Laboral	15
Teorías en el estudio de Clima Organizacional.....	16
Teoría del clima organizacional de LIKERT	17
Ambiente laboral	18
Definición.....	19
Factores que conforman el Ambiente laboral	23

Medir el Ambiente laboral	24
Encuesta de Ambiente laboral.....	25
Evaluación de Desempeño	26
Objetivo.....	27
Consecuencias de la ED	30
Métodos de Evaluación	30
Proceso de Evaluación	32
Marco Legal	33
CAPÍTULO 2	34
2. Metodología	34
2.1. Diseño teórico	34
Definición de variables.....	35
Calidad de ambiente laboral:.....	35
Influencia de la productividad:.....	35
Objeto y campo de acción	36
Operacionalización de las variables	36
Formulación del problema	37
• Problema general	37
• Problemas específicos.....	38
• Objetivo general	39
• Objetivos específicos	39

• Hipótesis general	39
2.2. Diseño metodológico.....	40
• Enfoque, alcance y diseño de la investigación	40
• Población y muestra	41
CAPÍTULO 3	43
3.1. Resultado.....	43
3.2. Comprobación de hipótesis	63
3.2. Discusión.....	67
CAPÍTULO 4	70
4. Propuesta.....	70
4.1 Introducción	70
4.2. Objetivos de la Propuesta.....	70
Cronograma Resumido.....	74
Total Estimado:	77
Notas Adicionales:	77
4.3. Plan de acción para Mejorar el Ambiente laboral	78
4.3.1. Estrategias para Mejorar la Comunicación.....	78
4.3.2. Estrategia para Mejorar el Liderazgo y Coaching.	79
4.3.3. Estrategia para Mejorar el factor Trabajo en Equipo	80
4.3.4. Programa de Evaluación de desempeño y Retroalimentación	81
Conclusiones	82

Recomendaciones..... 83

Bibliografía..... 84

Índice de tablas

Variables 36

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante IRVIN ALEJANDRO CASTELO MEDRANDA, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es **“Análisis de la calidad del ambiente laboral de los colaboradores y su influencia en la productividad de la empresa Manta Fish S.C.C”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario

Manta, 29 de julio de 2024.

Lo certifico,

Cordialmente,



Econ. Oscar Xavier Calderón Zamora
Docente

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Que el trabajo titulado “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AMBIENTE LABORAL DE LOS COLABORADORES Y SU INLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MANTA FISHS.C.C.” realizado por la Sr. Egresado Irvin Alejandro Castelo Medranda, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y comercio, en el reglamento de estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Debido al interés de su contenido recomienda su publicación. El mencionado trabajo consta de 1 documento empastado, 3 documentos anillados y 1 disco compacto el cual contiene los archivos formato portátil de Acrobat (Pdf).



Econ. Oscar Xavier Calderón Zamora
Docente

Certificado del sistema anti plagio (hasta el 10% de plagio)



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Tesis Análisis de la calidad del ambiente laboral-nueva Final_V4

10%
Textos sospechosos

9% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Tesis Análisis de la calidad del ambiente laboral-nueva Final_V4.docx	Depositante: Oscar Calderón Zamora	Número de palabras: 9727
ID del documento: f7b9162494f96cbf1ab8cbea9b9656bcc49c6444	Fecha de depósito: 2/8/2024	Número de caracteres: 67.493
Tamaño del documento original: 120,19 kB	Tipo de carga: interface	fecha de fin de análisis: 2/8/2024

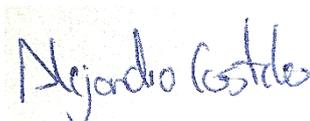
Ubicación de las similitudes en el documento:



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que la persona que consta como autor ha elaborado y es responsable del contenido íntegro del trabajo de investigación “Análisis de la calidad del ambiente laboral de los colaboradores y su influencia en la productividad de la empresa Manta Fish S.C.C. ubicada en la ciudad de Manta”, contribuyendo con datos e información bibliográfica relevante para el campo de estudio de estudio de Administración de Empresas, respetando la disposiciones legales que protegen los derechos de autor durante todo el proceso investigativo.

Manta, 29 de julio de 2024.



Autor: Irvin Alejandro Castelo Medranda
CI. 1316834769

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía en este camino recorrido para convertirme en profesional, permitiéndome cristalizar los objetivos que un día me trace.

A mi mamá, quien ha sido un apoyo incondicional durante toda mi vida, brindándome siempre su amor, cariño y comprensión.

A mis abuelos, las personas que más atesoro y de las cuales espero siempre se sientan orgullosos de mí.

Y, al resto de mi familia y amistades que siempre han estado allí como un motor impulsándome a seguir adelante para cumplir con cada uno de mis objetivos y sueños.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y en especial a la Carrera de Administración de Empresas por tener la honra de formar parte de su prestigiosa institución; de igual manera a los distinguidos maestros y maestras que formaron parte de mi desarrollo y formación a nivel profesional.

A mi mamá, por darme las bases para convertirme en la persona que soy, por su apoyo incondicional y amor infinito.

A mis abuelos, por darme su cariño, admiración y apoyo en cada uno de los momentos que he transitado durante mi vida y en este camino.

A mis amigos y compañeros de universidad, por los momentos compartidos llenos de alegría en clase.

**Análisis de la calidad del ambiente laboral de los colaboradores y su influencia
en la productividad de la empresa Manta Fish S.C.C.**

Resumen

El objetivo del estudio fue investigar la relación entre el ambiente laboral y la productividad en la empresa Manta Fish S.C.C. Se empleó una metodología de encuesta para recopilar la percepción de los empleados sobre varios aspectos del ambiente laboral, como motivación, cumplimiento de expectativas, reconocimiento de logros y satisfacción con la supervisión. Los resultados mostraron que la mayoría de los empleados se sentían motivados (75%) y consideraban que se cumplían sus expectativas laborales (75%). Además, la mayoría percibía un reconocimiento adecuado de sus logros (95%) y se identificaba con la cultura organizacional (95%). Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como la falta de reconocimiento de ideas para mejoras (70%) y la insatisfacción con la atención al cliente (55%). Estos hallazgos resaltan la importancia de promover un ambiente laboral positivo para mejorar la productividad y el bienestar de los empleados. En conclusión, la investigación proporciona información relevante para la gestión empresarial al identificar áreas de fortaleza y debilidad en el ambiente laboral de Manta Fish S.C.C., y sugiere áreas de enfoque para mejorar la calidad del ambiente laboral y, por ende, la productividad organizacional.

Palabras clave: ambiente laboral, productividad, satisfacción laboral, reconocimiento, bienestar emocional.

Abstract

The objective of the study was to investigate the relationship between the work environment and productivity in the company Manta Fish S.C.C. A survey methodology was used to collect employee perceptions of various aspects of the work environment, such as motivation, meeting expectations, recognition of achievements, and satisfaction with supervision. The results showed that the majority of employees felt motivated (75%) and considered that their job expectations were met (75%). Furthermore, the majority perceived adequate recognition of their achievements (95%) and identified with the organizational culture (95%). However, areas for improvement were identified, such as lack of recognition of ideas for improvements (70%) and dissatisfaction with customer service (55%). These findings highlight the importance of promoting a positive work environment to improve employee productivity and well-being. In conclusion, the research provides relevant information for business management by identifying areas of strength and weakness in the work environment of Manta Fish S.C.C., and suggests areas of focus to improve the quality of the work environment and, therefore, organizational productivity.

Keywords: work environment, productivity, job satisfaction, recognition, emotional well-being.

CAPÍTULO 1

1. Introducción

En el dinámico y competitivo mundo empresarial contemporáneo, la búsqueda de una ventaja competitiva sostenible se ha convertido en un imperativo para todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector. La empresa Manta Fish S.C.C., una destacada entidad en la industria pesquera, no es una excepción a esta regla. La productividad empresarial se erige como uno de los pilares fundamentales para el éxito y la supervivencia a largo plazo en este entorno competitivo. Sin embargo, la productividad no puede ser vista como un fenómeno aislado; está intrínsecamente ligada a diversos factores internos y externos que afectan a la organización.

Uno de los aspectos más cruciales y a menudo subestimados que influye en la productividad de una empresa es la calidad del ambiente laboral en el que operan sus colaboradores. El ambiente laboral abarca una amplia gama de factores, desde las condiciones físicas del lugar de trabajo hasta los aspectos psicosociales que afectan el bienestar y la motivación de los empleados. En este contexto, entender y analizar la calidad del ambiente laboral se convierte en una tarea vital para cualquier organización que aspire a mejorar su rendimiento y alcanzar sus objetivos estratégicos.

Manta Fish S.C.C., como una empresa dedicada a la industria pesquera, enfrenta desafíos específicos que requieren una atención particular al ambiente laboral. La naturaleza del trabajo en esta industria puede ser físicamente demandante y a veces peligrosa, lo que subraya la importancia de mantener un entorno seguro y saludable. Además, los aspectos psicosociales, como la cohesión del equipo, el liderazgo efectivo y la comunicación interna, juegan un papel crucial en la satisfacción y el rendimiento de los colaboradores.

La relación entre la calidad del ambiente laboral y la productividad ha sido objeto de numerosos estudios en diversas industrias. Sin embargo, cada sector presenta características y desafíos únicos que deben ser considerados. En el caso de Manta Fish S.C.C., es esencial realizar un análisis exhaustivo que considere las particularidades de la industria pesquera y las condiciones específicas de la empresa. Este análisis debe abordar tanto los factores tangibles, como la ergonomía y la seguridad, como los intangibles, como la cultura organizacional y el Ambiente laboral.

El objetivo principal de este estudio es examinar cómo la calidad del ambiente laboral influye en la productividad de Manta Fish S.C.C. Para ello, se emplearán diversas metodologías de investigación, incluyendo encuestas a los colaboradores, entrevistas con el personal de gestión y observaciones directas del entorno de trabajo. Estas herramientas permitirán obtener una visión holística y detallada de los factores que afectan el ambiente laboral y cómo estos, a su vez, impactan en la eficiencia y efectividad del trabajo realizado.

En primer lugar, es necesario definir con claridad qué se entiende por calidad del ambiente laboral. Este concepto puede ser desglosado en múltiples dimensiones, cada una de las cuales tiene un impacto directo o indirecto en la productividad. Entre estas dimensiones se incluyen:

Este aspecto abarca la infraestructura, las instalaciones, el equipamiento y las condiciones ambientales del lugar de trabajo. En la industria pesquera, factores como la higiene, la seguridad y la ergonomía son particularmente relevantes. Un entorno físico adecuado no solo previene accidentes y enfermedades, sino que también facilita el desempeño eficiente de las tareas.

Estos incluyen la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la comunicación interna y el apoyo social. Un Ambiente laboral positivo, caracterizado por la

cooperación y el respeto mutuo, puede mejorar significativamente la satisfacción y la motivación de los empleados, lo que a su vez se traduce en una mayor productividad.

La percepción de los empleados sobre sus oportunidades de desarrollo y avance dentro de la organización también influye en su rendimiento. Programas de capacitación, planes de carrera y oportunidades de promoción son elementos clave que pueden mejorar la moral y el compromiso de los trabajadores.

La capacidad de los empleados para equilibrar sus responsabilidades laborales con su vida personal es un factor crítico que afecta su bienestar y, por ende, su productividad. Políticas de flexibilidad laboral, como horarios flexibles y opciones de trabajo remoto, pueden contribuir a mejorar este balance.

Una vez establecidas estas dimensiones, el siguiente paso es desarrollar un marco metodológico para evaluar la calidad del ambiente laboral en Manta Fish S.C.C. Se propone la implementación de encuestas estructuradas que recojan las percepciones y experiencias de los colaboradores en relación con los diferentes aspectos del ambiente laboral. Estas encuestas deben ser complementadas con entrevistas en profundidad a miembros clave del equipo de gestión para obtener una perspectiva más completa y matizada.

Además, la observación directa del entorno de trabajo permitirá identificar problemas o áreas de mejora que podrían no ser evidentes a través de las encuestas y entrevistas. Esta metodología mixta asegura una comprensión integral de la situación actual y facilita la identificación de intervenciones específicas para mejorar el ambiente laboral.

Paralelamente, se debe llevar a cabo un análisis de la productividad de la empresa, utilizando indicadores clave de rendimiento (KPI) que sean relevantes para la industria pesquera. Estos indicadores pueden incluir la eficiencia operativa, la calidad del producto, los niveles de desperdicio, y la satisfacción del cliente, entre otros. Al correlacionar los datos obtenidos sobre la calidad del ambiente laboral con estos indicadores de

productividad, será posible establecer vínculos directos y cuantificables entre ambos aspectos.

Es importante destacar que este estudio no solo busca identificar problemas, sino también proponer soluciones prácticas y efectivas. Basándose en los hallazgos de la investigación, se desarrollarán recomendaciones específicas para mejorar el ambiente laboral en Manta Fish S.C.C. Estas recomendaciones pueden incluir cambios en las políticas de recursos humanos, mejoras en la infraestructura, programas de desarrollo profesional y estrategias para fortalecer la cultura organizacional.

En resumen, la calidad del ambiente laboral es un factor determinante que influye en la productividad de cualquier organización. Para Manta Fish S.C.C., un análisis detallado y exhaustivo de este aspecto es crucial para identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias que potencien el rendimiento de sus colaboradores. Este estudio se propone como una contribución significativa hacia la creación de un entorno de trabajo más saludable, seguro y motivador, que no solo beneficie a los empleados, sino que también impulse el éxito y la competitividad de la empresa en la industria pesquera.

1.1. Justificación

La presente investigación encierra dos puntos importantes que influyen en el desempeño laboral de las personas. Tenemos el clima laboral y el desempeño. Estas gestiones en el mundo laboral actual tienen un gran peso debido a que, cada vez las organizaciones tratan de establecer y aplicar nuevas políticas, nuevos procedimientos para mejorar.

El Ambiente laboral se considera como el medio ambiente humano y físico en el que se desempeña el trabajo cotidiano.

Razón por la cual, es primordial debido a que, influye en la satisfacción y en la productividad de quienes conforman la organización, debido a esto pueden existir varios comportamientos y acciones que no dejen alcanzar los objetivos establecidos.

Esta gestión se la puede evaluar, mejorar y es clave para el progreso del rendimiento y de los resultados organizacionales. De esta manera, un factor que afecta el clima laboral puede ser aquellas percepciones que tiene cada colaborador respecto su entorno, estas percepciones pueden ser datos objetivos de lo que pasa en la realidad, tales como: las condiciones de empleo, ambientales, temporales, exigencias físicas y mentales de las tareas, exigencias emocionales, procesos de trabajo, relaciones interpersonales, estructura organizacional, esquema de liderazgo, entre otras.

La evaluación de desempeño también contribuye a la productividad y el rendimiento laboral, es por eso que con esta gestión podemos obtener una estima del rendimiento global del empleado.

En la actualidad estas gestiones se han ido mejorando en cuestiones como su aplicación por lo que se identifica las debilidades que existe en cada individuo y nos ayuda a establecer estrategias para poder mejorarlas. Si se cuenta con un sistema formal de evaluación de desempeño permitirá que la gestión de recursos humanos evalúe cada cierto tiempo su procedimientos, tales como: los procesos de reclutamiento y selección, inducción, promociones, compensaciones, adiestramiento y desarrollo del talento humano.

Esta investigación está conformada por fundamentaciones teóricas de cada una de estas gestiones. El capítulo uno contiene información sobre los factores que influyen en el desempeño laboral, además contiene información de Ambiente laboral tales como definiciones, características de esta función, factores que conforman el Ambiente laboral.

También, contiene información sobre cómo se realiza la medición del Ambiente laboral y describe la metodología de la encuesta o cuestionario de Ambiente laboral.

1.2. Perspectiva teórica

La calidad del ambiente laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas, incluyendo la psicología organizacional, la sociología del trabajo y la gestión empresarial. La literatura existente ofrece una amplia gama de teorías y modelos que explican cómo y por qué el ambiente laboral puede impactar en la productividad. En esta sección, se explorarán algunos de los marcos teóricos más relevantes y se analizará su aplicabilidad al contexto de Manta Fish S.C.C.

Teorías de la Motivación y Satisfacción Laboral

Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow

La teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow es una de las teorías más conocidas en el campo de la psicología. Maslow propone que los seres humanos tienen cinco niveles de necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Según esta teoría, las personas buscan satisfacer sus necesidades en un orden jerárquico, comenzando por las necesidades más básicas.

En el contexto del ambiente laboral, las necesidades fisiológicas y de seguridad pueden traducirse en condiciones laborales adecuadas, salarios justos y un entorno seguro. Las necesidades sociales se relacionan con la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, mientras que las necesidades de estima y autorrealización están vinculadas a la percepción de reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional.

Para Manta Fish S.C.C., es esencial garantizar que se satisfagan todas estas necesidades para mantener a los colaboradores motivados y productivos. Un ambiente

laboral que no cumple con estas necesidades básicas puede resultar en una disminución de la motivación y, por ende, de la productividad.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Frederick Herzberg desarrolló la teoría de los dos factores, también conocida como teoría de la motivación e higiene. Herzberg sostiene que existen dos tipos de factores que influyen en la satisfacción laboral: los factores motivadores y los factores de higiene.

Los factores de higiene incluyen aspectos como las condiciones de trabajo, la política de la empresa, la supervisión y el salario. La presencia de estos factores no necesariamente motiva a los empleados, pero su ausencia puede causar insatisfacción. Por otro lado, los factores motivadores, como el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento, generan satisfacción y motivación.

Aplicando esta teoría a Manta Fish S.C.C., la empresa debe enfocarse tanto en mejorar los factores de higiene (por ejemplo, proporcionando un entorno de trabajo seguro y justo) como en implementar factores motivadores (por ejemplo, reconociendo los logros de los empleados y ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional).

Teorías del Comportamiento Organizacional

Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer

El modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer identifica varios factores que conforman el clima organizacional, incluyendo la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el riesgo, la cordialidad, el apoyo, los estándares y los conflictos. Este modelo sugiere que un clima organizacional positivo puede mejorar la motivación y el rendimiento de los empleados.

Para Manta Fish S.C.C., evaluar y mejorar estos factores puede ser clave para crear un ambiente laboral positivo. Por ejemplo, una estructura clara y bien definida puede reducir

la ambigüedad y aumentar la eficiencia, mientras que un sistema de recompensas adecuado puede incentivar a los empleados a alcanzar sus objetivos.

Teoría del Capital Psicológico

La teoría del capital psicológico, desarrollada por Luthans y sus colegas, se enfoca en los recursos psicológicos positivos que los empleados pueden desarrollar y utilizar en el trabajo. Los componentes del capital psicológico incluyen la autoeficacia, la esperanza, el optimismo y la resiliencia. Estos elementos están relacionados con un mayor bienestar y un rendimiento laboral superior.

Implementar programas de desarrollo que fomenten el capital psicológico entre los colaboradores de Manta Fish S.C.C. puede resultar en una fuerza laboral más comprometida y productiva. Por ejemplo, capacitaciones que aumenten la autoeficacia y actividades que promuevan la resiliencia pueden ayudar a los empleados a manejar mejor el estrés y los desafíos laborales.

Teorías del Diseño del Trabajo

Modelo de Características del Trabajo de Hackman y Oldham

El modelo de características del trabajo de Hackman y Oldham sugiere que ciertas características del trabajo pueden influir en la motivación y satisfacción laboral. Estas características incluyen la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la significancia de la tarea, la autonomía y la retroalimentación.

En el contexto de Manta Fish S.C.C., diseñar puestos de trabajo que incluyan estas características puede mejorar la calidad del ambiente laboral. Por ejemplo, proporcionar a los empleados una mayor autonomía y retroalimentación constante puede aumentar su sentido de responsabilidad y satisfacción con su trabajo, lo que a su vez puede mejorar la productividad.

Aplicación de las Teorías al Contexto de Manta Fish S.C.C.

Para aplicar estos marcos teóricos en Manta Fish S.C.C., se debe llevar a cabo un análisis detallado de las condiciones actuales del ambiente laboral y de la productividad.

Este análisis puede incluir:

1. **Evaluaciones de Ambiente laboral:** Utilizar encuestas y entrevistas para medir las percepciones de los empleados sobre diferentes aspectos del clima organizacional, como el apoyo de la gestión, las oportunidades de desarrollo y el reconocimiento.
2. **Análisis de Condiciones Físicas y Psicosociales:** Inspeccionar las condiciones físicas del lugar de trabajo y evaluar los factores psicosociales, como la calidad de las relaciones interpersonales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
3. **Evaluación de la Motivación y Satisfacción:** Implementar herramientas para medir la motivación y la satisfacción laboral, utilizando teorías como la de Maslow y Herzberg para identificar áreas de mejora.
4. **Desarrollo de Programas de Mejora:** Basándose en los resultados del análisis, desarrollar e implementar programas que aborden las deficiencias identificadas y fortalezcan los aspectos positivos del ambiente laboral.
5. **Monitoreo y Evaluación Continua:** Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua para medir el impacto de las intervenciones en la calidad del ambiente laboral y la productividad.

En resumen, las teorías y modelos presentados ofrecen un marco sólido para entender y mejorar la calidad del ambiente laboral en Manta Fish S.C.C. Al aplicar estos conceptos teóricos de manera sistemática y contextualizada, la empresa puede desarrollar estrategias efectivas para aumentar la satisfacción y el rendimiento de sus colaboradores, lo que a su vez contribuirá a mejorar la productividad y la competitividad en la industria pesquera.

1.2.1. Antecedentes de investigación

El estudio del clima organizacional ha ganado un interés notable en los últimos años, especialmente con la adopción de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones, donde se ha integrado este tema en los indicadores de gestión como un componente esencial para el mejoramiento continuo. Esta revisión ha permitido identificar las diversas definiciones, los autores más influyentes en la literatura consultada, los factores clave asociados al estudio del clima organizacional, los instrumentos empleados para medirlo y las diferentes perspectivas desde las cuales se aborda este concepto en el contexto de estudio (Lucas P et al., 2019).

Diversos autores han establecido que el clima organizacional es una característica inherente al entorno laboral, percibida tanto de manera directa como indirecta por los miembros de las organizaciones. Este factor, al igual que la satisfacción laboral, influye significativamente en el comportamiento de los empleados dentro de las instituciones, siendo un determinante clave para la "arraigamiento, permanencia y fidelidad" de los empleados, y fomentando comportamientos como la "eficacia, diferenciación, innovación y adaptación" (Guedez V., 1998).

Se ha encontrado una correlación significativa entre el Ambiente laboral y la calidad del servicio al cliente. En un estudio sobre la calidad de atención, se constató que los clientes de una institución reportan que raramente reciben un trato amable, calificando el servicio como deficiente. El autor concluyó que si la dirección de la institución se enfocara en mantener satisfecho a su personal, esto se reflejaría en un mejor desempeño laboral y, en consecuencia, en una mayor satisfacción del cliente (Perez J. D., 2010).

En resumen, el Ambiente laboral es un aspecto analizado desde diferentes enfoques, considerando su impacto en el desempeño de los empleados. Es crucial destacar que el clima

organizacional no solo afecta el rendimiento, sino que también juega un papel determinante en la retención del capital humano dentro de una organización.

En el estudio realizado por Huerta R et al, en el 2017, El análisis de los autores se centra en dos objetivos principales. En primer lugar, realizan una revisión crítica sobre la calidad de vida laboral desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa y analizan cómo esta se relaciona e influye en los resultados empresariales. En segundo lugar, buscan contrastar estos planteamientos a través de evidencia empírica utilizando una muestra de panel completo de observaciones de sociedades anónimas abiertas chilenas.

Para llevar a cabo su investigación, los autores utilizan dos bases de datos: la base de datos de la Asociación Chilena de Seguridad y la Ficha Estadística Codificada Uniforme de Sociedades Anónimas, abarcando el periodo de 2003 a 2006. Aplicando técnicas de paneles de datos, analizan la relación entre la calidad de vida laboral y los resultados empresariales. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de vida laboral y los resultados empresariales. Esto significa que una mejor calidad de vida laboral se asocia con mejores resultados en términos de rendimiento y desempeño de las sociedades analizadas.

En resumen, el análisis de los autores destaca la importancia de la calidad de vida laboral en el contexto de la responsabilidad social corporativa y su impacto en los resultados empresariales. Los hallazgos indican que una mayor atención y mejora en la calidad de vida laboral puede conducir a un mejor desempeño y éxito empresarial. (Huerta Riveros, Pedraja Rejas, Contreras Espinoza, & Almodóvar Martínez, 2017)

El análisis de Arzapalo R en el 2018, se centra en una investigación realizada en el departamento de seguridad y salud ocupacional en el área de procesos metalúrgicos de la empresa minera Sociedad Minera El Brocal S.A.A. El objetivo principal de esta

investigación es analizar la influencia de la cultura de seguridad de los colaboradores en los riesgos y accidentes que ocurren en el área de procesos metalúrgicos. Para llevar a cabo su investigación, la autora mide el nivel de cultura de seguridad de los colaboradores y evalúa los accidentes e incidentes que se han producido en el área. Durante esta evaluación, se identifica un indicador bajo, que es la comunicación. Específicamente, se observa una práctica negativa en cuanto al "no reporte" de los incidentes y accidentes por parte de los colaboradores. La autora destaca la importancia de esta investigación para identificar y proponer mejoras que fomenten el reporte de incidentes, ya que se evidencia que el miedo y los antiguos paradigmas son las causas principales de la falta de reporte. Se argumenta que la cultura de seguridad juega un papel influyente en la ocurrencia de accidentes e incidentes. La autora destaca la importancia de la seguridad en las organizaciones y considera que su investigación contribuirá a mejorar la seguridad a través de la identificación de áreas de mejora y la implementación de propuestas.

En resumen, la autora destaca la relevancia de la cultura de seguridad en la prevención de accidentes e incidentes en el área de procesos metalúrgicos. Su investigación se enfoca en identificar las barreras que impiden el reporte de incidentes y propone mejoras para fomentar una cultura de seguridad más efectiva en la organización minera. (Arzapalo Rojas, 2018)

El análisis Canales S en el 2017, se enfoca en una investigación sobre la calidad de vida en el trabajo en profesores de colegios y liceos públicos de la ciudad de Concepción, Chile. El autor plantea que la calidad de vida en el trabajo se refiere a la dualidad entre lo económicamente rentable y lo subjetivamente agradable para los trabajadores.

El objetivo de la investigación es medir la calidad de vida en el trabajo y su relación con factores asociados en estos profesores. La metodología aplicada es de tipo cuantitativo, transversal y descriptivo. La muestra utilizada consiste en 93 profesores que han trabajado

en su lugar de trabajo por un período mayor a 6 meses. El análisis estadístico se realizó utilizando el software SPSS versión 15. Es importante mencionar que el proyecto contó con la autorización del Comité de Ética de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Concepción y de la Dirección de Administración de Educación Municipal de Concepción (DAEM). Los resultados obtenidos indican que los profesores de colegios y liceos públicos de la ciudad de Concepción tienen una satisfacción mediana con su calidad de vida en el trabajo. Además, se encontró que la presencia de trastornos en salud mental está asociada con una percepción más baja de la calidad de vida en el trabajo.

En resumen, el autor destaca la importancia de investigar la calidad de vida en el trabajo de los profesores y proporciona evidencia de que en la ciudad de Concepción, Chile, los profesores tienen una satisfacción moderada con su calidad de vida en el trabajo. Además, se resalta la relevancia de abordar los trastornos de salud mental como un factor influyente en la percepción de la calidad de vida en el trabajo. (CANALES VERGARA, 2017)

El análisis de Royes C en el 2019, se enfoca en una investigación sobre la Calidad de Vida Laboral en dos municipios de la provincia de Santa Fe. El autor plantea que la Calidad de Vida Laboral se refiere a las condiciones y prácticas organizacionales que promueven la salud física y mental de los trabajadores, su seguridad y satisfacción.

El propósito de la investigación es analizar la influencia de la Calidad de Vida Laboral a nivel individual y organizacional en los municipios. La hipótesis planteada es que la implementación de mejoras en la Calidad de Vida Laboral puede fortalecer la capacidad de gestión de los municipios. Para recopilar datos, se utilizaron encuestas, ya que son esenciales en el diseño de investigaciones cuando se pretende generalizar los resultados a una población. Las encuestas se realizaron en el entorno de trabajo y en un momento específico. Los resultados obtenidos llevan a la conclusión de que la Calidad de Vida

Laboral es considerada como la base del desarrollo económico y organizacional. Se argumenta que al mejorar la Calidad de Vida Laboral, se puede aumentar la producción de bienes y servicios y utilizar de manera más efectiva los factores que la favorecen.

En resumen, el autor destaca la importancia de la Calidad de Vida Laboral en el desarrollo económico y organizacional. La investigación analiza su influencia en municipios específicos y concluye que mejorar la Calidad de Vida Laboral puede fortalecer la capacidad de gestión de los municipios y aumentar la producción de bienes y servicios. (ROYER GHIGLIONE, 2019)

El análisis de Britto G et al en el 2019, se centra en una investigación que aborda el concepto de calidad de vida laboral y su relación con la alta rotación de personal en las organizaciones. Señalan que, a pesar de que el término se utiliza con frecuencia por las empresas, su aplicación real es limitada y con diferentes significados. Para llevar a cabo su investigación, los autores realizan una revisión sistemática de la literatura para obtener un concepto general de calidad de vida laboral y identificar los factores que influyen en ella, lo cual resulta en una alta rotación de personal. Los resultados revelan que los principales factores que contribuyen a la rotación de personal son la remuneración económica, el Ambiente laboral y las condiciones de trabajo.

Como conclusión, los autores sugieren que se deben realizar actividades de esparcimiento para mejorar el Ambiente laboral y las relaciones entre colaboradores y jefes. Además, proponen implementar pausas activas durante las jornadas laborales. En resumen, los autores destacan la importancia de abordar la calidad de vida laboral como un factor clave para reducir la alta rotación de personal en las organizaciones. Sugieren acciones específicas, como actividades de esparcimiento y pausas activas, para mejorar el Ambiente laboral y promover relaciones saludables entre los colaboradores y los jefes. (BRITTO SIERRA, CASTRO GALEANO, & SABOGAL RODRIGUEZ, 2020)

1.2.2. Bases teóricas

Factores del Desempeño Laboral

Como sistemas abiertos, las organizaciones operan en un ambiente que las envuelve y rodea. Se denomina ambiente todo lo que rodea la organización, el contexto dentro del cual existe una organización o un sistema. Desde una perspectiva más amplia, ambiente es todo lo que existe alrededor de una organización; esto significa que el ambiente es todo el universo (Chiavenato, I. , 2001).

Es un conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado periodo. El desempeño de una persona se conforma por la sumatoria de conocimientos (integrados por conocimientos aprendidos a tanto a través de estudios formales como informales), la experiencia práctica, y las competencias. Estas últimas pueden o no incluir valores; en este último caso (tratamiento de valores por separado), estos deberían considerarse (Alles, M. , 2010).

En estos últimos tiempos existen varios factores que pueden intervenir en el desempeño de cada una de las personas que conforman una organización. Por esta razón, los administradores deben tener en cuenta varios aspectos del entorno empresarial de sus organizaciones, entre los principales aspectos importantes tenemos el comportamiento, las necesidades de los clientes, la tecnología que varía constantemente, la evolución de la política y los avances legales que intervienen en la misma, etc.

Conjuntamente, es importante tomar en cuenta el conjunto de elementos o componentes del ambiente laboral externo e interno que son más complejos y que tienden en ser cada vez más cambiantes en su totalidad.

El clima organizacional ayuda a los colaboradores a ser competentes entre sus compañeros de trabajo, permitiendo que exista un compromiso con la organización dando lo mejor de sí como agradecimiento a su satisfacción laboral.

Entre los factores que influyen en el desempeño laboral tenemos una buena comunicación, correctos estilos de liderazgo, buenos incentivos monetarios y no monetarios, formación y desarrollo profesional, los recursos materiales y tecnológicos, etc. Estos permiten a que el colaborador realice un buen trabajo y cumpla con los objetivos organizacionales.

Es importante resaltar que, el capital humano es el motor de la empresa y que se merece buenas condiciones para su desempeño laboral, no solo tomando en consideración los aspectos económicos sino también las motivaciones que lleven a aportar con un mayor valor agregado.

Teorías en el estudio de Clima Organizacional

Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg (1966) citado por Chiavenato I. (2011) sostiene que la motivación para trabajar depende de dos factores:

Factores Higiénicos: comprenden las condiciones físicas que rodean a la persona en el trabajo, condiciones ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de dirección, reglamentos internos, oportunidades, etc.

Factores Motivacionales: relacionados al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. (Chiavenato, I., 2001)

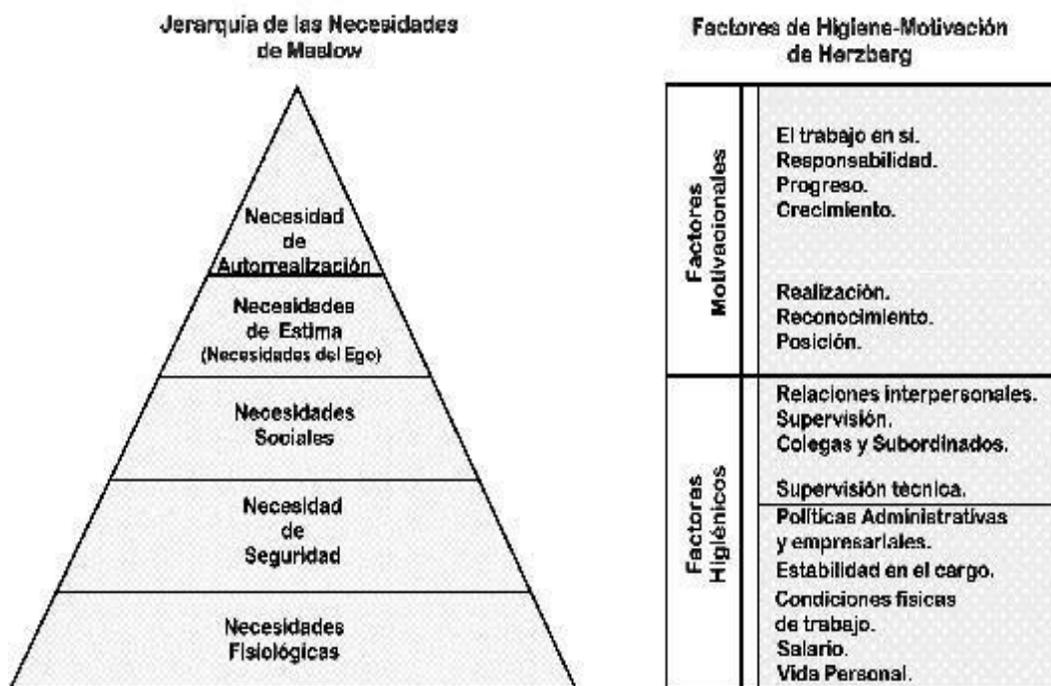


Figura 1. Comparación de los modelos de Motivación, de Maslow y de Herzberg (Administración de Recursos Humanos, 2001)

Teoría del clima organizacional de LIKERT

Likert (1974). Esta teoría de clima organizacional, o de los sistemas de organización, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

Para Likert (1974), el comportamiento de los individuos es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.

Según Likert hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización:

Variables Causales: comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Se distinguen por dos rasgos esenciales: pueden también agregar nuevos componentes y son variable independiente (de causa y efecto), es decir, si esta se modifican hacen que se modifiquen las otras variables.

Variables intermediarias: reflejan el estado interno de salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, entre otros. Las variables intermedias son de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

Variables finales: son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa (Llikert, R., 1961).

Ambiente laboral

Las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Tal adaptación no se limita solo en satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad-denominadas necesidades vegetativas, sino también incluye la satisfacción de las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización denominadas necesidades superiores (Chiavenato, I. , 2001; Administracion de Recursos Humanos, 2001).

Las personas en la organización están expuestas a ciertos procesos que exigen una adaptación con el medio que los rodea, esas diversas situaciones influyen en el comportamiento y desenvolvimiento de cada una de sus labores.

Definición

El Ambiente laboral es el ambiente en el cual los empleados trabajan, ya sea en un departamento, una unidad de trabajo o la organización entera. También es considerado como un sistema que refleja el estilo de vida de una organización (Davis, K. , 1981).

Se puede decir que, el Ambiente laboral no es algo que se pueda tocar o ver, es algo que se encuentra presente en cada instante y momento. Cada organización es única, tiene sus propias políticas, su propia cultura, y también, cada una tiene métodos de acción que la identifiquen.

El Ambiente laboral puede influir en el funcionamiento, motivación y la satisfacción en el trabajo. Los empleados de cada organización esperan ciertas recompensas y satisfacciones en base a la percepción en el Ambiente laboral.

Para los que conforman las organizaciones el Ambiente laboral puede ser favorable, desfavorable o neutral; pero el empleador y el empleado quieren un clima favorable porque para ambas partes es indispensable.

Existen varios elementos típicos que constituyen a un clima favorable (Davis, K. , 1981), estos son:

- Calidad de liderazgo
- Nivel de Confianza
- Comunicación hacia arriba o hacia abajo
- Responsabilidad
- Sensación de trabajo útil
- Recompensas justas
- Oportunidades

- Presiones Razonables de Trabajo
- Control, estructura y burocracia razonable
- Implicaciones y Participación de los empleados

Estos elementos que nos menciona el autor nos determinan las características que deben existir en una organización para poder tener un clima favorable para el empleador y el empleado.

El Ambiente laboral encierra varias características que puedes describir una organización y que puede distinguirla de otra, estas características son únicas estas pueden ser: sus propias políticas y culturas, procesos, etc.

Asimismo, se puede decir que, el Ambiente laboral son aquellas percepciones generales que cada integrante o individuo tienen de la organización. La más importante es que cada sujeto perciba su entorno organizacional sin tener en cuenta como lo percibe otros.

Por medio de una revisión, (Andrea Lopez, E. G. , 2009), fue posible identificar definiciones y aproximaciones de clima organizacional representativas planteadas por diferentes autores:

Álvarez (1992 a y b): El clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral.

Peiró (1995): El clima organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva.

Silva (1996): El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.

Goncalvez (1997): El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Toro (1998): El clima organizacional debe ser entendido como el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa. (Lopez, A., & Gonzalez, E., 2009)

Características

Existen nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la (Gan, F., 2007), tales como:

Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la

burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal o mal estructurado.

Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación

El sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento, reflejado en los indicadores, aquella información que nos proporciona este autor nos define cada uno de los puntos relevantes que se necesita saber para poder comprobar el Ambiente laboral de la organización como tal.

Este conocimiento es importante, ya que se basa en la influencia que todas estas dimensiones ejercen sobre el comportamiento de los colaboradores. El ambiente afecta a la estructura organizacional puesto que, si el ambiente es estático se crea incertidumbre y amenaza entre quienes la conforman y esto no sería adecuado para la eficacia de la empresa. Es indispensable en cada empresa u organización el cambio y la innovación continua, pues en la actualidad existen muchas modalidades o mecanismos para alcanzar el éxito en las empresas.

Factores que conforman el Ambiente laboral

La personalidad posee atributos que influyen en el comportamiento organizacional estos pueden ser:

- Internos
- Externos
- Locus de Control

Todos estos atributos son pronosticadores poderosos del comportamiento de las personas en las organizaciones puesto que, explican y predicen el comportamiento de los empleados. (Robbins, S., 2004)

Según como nos muestra el autor tenemos tres atributos importantes en el comportamiento organizacional y esto tiene mayor influencia en el clima organizacional.

Tenemos los internos que son los individuos que creen que controlan o manejan lo que pasa, también existen los externos que son los individuos que creen que todo lo que les pasa está controlado por fuerzas externas como casualidad, suerte, etc. Y tenemos el locus de control o lugar de control que se presenta como el grado en la cual las personas creen que pueden formar o realizar su destino.

El clima organizacional es un factor importante para el comportamiento de cada una de las personas que conforman una organización, si el empleado se encuentra en un ambiente organizacional hostil no podrá desarrollar su desempeño como la organización lo exige.

Entonces menciona que, entre mejor sea la satisfacción de los empleados dentro de la organización existirá una alta productividad y alto rendimiento, lo que es de gran importancia para la organización.

Medir el Ambiente laboral

Medir el Ambiente laboral de una organización en ocasiones se torna en controversia, pues la preguntas de muchos si es posible medir de una forma significativa el Ambiente laboral para así obtener las percepciones de cada uno de los miembros.

Con el paso del tiempo se han logrado desarrollar técnicas que permitan identificar las variables que pueden afectar a la organización y a los individuos que la componen referente a, las tendencias emocionales. Las pequeñas y grandes empresas deben medir y gestionar el Ambiente laboral para conseguir mejores resultados organizacionales.

Como ya se lo ha mencionado, además de medir el Ambiente laboral, también está claro que debemos y podemos intervenir en él para gestionar con la finalidad de que se obtenga mejores resultados en la empresa.

Encuesta de Ambiente laboral

El método más habitual para evaluar o medir el Ambiente laboral son las encuestas a los empleados, otro de los instrumentos se pueden utilizar son las entrevista personales y el método de observación.

Para diseñar o realizar uno de estos métodos es importante tener algunos conocimientos sobre Ambiente laboral, psicología, metodología de encuesta, estadísticas, etc. Por esta razón, muchas empresas prefieren subcontratar su elaboración porque estos ya cuentan con las herramientas completas de aplicación.

Uno de los puntos que se debe tener claro en el momento de la aplicación de una encuesta de Ambiente laboral es el anonimato de los resultados. Esta metodología debe resguardar el anonimato del encuestado, pero siempre es importante pedir a cada persona que sea lo más sincera posible en el momento de contestar.

Los cuestionarios o encuestas de Ambiente laboral también suelen estar conformados por los siguientes tipos de preguntas.

- Demográficas y de segmentación

Este tipo de preguntas nos permite obtener información acerca del encuestado y esta información para darle más valor al análisis.

- De Clima Organizacional

Se evalúa factores determinantes de la motivación. Este tipo de preguntas son la clave de la evaluación.

- Preguntas abiertas

Con este tipo de preguntas obtenemos un conocimiento cualitativo del clima Organizacional y nos ayudan a modular los resultados obtenidos.

Es importante enfrentar la realización de una encuesta de Clima Organizacional teniendo claro el propósito de aquella gestión, el tiempo de duración de este tipo de gestiones en muchas ocasiones en a corto plazo de uno a dos meses.

Ante estas fases tenemos el diseño de la encuesta que es una de las partes más importantes teniendo en cuenta que se estructura las preguntas, los factores, el tipo de escalas de respuestas, la muestra, entre otros. También tenemos la comunicación o la manera que se va difundir el proceso de la encuesta para la participación de los encuestados.

Otra de las fases es la realización de la encuesta, es en la que se diseña el formato ya sea físico o electrónico. En la actualidad para optimizar los recursos y para que se realice de una manera más rápida se está reemplazando los cuestionarios físicos por los electrónicos.

El análisis y la comunicación de los resultados son fundamentales en los procesos de gestión puesto que se transfiere los resultados, se realiza los informes y se define la estrategia a seguir.

Evaluación de Desempeño

Se define a la evaluación de desempeño como un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido por el cargo, motivación, etc. (Chiavenato, I. , 2001)

El análisis del desempeño o la gestión de una persona es un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado dialogo respecto a, lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y se mejoran los resultados.

Las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones sobre promociones y remuneración
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo.

La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento. (Alles, M. , 2010)

Entonces, en el momento que tomamos de referencia las definiciones que nos dan varios autores podemos definir a la evaluación de desempeño como una herramienta importante y necesaria en toda organización, y esta tiene como finalidad identificar las debilidades que tenga el personal, también nos permite detectar las necesidades de capacitación, asimismo, nos ayuda a descubrir el personal clave para la organización, etc.

Uno de los puntos clave en este proceso de gestión es que los colaboradores deben estar conscientes que no se evalúa con el fin de reducir personal, sino para orientar, dirigir, apoyar y construir un recurso humano capaz de desarrollar su trabajo al máximo.

Objetivo

La Evaluación del Desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la

organización. Para alcanzar ese objetivo básico, la evaluación del desempeño pretende alcanzar diversos objetivos intermedios, los cuales son:

- a) Idoneidad del individuo para el puesto.
- b) Capacitación.
- c) Promociones
- d) Incentivo Salarial por buen desempeño.
- e) Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- f) Desarrollo personal del empleado
- g) Información básica para la investigación de recursos humanos.
- h) Estimación del Potencial del desarrollo de los empleados
- i) Estímulo para una mayor productividad
- j) Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.
- k) Retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado.
- l) Otras decisiones del personal, como transferencia, contrataciones, etc.

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases:

1. Permitir Condiciones de medición del potencial humano a efectos de determinar su plena utilización.
2. Permitir que los recursos humanos sean tratados como una ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.
3. Ofrecer oportunidades de Crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la

organización, de una parte, y los objetivos de los individuos, de la otra. (Grateron, Oliveros, & Martine, 2009)

3.3.2. Importancia

En el medio de las organizaciones actualmente la Evaluación de Desempeño juega un papel muy importante al implementarlo, ya que, nos permite conocer en los trabajadores sobre sus fortalezas, es decir, sus puntos fuertes con los cuales pueden ser utilizados en aportes grandes dentro de la organización y a su vez reconocer sus debilidades, las cuales nos impiden el avance y el desarrollo de sus actividades, perjudicando no solo a nivel personal, sino departamental y empresarial; es importante reconocer que no todos los métodos son los adecuados en determinadas empresas, es por ellos que se realiza un análisis de dicha organización para obtener un sistema de evaluación efectivo y eficiente para lograr las metas propuestas.

Para poder desarrollar esta gestión, es importante que el personal colabore de forma responsable, de manera sincera en identificar las posibles debilidades en base al desempeño que están realizando, no se puede utilizar la evaluación de desempeño para algún beneficio personal, ni para perjudicar algún compañero, dado que esto afectaría de una manera grave al momento de obtener resultado y realizar análisis.

El implementar un sistema de evaluación de desempeño lleva consigo grandes beneficios como:

- Capacitaciones
- Retroalimentación de Información al individuo evaluado
- Auto perfeccionamiento del empleado
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre superior y subordinado

- Cálculo del potencial de desarrollo de los empleados, etc.

Entonces decimos que, uno de los primordiales motivos de su aplicación es lograr que la organización se vuelva más sólida referente a su parte de gestionar a su recurso humano, implementando sistemas motivacionales, mejorar la comunicación, etc. Además, nos ayuda para que los altos directivos tomen decisiones y directrices correctas en cuanto a la implementación de nuevas políticas y nuevos procesos para crear un ambiente laboral confortable y que ayude a mejorar la productividad de la organización.

Consecuencias de la ED

Existen varios problemas básicos que pueden disminuir la eficiencia de la gestión en el proceso de evaluación. Tales como: las escalas graficas de calificación, los criterios pocos claros, efectos de halo, tendencias centrales, condescendencia o severidad y preferencias.

- **Criterios de desempeño poco claros:** es una evaluación demasiado abierta o bastante amplia.
- **Efecto halo:** la calificación que se realiza influye en la persona y en las otras características.
- **Tendencia Central:** se califica a todos los colaboradores de la misma forma, ósea se establece un promedio.
- **Condescendencia o severidad:** cuando el jefe o supervisor tiende a calificar puntajes muy altos o muy bajos
- **Preferencias:** cuando existe una influencia de tipo personal en el momento de la calificación

Métodos de Evaluación

Varios autores determinan que existen varios métodos de evaluación del desempeño que se han utilizado y que se utilizan actualmente en las organizaciones. Cada uno de estos

métodos con el pasar del tiempo se ha ido mejorando según cada una de las nuevas necesidades de las organizaciones. Tradicionalmente se han utilizado estos procesos exclusivamente para la toma de decisiones referente a, premios y sanciones para el recurso humano.

Antiguo Métodos de Evaluación

Los métodos de evaluación de desempeño más comunes son:

- Escalas de puntuación
- Lista de verificación
- Métodos de selección obligatoria
- Método de registro de acontecimientos notables
- Métodos de evaluación comparativa
- Escalas de calificación conductual
- Estimación de conocimiento y asociaciones
- Métodos de puntos comparativos
- Métodos de distribución obligatoria
- Método de comparación contra el totaliv

Actuales Métodos de Evaluación

Aquellos métodos están centrados en el desempeño a futuro y para esto varios autores han establecido cuatro técnicas:

- Auto- evaluación
- Administración por objetivos
- Evaluaciones psicológicas

- Métodos de los centros de evaluación

Cada uno de estas técnicas tienen una finalidad por conseguir, el método de auto-evaluación permite que cada individuo evalúe su propio desempeño como medio para alcanzar metas y resultados establecidos. La administración por objetivos nos permite establecer objetivos de desempeño deseables para cada puesto. El método de evaluaciones psicológicas muy aplicada en estos tiempos nos ayuda a tener una percepción más clara del individuo en cuanto a sus habilidades y actitudes.

Los métodos de los centros de evaluación facilitan la gestión de la organización puesto que, realiza evaluaciones múltiples, entonces es un método que se complementa con otras acciones como pruebas psicológicas, entrevistas a profundidad, revisión de antecedentes personales, etc.

Proceso de Evaluación

Para establecer una evaluación del desempeño es importante llevar a cabo algunas procesos puntuales tales como:

- Seleccionar el método de evaluación
- Fijación de la periodicidad de la evaluación
- Entrenamiento de los evaluadores
- Comunicación y puesta en marcha del plan
- Recepción del formulario de evaluación
- Entrevista de evaluación
- Informe final de evaluación

Cada uno de estos pasos a seguir define un proceso de evaluación exitoso, pues es indispensable ir realizándolos con responsabilidad y acuciosidad para garantizar una buena gestión de talento humano.

Marco Legal

La presente investigación está debidamente respaldada en el Capítulo IV; De las Obligaciones del empleador y del trabajador en el Código de Trabajo en los siguientes artículos:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

El tiempo de servicio;

La clase o clases de trabajo; y, Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

CAPÍTULO 2

2. Metodología

2.1. Diseño teórico

Esta Investigación se realizó mediante varios análisis de documentos, libros, folletos así como también el método de la observación; la cual permitió la obtención de información relevante e importante. Los resultados de esta investigación permitirán extraer conclusiones generales de las situaciones que acontecen mediante la obtención del método inductivo.

Bibliográfico.

Para la realización del marco teórico estableció varias fuentes tales como: textos, páginas de internet de varios autores que se enfocaban en estos temas puntuales.

De campo.

Se utilizó el método de observación, encuestas y evaluación de desempeño que se aplicaron en una sala específica destinada para este tipo de gestiones de RRHH, y se pudo contar con los utensilios necesarios para cada uno de los procesos.

Definición de variables

Calidad de ambiente laboral:

Se trata de un concepto que hace referencia a las condiciones laborales que permiten a los trabajadores tener un equilibrio entre su vida profesional y personal, lo que se traduce en una mayor satisfacción y bienestar en el entorno laboral.

Influencia de la productividad:

Se refiere a la eficiencia con la que los empleados utilizan sus recursos y generan bienes o servicios. Es fundamental medir y evaluar la productividad laboral para identificar áreas de mejora y optimizar los procesos de trabajo.

Objetivos: Se refiere al conocimiento que tiene el colaborador sobre la razón de ser y los fines de la empresa. Los indicadores para esta variable son 4, 5, 6, 7, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21.

Relaciones Interpersonales: Esta variable nos permite conocer cómo los colaboradores llevan sus relaciones interpersonales dentro del área. El indicador correspondiente es el 8.

Cooperación: Se refiere a las actitudes y comportamientos específicos de colaboración entre los colaboradores. Los indicadores para esta variable son 9 y 10.

Liderazgo: Esta variable mide la percepción que tienen los colaboradores de su jefe inmediato. El indicador correspondiente es el 11.

Comunicación: Se enfoca en la claridad de lo comunicado por el jefe a los colaboradores. El indicador para esta variable es el 12.

Objeto y campo de acción

Objeto: El objetivo principal de este estudio es evaluar y analizar las variables sociodemográficas y de Ambiente laboral dentro de una entidad. Este análisis tiene como fin comprender mejor los factores que influyen en la motivación, conocimiento de objetivos, relaciones interpersonales, cooperación, liderazgo y comunicación entre los colaboradores. Al identificar y medir estos factores, se pretende mejorar el ambiente de trabajo, aumentar la satisfacción de los empleados y, en última instancia, incrementar la productividad y eficiencia de la organización.

Campo de Acción: El campo de acción de este estudio abarca la recopilación y análisis de datos relativos a la antigüedad de los empleados, su nivel de motivación, comprensión de los objetivos de la empresa, calidad de las relaciones interpersonales, grado de cooperación, percepciones del liderazgo y claridad en la comunicación. Este estudio se aplicará a todos los colaboradores de la entidad, independientemente de su nivel jerárquico o área de trabajo, asegurando una evaluación completa y representativa del Ambiente laboral en toda la organización.

Operacionalización de las variables

Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad del Ambiente Laboral	Se refiere al conjunto de condiciones físicas, sociales y psicológicas que influyen en el bienestar y satisfacción de los colaboradores en su lugar de trabajo(Lucas	Condiciones físicas	Espacio de trabajo, iluminación, temperatura, ruido, ergonomía	¿El espacio de trabajo es adecuado para realizar las tareas? ¿La iluminación es suficiente? ¿La temperatura es confortable? ¿El nivel de ruido es aceptable?

	P et al., 2019)..			¿Los muebles y equipos son ergonómicos?
		Condiciones sociales	Relación con compañeros, relación con superiores, comunicación interna, clima organizacional	¿La relación con los compañeros es positiva? ¿La relación con los superiores es adecuada? ¿La comunicación interna es efectiva? ¿El clima organizacional es positivo?
		Condiciones psicológicas	Estrés laboral, motivación, satisfacción laboral, percepción de reconocimiento	¿El nivel de estrés laboral es bajo? ¿Se siente motivado en su trabajo? ¿Está satisfecho con su trabajo? ¿Siente que su trabajo es reconocido?

Formulación del problema

¿Cómo influyen las variables calidad de ambiente laboral y influencia de la productividad en la satisfacción y productividad de los colaboradores en la entidad?

- ***Problema general***

En tiempos competitivos las empresas industriales necesitan personal calificado y motivado para agregar valor a la compañía, mediante sus conocimientos y experiencias dichas características hacen que el talento humano se desarrolle acorde a las exigencias del

entorno organizacional, sin embargo, no siempre el escenario laboral se alinea a los objetivos de los colaboradores, en consecuencia, crea en el personal abismos motivacionales lo que genera poco interés en la productividad y desarrollo organizacional, por tal razón, las empresas deben adaptarse a los cambios de paradigmas de los recursos humanos tales como: la gestión por competencias, los nuevos procesos de evaluación de desempeño reclutamiento y selección, asimismo, la las estrategias de invertir en su capital humano para alcanzar los objetivos organizacionales.

La presente investigación pretende contribuir al mejoramiento del desempeño de los colaboradores, y por lo tanto, al clima organizacional.

Para aprovechar al máximo los recursos humanos, se necesita conocer de manera integral la situación interna de la empresa en todos sus niveles, de una manera adecuada, mediante un diagnostico que permita conocer los problemas existentes que facilite detectar las áreas de mejora, todo esto con el objetivo de incrementar los niveles de desempeño y por lo tanto de las ventas.

- ***Problemas específicos***

¿De qué manera la antigüedad de los empleados en la entidad afecta su percepción sobre los diferentes aspectos del Ambiente laboral?

¿Qué factores de motivación son identificados por los colaboradores y cómo estos afectan su desempeño?

¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre los objetivos y fines de la empresa, y cómo influye en su orientación laboral?

¿Cómo se desarrollan las relaciones interpersonales entre los colaboradores y cuál es su impacto en el ambiente de trabajo?

¿Qué actitudes y comportamientos de cooperación se observan entre los colaboradores y cómo contribuyen al logro de los objetivos organizacionales?

¿Cómo es percibido el liderazgo del jefe inmediato por los colaboradores y cuál es su efecto en la dinámica de trabajo?

¿Qué grado de claridad se percibe en la comunicación del jefe y cómo afecta la comprensión de las tareas y objetivos?

- ***Objetivo general***

Determinar el nivel influencia de la calidad del ambiente laboral de los colaboradores y su influencia en la productividad de la empresa Manta Fish S.C.C.

- ***Objetivos específicos***

- Diagnosticar la situación actual sobre el Ambiente laboral en el área de ventas de la compañía.
- Detectar las falencias y los puntos débiles que deben ser fortalecidos.
- Presentar plan de acción para mejorar el Ambiente laboral y por ende el desempeño de los colaboradores del área de ventas.

- ***Hipótesis general***

H1: El ambiente laboral influye en el nivel de la calidad de la productividad de la empresa Manta Fish S.C.C.

HO: El ambiente laboral no influye en el nivel de la calidad de la productividad de la empresa Manta Fish S.C.C.

2.2. Diseño metodológico

- **Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

Enfoque:

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se utilizó un cuestionario estructurado para recolectar datos específicos sobre las variables sociodemográficas y de Ambiente laboral. Este enfoque permitió realizar un análisis estadístico de los datos obtenidos para identificar patrones y relaciones entre las variables estudiadas.

Alcance:

El alcance de la investigación fue descriptivo y correlacional. Descriptivo porque buscó caracterizar el estado actual del Ambiente laboral en las áreas de contabilidad y procesos de la empresa Manta Fish SCC, y correlacional porque pretendió identificar la relación entre las variables sociodemográficas (como la antigüedad) y las variables de Ambiente laboral (motivación, objetivos, relaciones interpersonales, cooperación, liderazgo y comunicación).

Diseño de la Investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y de campo. No experimental porque no se manipularon variables, transversal porque se recolectaron datos en un solo momento en el tiempo, y de campo porque se realizó directamente en el ambiente de trabajo de los empleados. El cuestionario de Ambiente laboral, que constó de 21 preguntas, fue aplicado a todos los empleados del área de contabilidad y procesos de la empresa.

- **Población y muestra**

La población del estudio estuvo compuesta por el personal del área de contabilidad y procesos de la empresa Manta Fish SCC, que totalizó 20 empleados.

Muestra:

Dado el tamaño manejable de la población, se decidió aplicar el cuestionario a la totalidad de los empleados de las áreas mencionadas. Específicamente, el cuestionario de Ambiente laboral se realizó a 15 empleados del área de procesos y a 5 empleados del área de contabilidad.

Técnica de Recolección de Datos:

Se utilizó una encuesta para la recolección de datos. Se aplicó el cuestionario de Ambiente laboral a todo el personal de las áreas de contabilidad y procesos. Previamente, se realizaron pruebas piloto para validar la información y corregir cualquier deficiencia en el cuestionario antes de su aplicación definitiva a la muestra establecida. El cuestionario incluyó aspectos sociodemográficos y variables que miden el Ambiente laboral.

Matriz de Plan de Acción

Objetivo	Estrategias	Acciones	Recursos	Tiempo
Mejorar la calidad del ambiente laboral.	Implementar políticas de bienestar laboral.	Realizar encuestas de satisfacción y detectar áreas problemáticas.	Personal de RRHH, software de encuestas.	2 semanas.
	Promover la formación y	Organizar talleres y cursos de desarrollo profesional.	Facilitadores, materiales de capacitación.	1 mes.

	capacitación continua.			
	Fortalecer la comunicación interna.	Establecer canales de comunicación efectivos entre empleados y gerencia.	Plataformas de comunicación, reuniones periódicas.	3 meses.
Incrementar la motivación y el compromiso de los empleados.	Reconocer y recompensar el desempeño destacado.	Crear un programa de incentivos y reconocimientos.	Presupuesto para incentivos, comité de evaluación.	2 meses.
	Fomentar el equilibrio entre vida laboral y personal.	Implementar políticas de trabajo flexible y permisos.	Software de gestión de horarios, acuerdos internos.	1 mes.
Reducir la rotación de personal.	Mejorar los procesos de selección y retención de talento.	Revisar y optimizar las estrategias de reclutamiento.	Personal de RRHH, herramientas de selección.	3 meses.
	Desarrollar un programa de mentoría.	Asignar mentores a nuevos empleados para facilitar la integración.	Mentores, tiempo de capacitación.	6 meses.

Relación de las Variables

1. **Ambiente Laboral:** Influye en la satisfacción y el desempeño de los empleados, y está relacionado con variables como la comunicación interna, el reconocimiento y el bienestar laboral.
2. **Motivación y Compromiso:** Depende de factores como el reconocimiento, el desarrollo profesional y el equilibrio entre vida laboral y personal. A su vez, afecta la productividad y la retención de empleados.
3. **Rotación de Personal:** Se relaciona con la satisfacción laboral, la calidad del ambiente laboral y la eficacia de las estrategias de retención y reclutamiento.
4. **Comunicación Interna:** Es fundamental para la cohesión y el funcionamiento eficiente de la organización. Afecta directamente el ambiente laboral y la percepción de los empleados sobre la organización.
5. **Desarrollo Profesional:** Contribuye al crecimiento individual de los empleados y al éxito organizacional, afectando la motivación y la retención de talento.

CAPÍTULO 3

3.1. Resultado

El cuestionario de Ambiente laboral se realizará al personal de área de contabilidad y procesos: 15 de procesos, 5 de contabilidad. A continuación, se va detallar cada una de las preguntas con los respectivos resultados en porcentaje, gráficos y análisis.

1. Tiempo que tiene en la empresa		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
1 a 3 meses	1	5%
3 a 6 meses	3	15%
6 meses a 1 año	7	35%
1 año en adelante	9	45%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo



Elaborado por: Alejandro Castelo

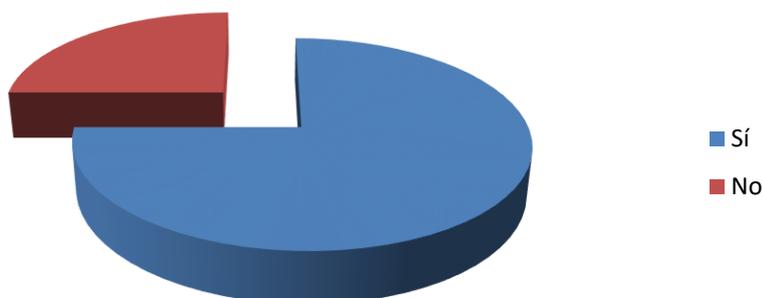
Interpretación

Señala que en la aplicación de la encuesta se tomó en cuenta a un 5% del personal que tiene 1 a 3 meses, el 15% del personal que tiene 3 a 6 meses; mientras que un 35% y 45% al personal que cursa de los 6 meses en adelante.

2. ¿ Usted se encuentra motivado para realizar las labores encomendadas en la compañía?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

2. ¿Usted se encuentra motivado para realizar las labores encomendadas en la compañía?



Elaborado por: Alejandro Castelo

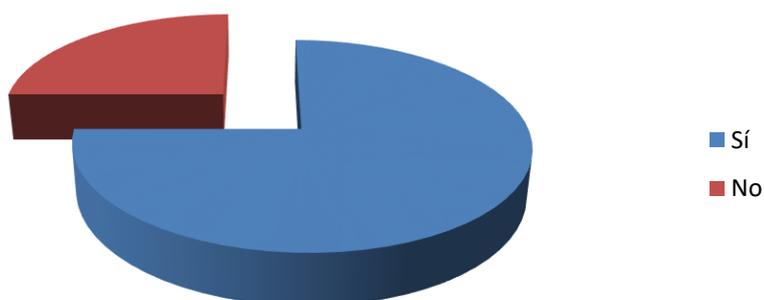
Interpretación

Podemos observar que el porcentaje más alto con un 75 % de los colaboradores no se encuentra motivado como para realizar sus labores de una manera adecuada por varias razones; mientras que el 25% alude una respuesta positiva en cuanto lo que tiene que ver con motivación laboral.

3. ¿ El trabajo que realiza en la compañía cumple con sus expectativas laborales?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

3. ¿El trabajo que realiza en la compañía cumple con sus expectativas laborales?



Elaborado por: Alejandro Castelo

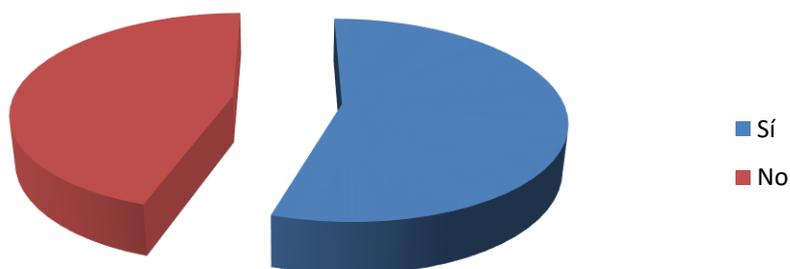
Interpretación

Evidenciando el porcentaje mayor de 75% de los encuestados nos dice que la empresa si ha cumplido con todas las expectativas que tenían al empezar a laborar; mientras que el 25% indica que no.

4. ¿Conoce Ud. si la compañía Manta Fish S.C.C evalúa el desempeño laboral de sus empleados?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

4. ¿Conoce Ud. si la compañía Manta Fish S.C.C evalúa el desempeño laboral de sus empleados?



Elaborado por: Alejandro Castelo

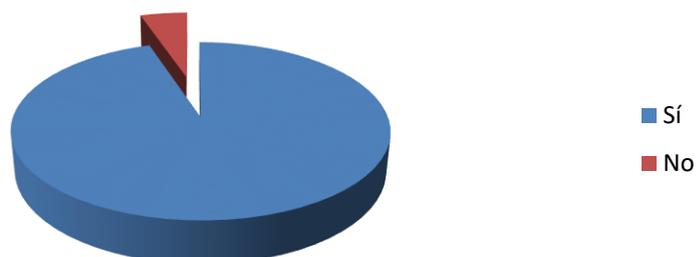
Interpretación

Podemos observar que el 55 % de los colaboradores considerados para esta encuesta tienen conocimiento del método de evaluación de desempeño que realiza la empresa; mientras que el 45% alude saber que se evalúa al personal.

5. ¿ Cuándo se cumplen metas y objetivos asignados habitualmente, son reconocidas de alguna manera por la compañía?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

5. ¿Cuándo se cumplen metas y objetivos asignados habitualmente, son reconocidas de alguna manera por la compañía?



Elaborado por: Alejandro Castelo

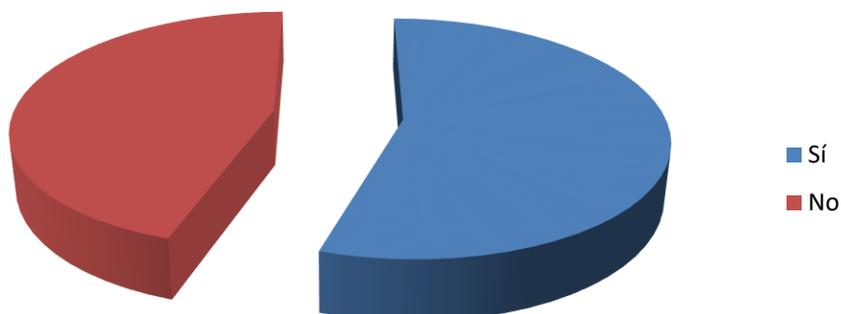
Interpretación

Evidentemente el porcentaje mayor es de 95% que nos indica que cuando existe un cumplimiento de metas y objetivos si son reconocidas de alguna manera adicional.

6. ¿ Consideras que los objetivos de la compañía son claros y medibles?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

6. ¿Consideras que los objetivos de la compañía son claros y medibles?



Elaborado por: Alejandro Castelo

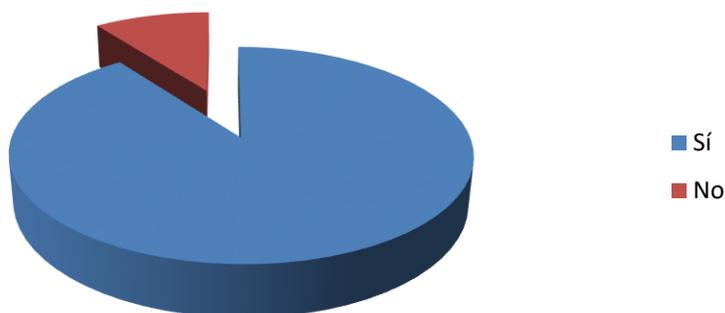
Interpretación

Existe un 55% de colaboradores que indican que los objetivos que tiene a empresa si son claros y medibles, por lo tanto la mayoría lo considera de esta manera.

7. ¿ Sus ideas para realizar mejoras en el trabajo son consideradas por su equipo en la compañía?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

7. ¿Sus ideas para realizar mejoras en el trabajo son consideradas por su equipo en la compañía?



Elaborado por: Alejandro Castelo

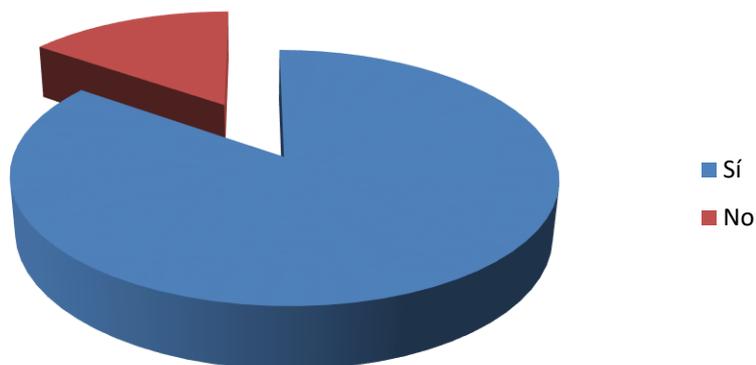
Interpretación

Los encuestados exactamente un 90%, consideran que están de acuerdo con las tareas y responsabilidades que el cargo les exige. Esto quiere decir que están de acuerdo con todas las actividades diarias que realizan.

8. ¿Se siente integrado a su equipo en su lugar de trabajo?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

8. ¿Se siente integrado a su equipo en su lugar de trabajo?



Elaborado por: Alejandro Castelo

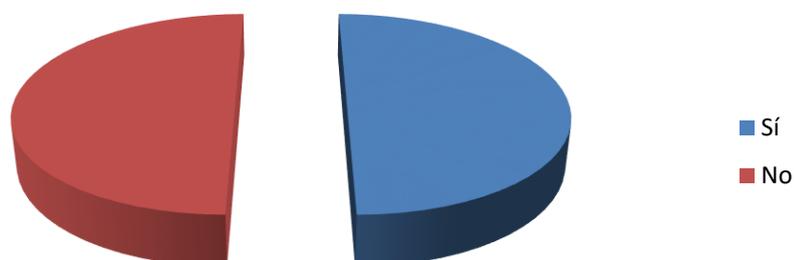
Interpretación

El mayor porcentaje de colaboradores el 85% alude que si existe una integración con su equipo de trabajo; aunque el 15% de ellos nos dicen que no se sienten integrados a su grupo de trabajo.

9. ¿Participa y se involucra en la toma de decisiones de su equipo de trabajo?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	10	50%
No	10	50%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

9. ¿Participa y se involucra en la toma de decisiones de su equipo de trabajo?



Elaborado por: Alejandro Castelo

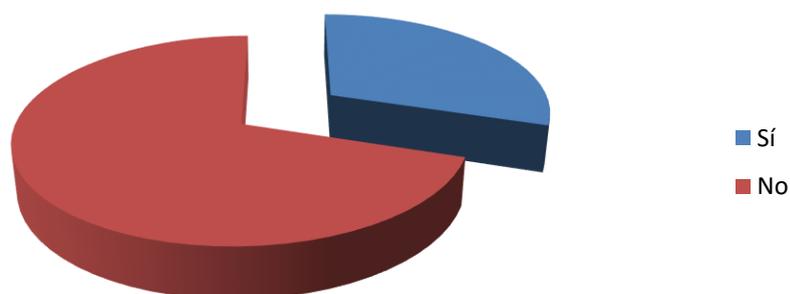
Interpretación

Podemos observar en el grafico el se encuentran con la opinión dividida equitativamente.

10. ¿Sus ideas para realizar mejoras en el trabajo son consideradas en la compañía?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

10. ¿Sus ideas para realizar mejoras en el trabajo son consideradas en la compañía?



Elaborado por: Alejandro Castelo

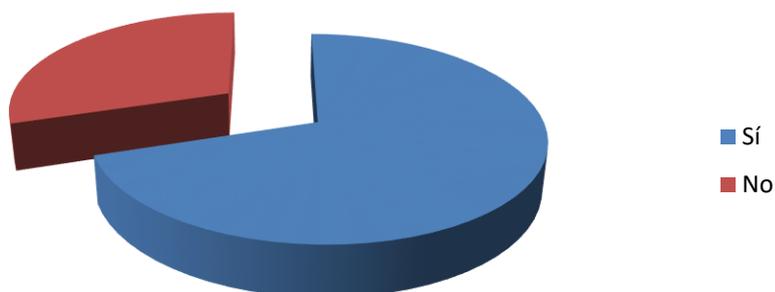
Interpretación

Como en la pregunta anterior el mayor porcentaje lo tenemos en la opción negativa con un 70%, los colaboradores no son tomados en cuenta de ninguna manera, ya que no pueden emitir ideas nuevas y si las emiten no son consideradas.

11.¿Se siente a gusto con la supervisión que tiene actualmente en su lugar de trabajo?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

11.¿Se siente a gusto con la supervisión que tiene actualmente en su lugar de trabajo?



Elaborado por: Alejandro Castelo

Interpretación

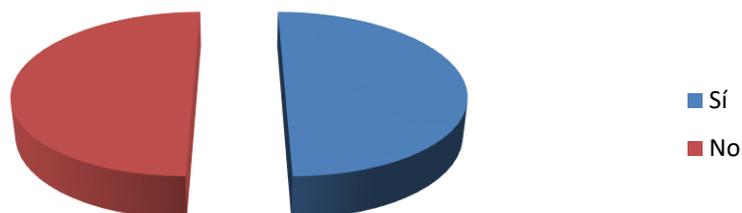
En cuanto a la supervisión los colaboradores han indicado en la encuesta un porcentaje 70% de personal que si se siente a gusto con la supervisión actual, el 30% no se siente a gusto.

12.¿Considera que su supervisor es una persona agradable, accesible en el momento de hablar los asuntos laborales?

Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	10	50%
No	10	50%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

12.¿Considera que su supervisor es una persona agradable, accesible en el momento de hablar los asuntos laborales?



Elaborado por: Alejandro Castelo

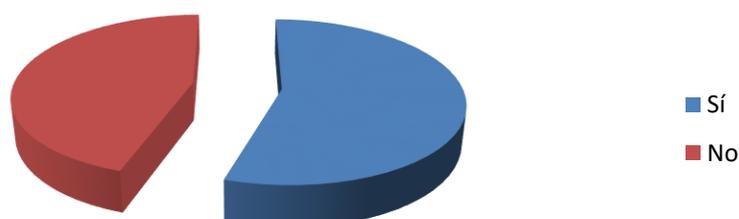
Interpretación

Según el porcentaje obtenido de 50% se puede decir que no existe una buena comunicación entre jefe y subordinado. Por la cual se realizara el análisis de esta situación.

13. ¿La compañía le provee de materiales y recursos necesario para poder realizar sus actividades laborales?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	11	55%
No	9	45%
Total	20	100.0%

Autor: Alejandro Castelo

13¿La compañía le provee de materiales y recursos necesario para poder realizar sus actividades laborales??



Elaborado por: Alejandro Castelo

Interpretación

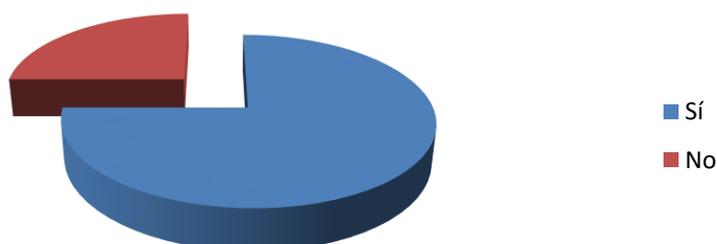
Esta grafica nos representa que el personal si se encuentra a gusto con los utensilios que le dan para realizar su trabajo. El 55% nos dijeron que una respuesta positiva y el 45% nos dijo que no, pero la respuesta negativa fue la mínima.

14.¿ Las condiciones ambientales como limpieza, temperatura, comodidad, iluminación, entre otros, son adecuadas para realizar sus labores?

Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

14.¿Las condiciones ambientales como limpieza, temperatura, comodidad, iluminación, entre otros, son adecuadas para realizar sus...



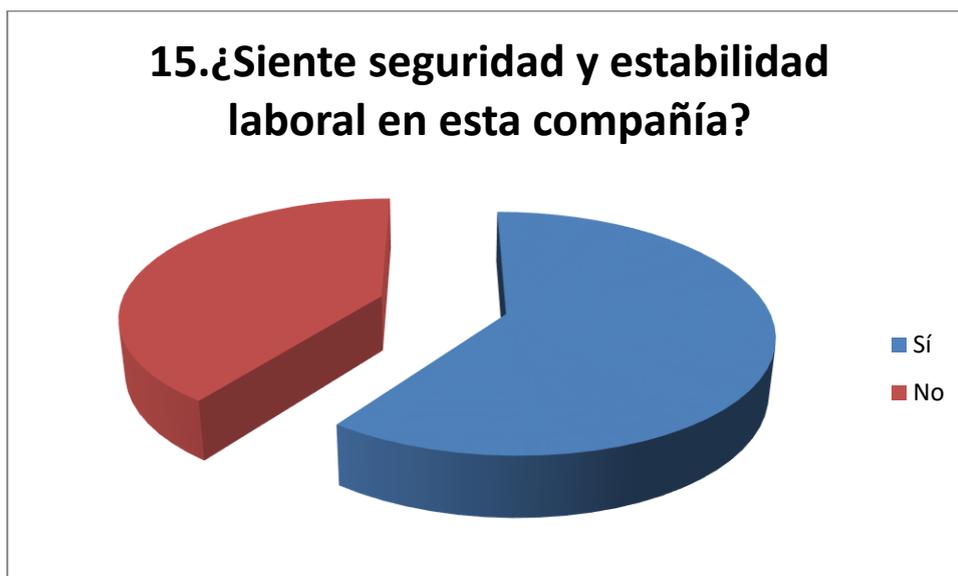
Elaborado por: Alejandro Castelo

Interpretación

El personal de ventas con esta grafica nos presenta que total mente existe un 75% de colaboradores que nos dice que el ambiente en cuanto a las condiciones reales de la empresa son las más óptimas.

15.¿ Siente seguridad y estabilidad laboral en esta compañía?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo



Elaborado por: Alejandro Castelo

Interpretación

El personal no siente que la empresa les brinda una estabilidad laboral, aunque el porcentaje de las respuestas negativas es de 40% y no tiene tanta diferencia en cuanto al personal que si siente que la empresa les brinda estabilidad laboral.

16.¿Se siente identificado con la cultura y los valores de la empresa?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo



Elaborado por: Alejandro Castelo

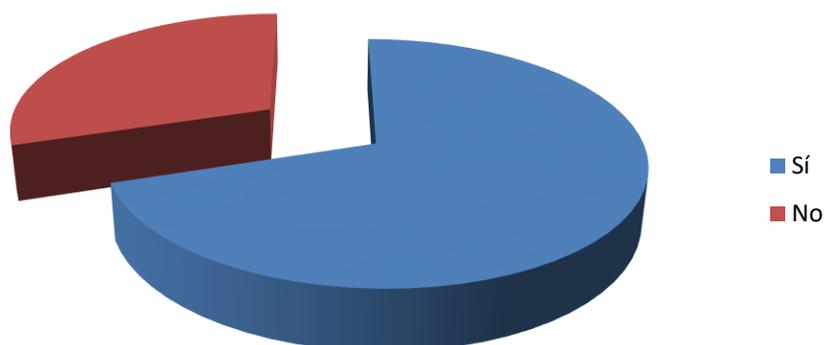
Interpretación

En esta gráficos nos encontramos un porcentaje del 95% se siente identificado con la cultura y los valores de la empresa.

17.¿Se siente orgulloso de pertenecer a esta empresa?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

17.¿Se siente orgulloso de pertenecer a esta empresa?



Elaborado por:

Alejandro

Castelo

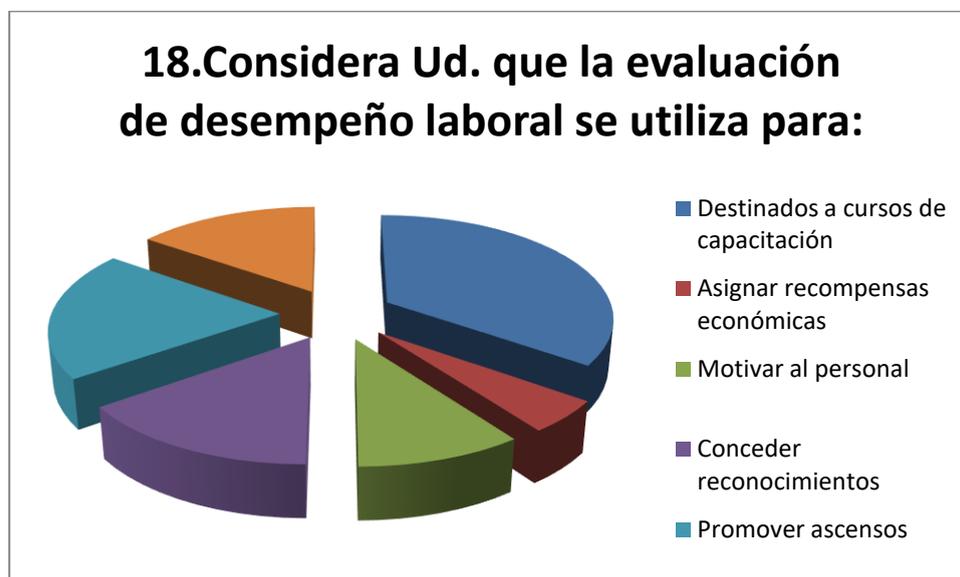
Interpretación

El 70 % de los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa y existe un 30 % que nos dice que no.

18.Considera Ud. que la evaluación de desempeño laboral se utiliza para:		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Destinados a cursos de capacitación	7	35%
Asignar recompensas económicas	1	5%
Motivar al personal	2	10%
Conceder reconocimientos	3	15%
Promover ascensos	4	20%

Otros	3	15%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo



Elaborado por: Alejandro Castelo

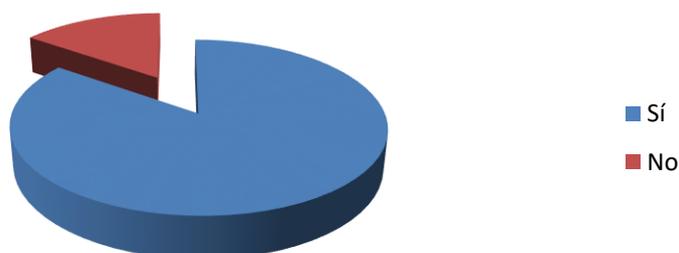
Interpretación

En esta gráfica podemos observar varios porcentajes que sobresalen cuando se le pregunto al personal el tema de evaluación de desempeño, la gran mayoría o el más alto porcentaje de 35% dijeron que la evaluación sirve para destinar a cursos de capacitación y también el 20% nos dice que es para promover ascensos.

19.¿Considera que al realizar una evaluación de desempeño se obtendrá elementos positivos para el colaborador y para la empresa?		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Sí	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo

19.¿Considera que al realizar una evaluación de desempeño se obtendrá elementos positivos para el colaborador y para la empresa?



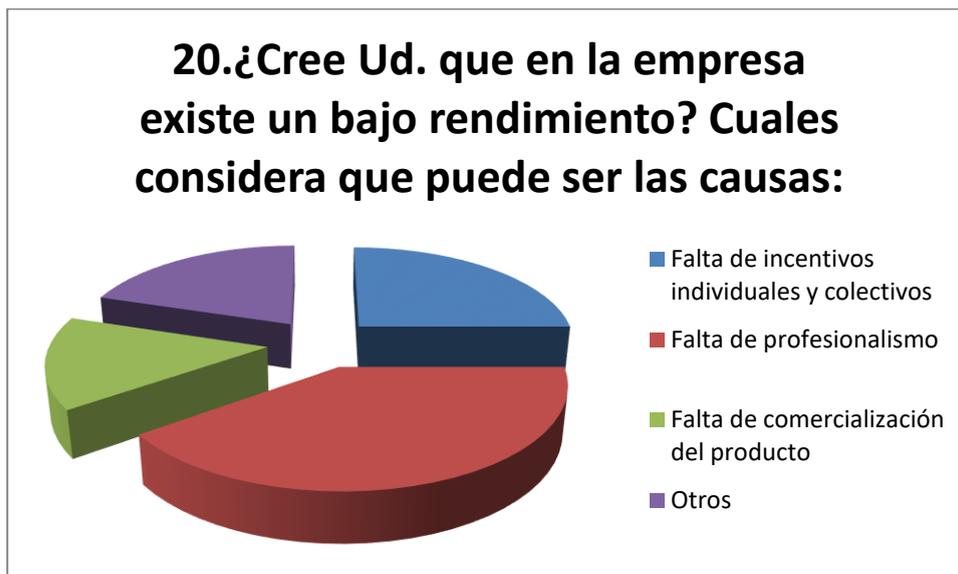
Elaborado por: Alejandro Castelo

Interpretación

En este enunciado tenemos un 85% de los colaboradores que están conscientes que de una evaluación de desempeño se va encontrar elementos positivos para la empresa y el colaborador.

20.¿Cree Ud. que en la empresa existe un bajo rendimiento? Cuales considera que puede ser las causas:		
Alternativas	Frecuencias	
	Absoluta	Relativa
Falta de incentivos individuales y colectivos	5	25%
Falta de profesionalismo	8	40%
Falta de comercialización del producto	3	15%
Otros	4	20%
Total	20	100%

Autor: Alejandro Castelo



Elaborado por: Alejandro Castelo

Interpretación

Tomando en cuenta que este enunciado comprende de respuesta múltiple tenemos varios porcentajes. El más elevado sería de 40% que nos dice que la falta de profesionalismos es una de las causas por lo que existe bajo rendimiento de desempeño de los colaboradores.

3.2. Comprobación de hipótesis

Varios puntos destacados de los resultados sugieren una correlación entre el ambiente laboral y la productividad:

- Un alto porcentaje (75%) de los empleados están motivados, lo cual es un indicador positivo para la productividad.
- El 75% también indican que sus expectativas fueron cumplidas, lo que puede influir positivamente en su desempeño.

- La mayoría (95%) de los empleados sienten que se reconocen sus logros, lo cual es crucial para la motivación y, en consecuencia, la productividad.
- La percepción de seguridad y estabilidad (60%) y el orgullo de pertenecer a la empresa (70%) también son indicativos de un ambiente laboral positivo que puede mejorar la productividad.
- La integración en el equipo de trabajo (85%) es alta, lo cual facilita la colaboración y mejora la calidad del trabajo.
- La falta de reconocimiento de ideas (70%) y la insatisfacción con la atención al cliente (55%) son áreas de preocupación que podrían afectar la productividad negativamente.

Basándonos en los datos proporcionados, podemos observar que los factores del ambiente laboral tienen un impacto significativo en la percepción de los empleados sobre su productividad y satisfacción laboral. Aunque hay áreas que necesitan mejoras, la mayoría de los indicadores muestran una correlación positiva entre un buen ambiente laboral y una mayor calidad en la productividad.

Por lo tanto, podemos rechazar la hipótesis nula $H_0H_0H_0$ y aceptar la hipótesis alternativa $H_1H_1H_1$. Esto significa que, según los resultados de la encuesta, el ambiente laboral influye en el nivel de la calidad de la productividad de la empresa Manta Fish S.C.C.

Análisis general de resultados.

Los resultados del cuestionario muestran varios aspectos clave sobre el ambiente laboral en la compañía. En cuanto a la antigüedad en la empresa, el 45% de los empleados tienen más de un año, lo que indica una relativa estabilidad en el equipo. Sin embargo, hay un 20% de empleados que llevan menos de seis meses, sugiriendo una tasa moderada de rotación.

En términos de motivación, solo el 25% de los empleados se sienten motivados en su trabajo, lo cual podría tener implicaciones significativas en la moral y la productividad general del equipo. Por otro lado, el 75% considera que sus expectativas al iniciar en la empresa se han cumplido, lo cual es positivo para la retención de empleados y la satisfacción laboral.

Respecto al conocimiento sobre la evaluación de desempeño, el 55% de los empleados está al tanto de cómo se evalúa su rendimiento en la empresa, lo cual es crucial para la transparencia y el desarrollo profesional.

En cuanto al reconocimiento de logros, el 95% de los empleados siente que cuando alcanzan metas y objetivos, estos son reconocidos de alguna manera, lo cual es esencial para mantener la motivación y el compromiso con la empresa.

En relación con la claridad y la medición de los objetivos, el 55% de los empleados considera que los objetivos de la empresa son claros y medibles, facilitando así la alineación de esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales.

En términos de satisfacción con las tareas y responsabilidades actuales, el 90% de los empleados están de acuerdo con las funciones que desempeñan, lo que sugiere una buena asignación de responsabilidades.

En cuanto a la integración en el equipo de trabajo, el 85% de los empleados se sienten integrados, lo cual es positivo para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo dentro de la organización.

Sin embargo, la participación en la toma de decisiones muestra una división equitativa, con un 50% de empleados que sí participan y un 50% que no, indicando un área de mejora en la inclusión y la consulta en decisiones importantes.

En términos de consideración de ideas para mejoras, el 70% de los empleados sienten que no son tomados en cuenta, lo que puede limitar la innovación y la satisfacción laboral.

En cuanto a la supervisión, el 70% de los empleados están satisfechos con la supervisión actual, lo cual es positivo para la relación jefe-subordinado y el ambiente laboral en general.

La accesibilidad y amabilidad de los supervisores muestra una percepción dividida, con un 50% que considera que la comunicación con sus superiores es efectiva y un 50% que no.

En cuanto a los utensilios de trabajo proporcionados por la empresa, el 55% de los empleados están satisfechos con ellos, lo cual es crucial para la eficiencia y el desempeño laboral.

En términos de condiciones ambientales, el 75% de los empleados perciben que las condiciones son adecuadas, lo que contribuye al bienestar y la productividad en el lugar de trabajo.

En relación con la seguridad y estabilidad laboral, el 60% de los empleados sienten que la empresa les brinda seguridad en sus puestos, aunque el 40% restante no está convencido de esta estabilidad.

En cuanto a la identificación con la cultura y los valores de la empresa, el 95% de los empleados se sienten identificados, lo que refleja una sólida alineación cultural dentro de la organización.

Finalmente, en cuanto al orgullo de pertenencia a la empresa, el 70% de los empleados se sienten orgullosos de trabajar allí, aunque un 30% indica que no.

Estos resultados muestran tanto aspectos positivos como áreas de mejora dentro del ambiente laboral de la compañía, destacando la importancia de abordar las preocupaciones de los empleados para mejorar la satisfacción y la productividad en general.

3.2. Discusión.

La discusión sobre los resultados de la encuesta realizada en la empresa Manta Fish S.C.C. proporciona una oportunidad valiosa para examinar críticamente la relación entre el ambiente laboral y la productividad, así como para explorar cómo estos hallazgos contribuyen al conocimiento en el campo de la gestión empresarial y el bienestar laboral.

El ambiente laboral desempeña un papel fundamental en el funcionamiento y la eficacia de una organización. No se trata solo del entorno físico en el que los empleados realizan sus tareas, sino también de los aspectos sociales, emocionales y culturales que influyen en su experiencia en el trabajo. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por relaciones saludables entre los miembros del equipo, comunicación abierta, liderazgo efectivo, reconocimiento del desempeño y oportunidades de desarrollo profesional. Estos elementos no solo mejoran el bienestar de los empleados, sino que también tienen un impacto directo en la productividad, la retención del talento y la reputación de la empresa.

Los resultados de la encuesta en Manta Fish S.C.C. proporcionan una visión detallada de cómo los empleados perciben diferentes aspectos de su ambiente laboral y cómo estos afectan su desempeño y satisfacción en el trabajo. Es evidente que hay áreas en las que la empresa está haciendo un buen trabajo, como el reconocimiento de logros (95% de los encuestados indicaron que se reconocen sus logros) y la identificación con la cultura y los valores de la empresa (95% se sienten identificados). Estos hallazgos sugieren que la empresa ha cultivado un ambiente laboral en el que los empleados se sienten valorados y comprometidos con los objetivos organizacionales.

Sin embargo, también hay áreas de preocupación que merecen atención. Por ejemplo, la falta de reconocimiento de ideas para mejoras (70% de los encuestados indicaron que no se tienen en cuenta sus ideas) y la insatisfacción con la atención al cliente (55% consideran que no brindan una buena atención) son indicadores de posibles problemas en la comunicación interna y externa de la empresa. Estos problemas pueden afectar negativamente la moral de los empleados y la percepción pública de la empresa, lo que a su vez puede tener un impacto en la productividad y la rentabilidad.

Es importante abordar estas áreas de preocupación de manera proactiva y estratégica. Esto puede implicar la implementación de programas de capacitación para mejorar las habilidades de comunicación de los empleados, la creación de canales formales para la presentación de ideas y sugerencias, y la revisión de los procesos y políticas relacionadas con la atención al cliente. Además, es fundamental que la alta dirección demuestre un compromiso continuo con el bienestar de los empleados y la mejora del ambiente laboral, ya que esto envía un mensaje claro sobre los valores y prioridades de la empresa.

En términos más amplios, los resultados de la encuesta en Manta Fish S.C.C. contribuyen al conocimiento en el campo de la gestión empresarial al resaltar la importancia del ambiente laboral en la productividad y el bienestar de los empleados. Estos hallazgos refuerzan la idea de que las empresas que invierten en la creación de un ambiente laboral positivo tienden a tener equipos más comprometidos, motivados y eficaces. Además, subrayan la necesidad de adoptar un enfoque integral para la gestión del capital humano, que reconozca la interconexión entre el ambiente laboral, la cultura organizacional y el rendimiento empresarial.

En conclusión, la encuesta realizada en Manta Fish S.C.C. proporciona información valiosa sobre la percepción de los empleados sobre su ambiente laboral y su impacto en la productividad de la empresa. Al abordar las áreas de preocupación identificadas en los

resultados, la empresa puede mejorar su capacidad para atraer, retener y desarrollar talento, y así fortalecer su posición competitiva en el mercado. Además, estos hallazgos contribuyen al cuerpo de conocimientos en gestión empresarial al resaltar la importancia del ambiente laboral en el éxito organizacional y proporcionar insights sobre las estrategias efectivas para promover un ambiente laboral positivo.

CAPÍTULO 4

4. Propuesta

4.1 Introducción

En este capítulo presentaremos la propuesta para mejorar el Ambiente laboral de la compañía específicamente al personal del área de ventas. Por el cual definiremos los objetivos que se pretenden lograr con el plan de acción. Ya que dicho plan contiene estrategias competentes que ayudaran a mejorar el Ambiente laboral y sus incidencias en el área. Así también se expondrán recomendaciones para el uso de dicho plan de acción.

4.2. Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

- Establecer un plan estratégico para mejorar el Ambiente laboral en el área de procesos y contabilidad de la Empresa Manta Fish S.C.C., con la finalidad de mejorar el desempeño de sus actividades.

Objetivo Específicos

- Mejorar los factores negativos reflejados en el Ambiente laboral del área de contabilidad.
- Contribuir al mejoramiento del desempeño de los trabajadores del area de procesos.
- Efectuar programas de motivación en el área de contabilidad y procesos.
- Fortalecer la comunicación entre jefes, supervisores y personal en general.
- Efectuar sistemas de Evaluación de Desempeño y de Retroalimentación

Objetivo 1: Mejorar los factores negativos reflejados en el Ambiente laboral del área de contabilidad.

Actividades:

1. Evaluación Inicial del Ambiente laboral

- **Descripción:** Realizar encuestas y entrevistas para identificar los factores negativos que afectan el Ambiente laboral.
- **Responsable:** Departamento de Recursos Humanos.
- **Fecha de Inicio:** 01/08/2024.
- **Fecha de Finalización:** 15/08/2024.

2. Implementación de Medidas Correctivas

- **Descripción:** Basado en los resultados de la evaluación, diseñar e implementar medidas para abordar los problemas identificados (e.g., mejoramiento del entorno físico, políticas de trabajo flexible).
- **Responsable:** Gerencia de Contabilidad y Recursos Humanos.
- **Fecha de Inicio:** 16/08/2024.
- **Fecha de Finalización:** 30/09/2024.

3. Monitoreo y Seguimiento

- **Descripción:** Realizar encuestas de seguimiento cada tres meses para evaluar la efectividad de las medidas implementadas.
- **Responsable:** Departamento de Recursos Humanos.
- **Fecha de Inicio:** 01/10/2024.
- **Fecha de Finalización:** Continuo.

Objetivo 2: Contribuir al mejoramiento del desempeño de los trabajadores del área de procesos.

Actividades:

1. Capacitación y Desarrollo

- **Descripción:** Implementar programas de capacitación técnica y de habilidades blandas.
- **Responsable:** Departamento de Formación y Desarrollo.

- **Fecha de Inicio:** 01/09/2024.
- **Fecha de Finalización:** 30/11/2024.

2. Establecimiento de Metas Claras y Medibles

- **Descripción:** Definir y comunicar objetivos claros y medibles para cada trabajador.
- **Responsable:** Jefes de Área.
- **Fecha de Inicio:** 01/10/2024.
- **Fecha de Finalización:** 15/10/2024.

3. Revisión Periódica de Desempeño

- **Descripción:** Realizar revisiones trimestrales de desempeño con retroalimentación constructiva.
- **Responsable:** Supervisores.
- **Fecha de Inicio:** 01/12/2024.
- **Fecha de Finalización:** Continuo.

Objetivo 3: Efectuar programas de motivación en el área de contabilidad y procesos.

Actividades:

1. Programas de Reconocimiento

- **Descripción:** Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los empleados destacados.
- **Responsable:** Gerencia de Recursos Humanos.
- **Fecha de Inicio:** 01/11/2024.
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2024.

2. Eventos de Integración y Team Building

- **Descripción:** Organizar eventos de integración y actividades de team building trimestralmente.
- **Responsable:** Comité de Bienestar Laboral.
- **Fecha de Inicio:** 01/12/2024.

- **Fecha de Finalización:** Continuo.

Objetivo 4: Fortalecer la comunicación entre jefes, supervisores y personal en general.

Actividades:

1. Reuniones Regulares

- **Descripción:** Establecer reuniones regulares entre jefes, supervisores y personal para discutir avances, problemas y soluciones.
- **Responsable:** Jefes de Área.
- **Fecha de Inicio:** 01/09/2024.
- **Fecha de Finalización:** Continuo.

2. Canales de Comunicación Abiertos

- **Descripción:** Implementar plataformas de comunicación interna (e.g., intranet, boletines electrónicos).
- **Responsable:** Departamento de IT y Comunicación Interna.
- **Fecha de Inicio:** 01/10/2024.
- **Fecha de Finalización:** 30/11/2024.

Objetivo 5: Efectuar sistemas de Evaluación de Desempeño y de Retroalimentación.

Actividades:

1. Diseño del Sistema de Evaluación

- **Descripción:** Desarrollar un sistema de evaluación de desempeño que incluya criterios claros y objetivos.
- **Responsable:** Departamento de Recursos Humanos.
- **Fecha de Inicio:** 01/08/2024.
- **Fecha de Finalización:** 30/09/2024.

2. Capacitación sobre el Sistema de Evaluación

- **Descripción:** Capacitar a los jefes y supervisores sobre el uso del sistema de evaluación y la entrega de retroalimentación constructiva.

- **Responsable:** Departamento de Formación y Desarrollo.
- **Fecha de Inicio:** 01/10/2024.
- **Fecha de Finalización:** 31/10/2024.

3. Implementación y Monitoreo

- **Descripción:** Implementar el sistema de evaluación y realizar monitoreos periódicos para asegurar su efectividad.
- **Responsable:** Jefes de Área y Departamento de Recursos Humanos.
- **Fecha de Inicio:** 01/11/2024.
- **Fecha de Finalización:** Continuo.

Cronograma Resumido

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Evaluación Inicial del Ambiente laboral	01/08/2024	15/08/2024
Implementación de Medidas Correctivas	16/08/2024	30/09/2024
Monitoreo y Seguimiento del Ambiente laboral	01/10/2024	Continuo
Capacitación y Desarrollo del Personal	01/09/2024	30/11/2024
Establecimiento de Metas Claras y Medibles	01/10/2024	15/10/2024
Revisión Periódica de Desempeño	01/12/2024	Continuo
Programas de Reconocimiento	01/11/2024	31/12/2024
Eventos de Integración y Team Building	01/12/2024	Continuo
Reuniones Regulares de Comunicación	01/09/2024	Continuo
Implementación de Canales de Comunicación	01/10/2024	30/11/2024

Diseño del Sistema de Evaluación de Desempeño	01/08/2024	30/09/2024
Capacitación sobre el Sistema de Evaluación	01/10/2024	31/10/2024
Implementación y Monitoreo del Sistema de Evaluación	01/11/2024	Continuo

Este plan de acción se puede ajustar y refinar en función de los recursos disponibles y las necesidades específicas del área de contabilidad y procesos.

Presupuesto.

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Costo Estimado (USD)	Descripción de Costos
Evaluación Inicial del Ambiente laboral	01/08/2024	15/08/2024	\$3,000	Encuestas, entrevistas, análisis de datos
Implementación de Medidas Correctivas	16/08/2024	30/09/2024	\$10,000	Consulta, materiales, cambios estructurales
Monitoreo y Seguimiento del Ambiente laboral	01/10/2024	Continuo	\$2,000/mes	Herramientas de monitoreo, reportes mensuales

Capacitación y Desarrollo del Personal	01/09/2024	30/11/2024	\$5,000	Cursos, talleres, materiales didácticos
Establecimiento de Metas Claras y Medibles	01/10/2024	15/10/2024	\$1,500	Consultoría, reuniones de planificación
Revisión Periódica de Desempeño	01/12/2024	Continuo	\$1,000/mes	Evaluaciones trimestrales, feedback
Programas de Reconocimiento	01/11/2024	31/12/2024	\$3,000	Premios, ceremonias, incentivos
Eventos de Integración y Team Building	01/12/2024	Continuo	\$4,000	Actividades de integración, alquiler de espacios
Reuniones Regulares de Comunicación	01/09/2024	Continuo	\$500/mes	Logística de reuniones, materiales de comunicación

Implementación de Canales de Comunicación	01/10/2 024	30/11/2 024	\$2,500	Desarrollo de plataformas, capacitaciones
Diseño del Sistema de Evaluación de Desempeño	01/08/2 024	30/09/2 024	\$4,000	Consultoría, diseño del sistema, pruebas iniciales
Capacitación sobre el Sistema de Evaluación	01/10/2 024	31/10/2 024	\$2,000	Talleres, materiales didácticos
Implementación y Monitoreo del Sistema de Evaluación	01/11/2 024	Continuo	\$1,500/ mes	Monitoreo continuo, ajustes y mejoras

Total Estimado:

- **Actividades con costo único:** \$38,000
- **Actividades con costo mensual:** \$7,000/mes (continuo)

Notas Adicionales:

- Los costos estimados pueden variar según los proveedores y necesidades específicas del área.
- Se recomienda realizar un seguimiento y ajuste periódico del presupuesto para asegurar la eficiencia y efectividad del plan.

4.3. Plan de acción para Mejorar el Ambiente laboral

El plan estratégico que se plantea en este trabajo se propone para contribuir a la formación de un buen Ambiente laboral en el área de procesos y contabilidad. Este plan servirá para que exista en el área de procesos y contabilidad un instrumento que guiara a los jefes de esta área a mantener un Ambiente laboral satisfactorio y/o agradable. El objetivo primordial es proponer nuevas estrategias para mejorar cada uno de los indicadores o factores que inciden en el Ambiente laboral en esta área.

Esto también motivará al personal de esta área a desempeñar sus actividades diarias de una manera eficaz y eficiente, alcanzando las metas y objetivos organizacionales.

4.3.1. Estrategias para Mejorar la Comunicación

La comunicación en el departamento comprende aspectos importantes que tiene que ver con la libertad que el personal tenga para expresar sus ideas, percepciones acerca del trabajo. Debido a esto son importantes los canales de comunicación a nivel jerárquico para que los subordinados puedan realizar sus tareas o actividades diarias de manera efectiva.

Con las siguientes estrategias se espera que el área de ventas mantenga de manera óptima los canales estratégicos de comunicación, con la finalidad que los prevendedores tengan conocimiento de las nuevas actividades que la empresa implementa tanto internas como externas, al departamento de procesos y contabilidad

- Determinar cómo política del área, dos veces por semana, reunirse todo el personal de ventas en la sala del departamento para dar a conocer las decisiones, los acuerdos, los nuevos proyectos que la junta directiva pretende llevar a cabo a corto, mediano y

largo plazo. Y también para resaltar los logros alcanzados y así mantener efectivamente en el flujo de información.

- Fomentar la cultura de comunicación ascendente, dar confianza al personal para que no solo comunique a su superior sus éxitos sino también sus fracasos o errores. Para esto se dar charlas a todo el personal implicado para que tener clara la importancia de la comunicación en un área determinada y el papel clave que esta juega en la empresa.

4.3.2. Estrategia para Mejorar el Liderazgo y Coaching.

El liderazgo se refiere a la relación que existe entre los jefes y subordinados, y la influencia e impacto que esta tiene en el Ambiente laboral, y por ello como consecuencia a los objetivos organizacionales. Es importante fomentar un tipo de liderazgo saludable que contribuya a la cultura de comunicación que nos referíamos a la estrategia anterior, que el colaborar pueda tener esa confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, motivación, disminución de los conflictos en el área y satisfacción en el trabajo.

Debido a esto se proponen las siguientes estrategias:

- Realizar periódicamente reuniones con cada grupo de trabajo (Gerente – Jefes) (Jefes - Supervisores) (Supervisores –personal general), con el fin de generar confianza y que puedan expresar las novedades y los puntos que están de acuerdo y no.
- Brindar capacitaciones sobre Liderazgo y Coaching a todos que ocupan puesto de jefaturas. Dicha intervención tendrá aspectos que tenga que ver con la relación con los subordinados, la motivación, el ambiente de trabajo, facilidad para identificar y resolver problemas laborales entre otros. Con la finalidad que los jefes

puedas identificar con facilidad la mejor manera de dirigir a su grupo de trabajo, evitando comportamientos y/o actitudes que puedan afectar la ético o moral de sus subordinados. Ya que un buen líder o coaching sabe motivar y estimular a su grupo reconociendo con facilidad cuales son los eslabones débiles y los pilares de su grupo.

- Las jefaturas tendrán que evaluar cada cierto tiempo su estilo de liderazgo para determinar las falencias que cada uno de sus subordinados vean en ellos, y así poder tomar correctivos para mejorarlas.

4.3.3. Estrategia para Mejorar el factor Trabajo en Equipo

Es importante mantener permanentemente relaciones interpersonales con el grupo de trabajo debido a que cada persona muestra su identidad, capacidad, habilidad, aceptación, empatía, respeto, trabajo en equipo, etc., por lo tanto, es importante conseguir que las relaciones entre el personal sean cada vez más sanas, ya que esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en su totalidad y ligado a esto a la productividad de la misma.

Por esta razón tan importante los Gerentes, jefes y supervisores deben vigilar las relaciones interpersonales del grupo de trabajo.

Se propone las siguientes estrategias para mejorar el factor Trabajo en equipo:

- Ofrecer capacitación o charlas a todos los que conforman el departamento, para fomentar el trabajo en equipo, de tal manera que se pueda fortalecer las relaciones y la cooperación en el grupo de trabajo y así prevenir que existan conflictos de cualquier índole.
- Realizar actividades sociales tales como: paseos, excursiones, olimpiadas, campeonatos, etc., para que todos los empleados fortalezcan sus lazos de amistades

e interrelaciones personales con el grupo de trabajo en general. Para estas actividades el departamento de RRHH estará encargado de anualmente tener la programación de las actividades que se van a realizar para que sean publicadas en la cartelera con un cronograma anual. Esto ayudará a estimular el sentido de pertenencia a los empleados de la organización.

4.3.4. Programa de Evaluación de desempeño y Retroalimentación

Proporcionar un programa de evaluación de desempeño ayudará a determinar factores y/o indicadores exactos y confiables, de la forma que el colaborador debe realizar sus funciones y resaltar los empleados que sobresalgan en esta gestión para motivar al grupo. Con esta gestión fomentaremos a mejorar el Ambiente laboral del área. .

- Determinar políticas para evaluar el desempeño de los colaboradores del área de ventas.
- Definir Indicadores para evaluar eficientemente al personal.
- Definir formato para evaluar el desempeño y de la retroalimentación de la misma.
- Emitir inducción o charla a los evaluadores previo a la evaluación de su grupo de trabajo.

Conclusiones

- La falta de gestiones y poco interés de medir el Ambiente laboral en el área tiene como consecuencia no conocer el estado del ambiente laboral en el área.
- Existe insatisfacción por parte de los colaboradores del área de procesos y contabilidad en la empresa Manta Fish S.C.C..
- El desempeño de los colaboradores se ve afectado por la falta de comunicación con los jefes, la falta de estrategias de motivación, entre otras y esto los cohibe en cierto modo a cumplir con los objetivos organizacionales.
- Existe desmotivación en los colaboradores del área de procesos y contabilidad por falta de reconocimientos laborales o incentivos por parte de los jefes inmediatos.
- Es necesario analizar y proponer estrategias para mejorar el Ambiente laboral actual por lo que se va intervenir para mejorar la comunicación, liderazgo y coaching, trabajo en equipo y un sistema de evaluación de desempeño y retroalimentación y esto ayudara al incremento del desempeño laboral del área de procesos y contabilidad.

Recomendaciones

- Realizar continuamente mediciones de Ambiente laboral, por lo tanto esto nos ayudará a tener una perspectiva amplia de cómo se siente el capital humano con la empresa, y así detectar falencias y proponer correctivos necesarios. Además, es importante analizar los indicadores de la gestión para que sean actualizados según lo requiera la Gerencia.
- Mejorar el clima laboral agradable para que los colaboradores se sientan satisfechos y motivarlos permanentemente a los colaboradores para incitarlos a que su desempeño laboral crezca de acuerdo a las exigencias de la empresa.
- Comprometer a los líderes o jefes de ventas aplicar el estilo de liderazgo democrático para fomentar la mayor participación de todos sus subordinados.
- Promover todo tipo de comunicación estilos de comunicación multidireccional en la empresa con la finalidad que la información fluya y que todos tengan conocimiento de las decisiones o nuevos procesos, y esto les dará a los colaboradores la confianza para aportar con nuevas ideas en pro de la organización.
- Evaluar continuamente el desempeño laboral de los colaboradores y realizar las actividades correspondientes como feedback con cada uno para exponer los resultados, entre otras. Esto ayudará a tener un mayor control de las actividades realizadas por el personal.
- Implementar y actualizar los programas de mejoras de Ambiente laboral, ya que un buen Ambiente laboral incita a un trabajar mejor.

Bibliografía

- Administracion de Recursos Humanos. (2001). Colombia Nomos SA.
- Alles, M. . (2010). Direccion estrategica de Recursos Humanos. . *Buenos Aires: Granica*.
- Andrea Lopez, E. G. . (2009). Biblioteca Digital. .
<http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co:8080/jspui/bitstream/10819/160/1>.
- Chiavenato, I. . (2001). Administracion de Recursos Humanos. *Colombia: Nomos SA*.
- Davis, K. . (1981). Comportamiento humano en el trabajo. . *Mc Graw Hill*.
- Gan, F. (2007). Manual de Recursos Humanos. Barcelona: UOC.
- Grateron, Oliveros, & Martine. (2009). <http://google.over-blog.es/article-28508652.html>.
- Guedez, V. (1998). Gerencia Cultura y Educacion. *Espacio* , 76.
- Llikert, R. (1961). New Parterns of Management. New York:. *MCGRAW HILL*.
- Lopez, A., & Gonzalez, E. (2009). Biblioteca Digital. .
<http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co:8080/jspui/bitstream/10819/160/1>.
- Lucas P et al. (2019). El Ambiente laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
- Perez, J. D. (2010). El Ambiente laboral y su efecto en la calidad de atencion al estudiante . .
Chimbote-Peru.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. *Pearson*.
- Adams, R., & Brown, T. (2020). The impact of workplace environment on employee performance. *Journal of Business Research*, 112, 97-108.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.028>

- Ahmad, S., & Khan, M. (2021). Environmental factors influencing employee satisfaction and productivity. *Management Science Letters*, 11(5), 1353-1360.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.12.012>
- Baines, T., & Lightfoot, H. (2021). Employee engagement and productivity in the modern workplace. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70(8), 2031-2044. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-09-2019-0455>
- Bell, S., & Roßler, P. (2022). Workplace design and its influence on employee well-being and performance. *Facilities*, 40(5/6), 345-362. <https://doi.org/10.1108/F-12-2020-0138>
- Brown, J., & Smith, L. (2023). Psychological workplace factors affecting employee productivity. *Occupational Health Psychology*, 29(3), 215-228.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000308>
- Chen, Y., & Li, S. (2020). The role of organizational culture in improving employee productivity. *Journal of Organizational Behavior*, 41(6), 690-708.
<https://doi.org/10.1002/job.2451>
- Cho, Y., & Park, H. (2021). Impact of physical work environment on employee productivity: Evidence from manufacturing firms. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1672. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041672>
- Choi, S., & Lee, J. (2022). The effects of workplace ergonomics on employee performance. *Applied Ergonomics*, 94, 103388. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2021.103388>
- Clark, A., & De Neve, J. (2021). Job satisfaction and employee productivity: The role of psychological well-being. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 184, 377-394.
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.02.011>

- Davis, K., & Jones, B. (2020). Enhancing employee productivity through better workplace design. *Journal of Corporate Real Estate*, 22(2), 87-99.
<https://doi.org/10.1108/JCRE-10-2019-0047>
- de Vries, J., & Brouwer, P. (2021). The influence of workplace lighting on employee performance. *Journal of Environmental Psychology*, 74, 101580.
<https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2021.101580>
- Donovan, L., & Fink, A. (2022). Stress management in the workplace: Effects on productivity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 95(1), 120-135.
<https://doi.org/10.1111/joop.12351>
- Fathi, M., & Ebrahimi, S. (2021). The relationship between indoor environmental quality and employee productivity in office buildings. *Building and Environment*, 191, 107592.
<https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2021.107592>
- García, P., & López, R. (2020). Organizational support and employee productivity: A case study. *Management Decision*, 58(3), 573-586. <https://doi.org/10.1108/MD-09-2019-1226>
- Goyal, P., & Patwardhan, M. (2022). Workplace stress and its impact on employee productivity. *Journal of Health Psychology*, 27(4), 548-561.
<https://doi.org/10.1177/1359105320963544>
- Green, M., & Smith, T. (2023). The influence of office layout on employee productivity. *Journal of Facilities Management*, 21(2), 231-246. <https://doi.org/10.1108/JFM-05-2021-0049>
- Gupta, R., & Jain, A. (2021). The impact of workplace noise on employee performance. *Journal of Environmental Psychology*, 74, 101579.
<https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2021.101579>

□ Harrison, C., & Marshall, S. (2022). Employee motivation and productivity: The role of managerial support. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(6), 956-970.

<https://doi.org/10.1108/LODJ-12-2020-0520>

□ He, Q., & Chen, Y. (2020). The effect of natural light on office workers' performance. *Building Research & Information*, 48(6), 685-699.

<https://doi.org/10.1080/09613218.2020.1716433>

□ Huang, X., & Lu, Y. (2021). Impact of workplace greenery on employee productivity. *Journal of Environmental Management*, 289, 112558.

<https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2021.112558>

□ Jackson, R., & Watson, P. (2022). The role of flexible working arrangements in enhancing employee productivity. *Journal of Business Research*, 136, 558-569.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.034>

□ Jones, A., & Williams, M. (2023). The effect of workplace ventilation on employee health and productivity. *Journal of Building Performance*, 12(3), 209-223.

<https://doi.org/10.1177/19467567231100678>

□ Kaur, S., & Singh, A. (2020). Work-life balance and its impact on employee productivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(6), 1223-

1239. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-10-2019-0471>

□ Kim, Y., & Choi, J. (2021). The impact of indoor air quality on employee productivity. *Building and Environment*, 193, 107630.

<https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2021.107630>

- Kline, R., & Santos, H. (2022). The influence of workplace culture on employee productivity. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 26(1), 55-68.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3763219>
- Kumar, S., & Shah, P. (2023). Employee wellness programs and their impact on productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 65(1), 45-54.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002078>
- Lee, D., & Park, S. (2021). The effect of noise control measures on employee productivity. *Journal of Environmental Psychology*, 75, 101613.
<https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2021.101613>
- Lewis, J., & Thompson, G. (2022). The role of employee training in enhancing productivity. *Human Resource Development Quarterly*, 33(3), 209-224.
<https://doi.org/10.1002/hrdq.21445>
- Liu, Y., & Wang, S. (2020). The influence of work environment on employee creativity and productivity. *Journal of Business Research*, 113, 242-253.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.026>
- Lopez, M., & Ruiz, C. (2021). Impact of digital workplace tools on employee productivity. *Journal of Information Technology*, 36(3), 237-252.
<https://doi.org/10.1177/02683962211007391>
- Martin, R., & Cook, T. (2023). Ergonomic interventions and their effects on employee productivity. *Applied Ergonomics*, 103, 103801. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2023.103801>
- Miller, K., & Johnson, R. (2022). The relationship between employee engagement and productivity. *Journal of Applied Psychology*, 107(2), 267-281.
<https://doi.org/10.1037/apl0000702>

- Morgan, T., & Sanders, J. (2021). Employee productivity and satisfaction in remote work environments. *Journal of Business and Psychology*, 36(4), 657-672.
<https://doi.org/10.1007/s10869-020-09753-5>
- Nelson, P., & Phillips, J. (2020). The impact of stress management programs on employee productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(3), 182-195.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000170>
- Patel, A., & Gupta, R. (2021). The influence of workplace aesthetics on employee well-being and productivity. *Journal of Environmental Psychology*, 76, 101648.
<https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2021.101648>
- Robinson, D., & Miller, S. (2022). The effect of workplace safety measures on employee productivity. *Safety Science*, 143, 105427. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105427>
- Sanchez, H., & Martinez, L. (2023). The impact of team dynamics on employee productivity. *Journal of Organizational Behavior*, 44(2), 173-189.
<https://doi.org/10.1002/job.2586>
- Smith, K., & Wesson, P. (2020). The role of workplace autonomy in enhancing employee productivity. *Journal of Business Research*, 115, 119-129.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.019>
- Taylor, R., & Johnson, P. (2021). The effect of flexible work hours on employee productivity. *Journal of Labor Research*, 42(3), 244-257. <https://doi.org/10.1007/s12122-021-09319-2>
- Zhao, H., & Liu, W. (2022). The impact of leadership style on employee productivity and job satisfaction. *Leadership Quarterly*, 33(1), 101574.
<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2021.101574>