



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA

EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de

Psicóloga Industrial.

TEMA:

LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL
DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA MATRIZ AMBATO.

Autor: Lizeth Carolina Nolivos Sarmiento

Tutora: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

Ambato – Ecuador

2015

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, **Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora** con **C.I. 170718607-6** en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **“LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA MATRIZ AMBATO”**, desarrollado por la egresada **Nolivos Sarmiento Lizeth Carolina**, de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a una evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por H. Consejo Directivo.

Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

C.I. 170718607-6

TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión bibliográfica documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....
Lizeth Carolina Nolivos Sarmiento

C.I. 160063048-5

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

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

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

.....
Lizeth Carolina Nolivos Sarmiento

C.I. 160063048-5

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA MATRIZ AMBATO”**. Presentado por **Lizeth Carolina Nolivos Sarmiento**, egresada de la Carrera de Psicología Industrial promoción Marzo – Agosto 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

Dr. Mg. Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza

MIEMBRO

Dra. Mg. Carmen del Rocío Núñez López

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Quiero hacer constancia de mi profundo agradecimiento a mis tutores de tesis, Dra. Mg. Irma Ortiz e Ing. Jaime Giovanni Altamirano Sánchez por su ayuda constante en el desarrollo del presente trabajo.

A los Maestros de la Universidad Técnica de Ambato, que me brindaron sus conocimientos Profesionales y científicos en la etapa de mi formación Académica.

A la empresa Automotores de la Sierra S.A. Matriz Ambato y a su departamento de Talento Humano por su colaboración, en la información necesaria para fundamentar mi investigación.

DEDICATORIA

A mis padres: Blanca Sarmiento y
Guillermo Nolivos

A mis hermanos: Tatiana y Cristian por su
apoyo incondicional en todo momento.

A mi hija, por ser la fuerza que me motiva a
seguir superándome.

A mi familia por sus consejos y aliento para
seguir adelante.

Gracias a ellos he puesto todo mi esfuerzo y
perseverancia para culminar con éxito este
trabajo y obtener mi título profesional.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1 TEMA	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.2 Análisis Crítico	8

1.2.3 Prognosis -----	9
1.2.4 Formulación del Problema -----	9
1.2.5 Preguntas Directrices -----	10
1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación-----	10
1.3 JUSTIFICACIÓN-----	10
1.4 OBJETIVOS -----	12
1.4.1 Objetivo General-----	12
1.4.2 Objetivos Específicos-----	12
CAPÍTULO II -----	13
MARCO TEÓRICO -----	13
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS-----	13
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA -----	18
2.2.1 Fundamentación Axiológica -----	19
2.2.2 Fundamentación Epistemológica -----	19
2.2.3 Fundamentación Ontológica -----	20
2.2.4 Fundamentación Psicológica-----	20
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL -----	21
2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA -----	30
2.4.1 Variable Independiente: Calidad de Vida Laboral -----	30
2.4.2 Variable Dependiente: Eficacia Organizacional-----	47
2.5 HIPÓTESIS -----	59
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES-----	59
CAPITULO III -----	60
METODOLOGÍA -----	60

3.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO -----	60
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN -----	60
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.-----	61
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA -----	61
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES -----	62
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN-----	64
CAPITULO IV -----	66
 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS -----	66
4.1 ANÁLISIS DEL ASPECTO CUANTITATIVO -----	66
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS -----	88
CAPÍTULO V -----	93
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	93
5.1 CONCLUSIONES-----	93
5.2 RECOMENDACIONES -----	95
CAPÍTULO VI-----	96
 PROPUESTA-----	96
6.1 TITULO-----	96
6.2 DATOS INFORMATIVOS -----	96
6.3 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA. -----	97
6.4. JUSTIFICACIÓN-----	97
6.5. OBJETIVOS -----	98
6.5.1. Objetivo General-----	98
6.5.2. Objetivos Específicos. -----	98
6.6. ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD -----	99
6.7 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA -----	101
6.8 MODELO OPERATIVO DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA -----	109
6.9 MATRIZ DEL MODELO OPERATIVO -----	121
6.10 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA -----	122

6.11 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.	124
BIBLIOGRAFÍA	126
ANEXOS	133

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de Problemas	7
Gráfico 2: Red de Inclusiones Conceptuales	27
Gráfico 3: Constelación de Ideas de la Variable Independiente	28
Gráfico 4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	29
Gráfico 5: Misión, Visión y Objetivos	67
Gráfico 6: Valores Corporativos	68
Gráfico 7: Actitud en el trabajo.....	69
Gráfico 8: Relaciones Interpersonales	70
Gráfico 9: Apoyo de Superiores.....	71
Gráfico 10: Reconocimiento del Trabajo.....	72
Gráfico 11: Orgullo de Pertenecimiento	73
Gráfico 12: Motivación laboral.....	74
Gráfico 13: Compromiso con resultados.....	75
Gráfico 14: Oportunidades de promoción.....	76
Gráfico 15: Evaluación del trabajo	77
Gráfico 16: Tiempo para la familia.....	78
Gráfico 17: Servicio al Cliente.....	79
Gráfico 18: Resultados esperados	80
Gráfico 19: Compromiso con la organización	81
Gráfico 20: Desempeño Laboral	82
Gráfico 21: Cumplimiento de leyes y normas.....	83
Gráfico 22: Seguridad en el trabajo	84
Gráfico 23: Adaptación externa	85

Gráfico 24: Adaptación al cambio interno	86
Gráfico 25: Desarrollo personal	87
Gráfico 26: Representación Gráfica del Chi Cuadrado.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y Muestra.....	61
Tabla 2: Operacionalización de Variable Independiente	62
Tabla 3: Operacionalización de Variable Dependiente	63
Tabla 4: Plan de recolección de información	64
Tabla 5: Misión, Visión y Objetivos	66
Tabla 6: Valores Corporativos	68
Tabla 7: Actitud en el trabajo	69
Tabla 8: Relaciones Interpersonales	70
Tabla 9: Apoyo de superiores.....	71
Tabla 10: Reconocimiento del trabajo.....	72
Tabla 11: Orgullo de pertenecimiento	73
Tabla 12: Motivación laboral	74
Tabla 13: Compromiso con resultados	75
Tabla 14: Oportunidades de promoción	76
Tabla 15: Evaluación del trabajo.....	77
Tabla 16: Tiempo para la familia	78
Tabla 17: Servicio al Cliente	79
Tabla 18: Resultados esperados	80
Tabla 19: Compromiso con la organización.....	81
Tabla 20: Desempeño Laboral	82
Tabla 21: Cumplimiento de leyes y normas	83
Tabla 22: Seguridad en el trabajo.....	84
Tabla 23: Adaptación externa	85
Tabla 24: Adaptación al cambio interno.....	86

Tabla 25: Perspectiva de mejora de CVL.....	87
Tabla 26: Chi Cuadrado Teórico	89
Tabla 27: Frecuencia Observada	90
Tabla 28: Frecuencia Esperada	90
Tabla 29: Cálculo de Chi Cuadrado	91
Tabla 30: Horarios Flexibles	112
Tabla 31: Ayuda a familiares dependientes.....	113
Tabla 32: Conocimiento compartido	114
Tabla 33: Protección a madres y mujeres gestantes.....	115
Tabla 34: Aproximación a domicilio.....	116
Tabla 35: Ayudas a Guardería.....	117
Tabla 36: Reuniones Periódicas	118
Tabla 37: Programa de Capacitación.....	120
Tabla 38: Matriz del Modelo Operativo	121
Tabla 39: Recursos Económicos	123
Tabla 40: Previsión de la Evaluación	124
Tabla 41: Cronograma	125

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: “La Calidad de Vida Laboral y la Eficacia Organizacional de la empresa Automotores de la Sierra Matriz Ambato”

Autor: Nolivos Sarmiento Lizeth Carolina

Tutor: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene por objetivo analizar si la Calidad de Vida Laboral influye significativamente en la Eficacia Organizacional de la empresa AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. Para este efecto se trabajó con la totalidad de los colaboradores (121) de la agencia matriz ubicada en la ciudad de Ambato a quienes se aplicó un cuestionario de encuesta que consta de 21 items que abarcan las dimensiones más relevantes de las variables en estudio. Los resultados muestran que la Calidad de Vida Laboral se encuentra en un nivel Muy Bueno y que esto influye significativamente en el nivel de Eficacia Organizacional que puede alcanzar la empresa. A pesar del nivel medio-alto que tiene la empresa en relación a la variable independiente, se demostró que existen áreas que requieren de atención tales como: la conciliación familiar y laboral, las oportunidades de promoción y el apoyo de los superiores para resolver problemas de trabajo, teniendo esto en cuenta se plantea como propuesta elaborar una guía de conciliación familiar, laboral y personal, en el que se incluyen tres medidas que ayudarán a mejorar las tres áreas antes mencionadas lo que aumentará el nivel de Calidad de Vida Laboral y en consecuencia el de Eficacia Organizacional.

Palabras clave: Calidad de Vida Laboral, Eficacia Organizacional, Relaciones Interpersonales, Estabilidad Laboral, Imagen Corporativa, Objetivos Organizacionales, Desarrollo Organizacional, Calidad Total, Sector de Comercio Automotriz

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION

INDUSTRIAL PSHYCHOLOGY CAREER

SUBJECT: “The Quality of Working Life and Organizational Effectiveness of AUTOMOTORES DE LA SIERRA’s parent agency in Ambato.”

Author: Nolivos Sarmiento Lizeth Carolina

Tutor: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

ABSTRACT

This research seeks to analyze whether the Quality of Working Life has a significant influence on the Organizational Effectiveness of AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. This study was carried out with the total staff (121) of the parent agency located in Ambato City, to whom it was applied a survey questionnaire consisting of 21 items covering the most relevant dimensions of the variables under study. The results show that the Quality of Working Life ranks on a highly good level and that this significantly affects the level of Organizational Effectiveness the company can reach. Despite the medium to high level the company has in relation to the independent variable, it was shown that there are some areas requiring urgent attention, such as: balance between work and family, promotion opportunities and support from superiors to address work issues, taking this into account is presented as an approach develop a guide for family, work and life balance, in which three measures are included to help improve the three areas mentioned above which will increase the Quality of Working Life level and therefore the Organizational Effectiveness.

Key words: Quality of Working Life, Organizational Effectiveness, Interpersonal Relations, Labor Stability, Corporative Image, Organizational Goals, Organizational Development, Overall Quality, Automotive Commerce Industry

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre “LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA MATRIZ AMBATO.”

En todos los capítulos de la presente investigación se establece los parámetros y procedimientos de investigación, logrando establecer las causas y efectos del problema.

Capítulo I Problema: Se desarrolla el planteamiento del problema, árbol de problema, planteamiento del problema, contextualización, prognosis, delimitación del problema, además de la justificación y objetivos de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico: Contiene los antecedentes de Investigación, la Fundamentación legal, se incluye las categorías fundamentales, con la fundamentación teórica de las variables de investigación, definiciones de Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional, se define la hipótesis de investigación y las variables.

Capítulo III Metodología: Se especifica el enfoque cualitativo – cuantitativo, la modalidad básica, aplicando un estudio de campo, bibliográfico y documental, en el tipo de investigación se utilizará el nivel descriptivo, de correlación de variables y explicativo, la población a investigarse es de 121 personas de Automotores de la Sierra S.A. agencia matriz, se determina la Operacionalización de la Variable Independiente y Dependiente, además del plan de recolección y procesamiento de información.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados: se incluyen en tablas los resultados de la encuesta y la verificación de la hipótesis de investigación.

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones: se establece las principales Conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los resultados de la encuesta.

Capítulo VI Propuesta: Se incluye el título, los datos informativos de la institución, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de la factibilidad, fundamentación teórica, modelo de ejecución de la propuesta, administración y previsión de la evaluación de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

La calidad de vida laboral y la eficacia organizacional de la Empresa Automotores de la Sierra S.A.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

En los últimos años la calidad de vida laboral ha tomado mucha importancia en los países de América, a medida que el mundo va cambiando también cambian las leyes que se encargan de regir las relaciones laborales entre empleador y empleado, las cuales se han vuelto más exigentes para los empleadores con el fin de proteger a los trabajadores y que estén amparados por la ley. Ante esta situación, los empleadores se ven presionados a crear formas de mejorar la calidad de vida laboral con el fin de retener a sus empleados y mediante esto lograr la tan deseada eficacia organizacional. Mediante la implantación de medidas como estas, se logra trabajadores más comprometidos y se reduce el riesgo del ausentismo, rotación de personal, estrés laboral así como enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

Malva Espinosa. (2002, p. 29). *“A fines de los años '60 y comienzos de los '70, el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación Ford comienzan a utilizar el concepto de calidad de vida en el trabajo, como un término que va más allá de la pura satisfacción del puesto de trabajo, incluyendo la participación en la toma de decisiones, el grado de autonomía en el trabajo, y el rediseño de puestos de trabajo y estructuras organizacionales, con el objeto de estimular el aprendizaje, la promoción y el interés y participación en el trabajo”*.

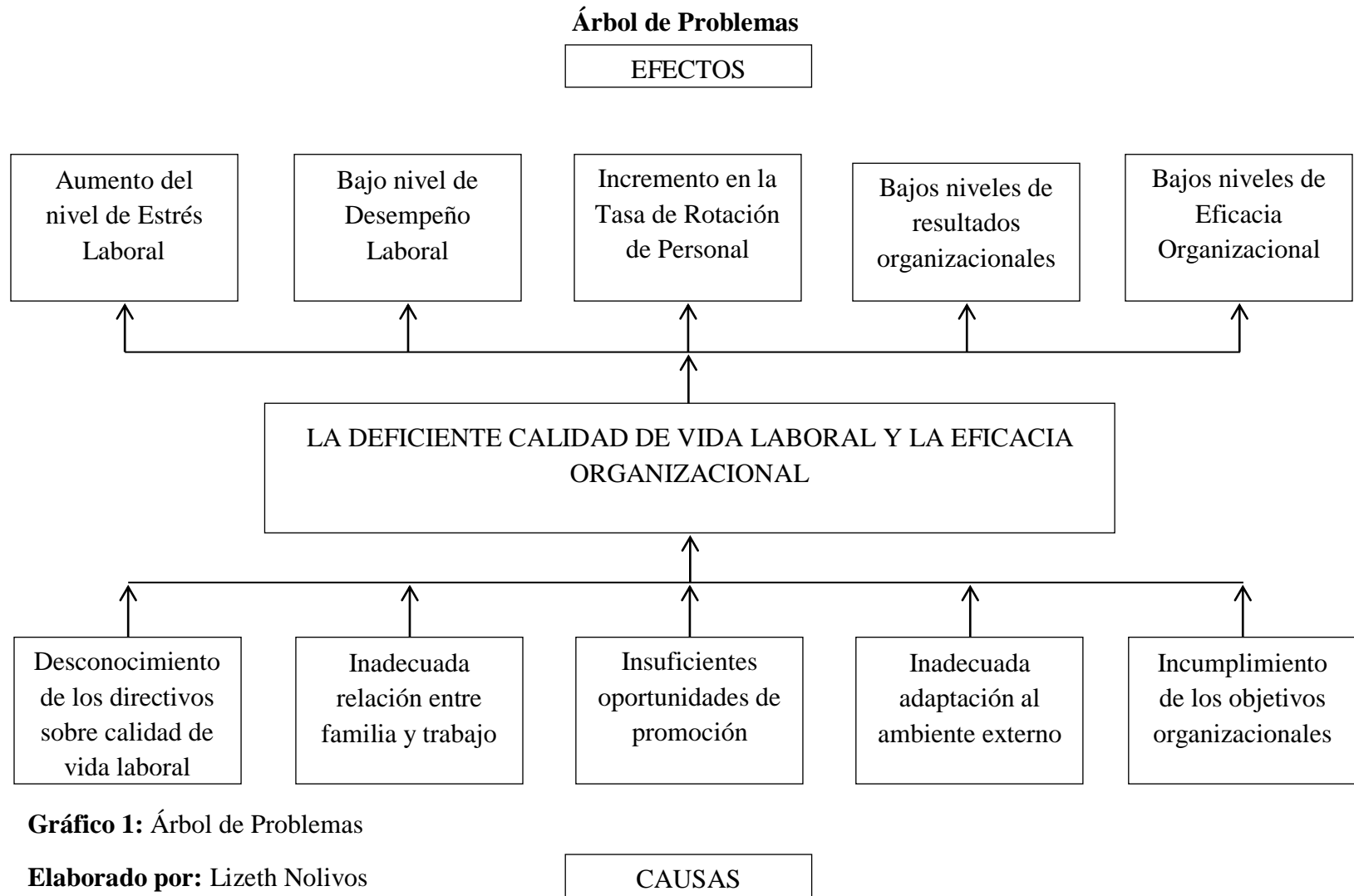
Azócar Leonar, Díaz Emelinda (2008) *“Este concepto permaneció ambiguo por un largo tiempo, hasta que en los años 70 hubo el interés de algunas compañías por ponerlo en práctica, tales como Procure & Gambe, General Motors, etc., las cuales obtuvieron resultados exitosos con la implementación de la calidad de vida en el trabajo en sus nuevas plantas. Ante los gratos de resultados de estas compañías, al final de los 70 algunas compañías, entre ellas la FORD, aplicó proyectos similares, obteniendo buenos resultados. A comienzo de los 80, hubo una gran recesión en los EE.UU, y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, incluso muchas organizaciones públicas también lo hicieron”*.

En Ecuador durante los últimos años se han implementado algunos cambios en la economía y en el marco del trabajo, esto ha generado profundas transformaciones en el ámbito laboral, que, de una u otra manera, afecta tanto sobre las oportunidades que la bolsa de trabajo existente ofrece a las personas para ocupar empleos de calidad, como sobre la experiencia subjetiva de los propios trabajadores con respecto al trabajo como oportunidad de desarrollo profesional. Pero aún queda mucho camino

por recorrer para implementar una cultura empresarial en la que los empleados sean la prioridad número uno, tomará muchos años cambiar el paradigma que se ha llevado por años en el que las ganancias que reporte la empresa es lo más importante. Por tal razón hay que tomar en cuenta los elementos personales, expectativas, necesidades, deseos y el entorno de trabajo que se le ofrece al colaborador, el modelo de Calidad de Vida Laboral nos trae una serie de aplicaciones y beneficios para mejorar el nivel de satisfacción y atención del cliente interno, tomando a la empresa como una unidad. Algunos elementos de la calidad de vida laboral incluyen: una adecuada seguridad en el trabajo, Capacitaciones constantes, beneficios sociales, garantía de la salud, conciliación de la vida laboral con la vida familiar, promoción y contratación (oportunidades de crecimiento equitativas que estimulen a la estabilidad laboral), prevención y sanción del acoso laboral, y respeto a la diversidad de quienes conforman la empresa. Cumpliendo estos requisitos básicos se puede empezar a establecer una excelente calidad de vida laboral, lo que implica que la empresa podrá conseguir sus objetivos organizacionales de una manera más eficaz y eficiente.

Automotores de la Sierra S.A. de la ciudad de Ambato va por un buen camino para llevar una buena Calidad de Vida Laboral y llegar a la eficacia organizacional deseada, entre sus actividades con el Talento Humano están las oportunidades de crecimiento, que incentivan a sus colaboradores a mantenerse en la empresa, pues ciertos cargos requieren de estabilidad laboral, también la capacitación constante a su personal y la otorgación de incentivos por cumplimiento de objetivos corporativos. Automotores de la Sierra S.A., ha logrado conciliar de buena manera el número de

colaboradores y de familiares de fundadores que laboran en la empresa, y a pesar que se incluyen a los colaboradores en oportunidades de crecimiento laboral, también se los debería hacer parte en políticas orientadas y dirigidas a lograr equidad económica dentro de la empresa, recogiendo así los aspectos positivo y negativo de un ambiente laboral con el fin de crear un ambiente que sea excelente para los empleados.



1.2.2 Análisis Crítico

El hecho que los directivos desconozcan sobre lo que implica la Calidad de Vida Laboral, puede generar problemas, pues sin saberlo pueden estar perjudicando a sus colaboradores en lugar de favorecerlos, además puede existir un aumento en los niveles de estrés laboral del personal, pues alguna medida que tome la empresa, puede afectar su relación familiar o sus actividades fuera de la empresa que contribuyen a su crecimiento personal y profesional.

Al existir una inadecuada relación entre familia y trabajo, el colaborador no pone sus cinco sentidos al realizar su trabajo, pues la relación con su familia se verá afectada por las responsabilidades de su trabajo, teniendo esto en cuenta, el nivel de desempeño laboral será bajo si el colaborador presenta conflictos al momento de conciliar el trabajo con el hogar, pues constantemente sentirá culpabilidad por no pasar tiempo con su familia, para conseguir los recursos que necesita para sobrevivir o para realizar alguna actividad que su familia necesite.

Las insuficientes oportunidades de promoción ocasionan inconformidad en los colaboradores, pues la empresa no demuestra a sus empleados de una manera adecuada el valor y la parte fundamental que representan para la misma, esto hace que el colaborador no se sienta identificado con la empresa, y a su vez esto repercute en un incremento de los índices de rotación de personal, pues al no sentirse valorados, los trabajadores buscan oportunidades laborales en otras empresas, muchas veces de la competencia.

La inadecuada adaptación de la empresa al ambiente externo, ocasiona problemas al momento de obtener resultados, cuando la empresa no detecta los cambios que

se presentan externamente y que afectan directa o indirectamente a la misma, no se puede administrar de manera oportuna políticas y normas que ayuden a mitigar dichos cambios, y que no generen mucha molestia a directivos y colaboradores. La empresa debe estar alerta para cambiar sus estrategias según sea necesario y que de esa manera no se vean afectados los resultados esperados por la compañía.

El incumplimiento de los objetivos organizacionales genera un sentimiento de malestar general en la empresa, lo que provoca que la calidad de vida laboral no sea la más adecuada, y esto genera bajos niveles de eficacia organizacional, ya que si la empresa no logra conseguir los objetivos que se plantea a corto plazo, se dificulta la consecución de los objetivos corporativos a largo plazo y esto ocasiona que la empresa no esté a la altura de los estándares que le son impuestos por General Motors del Ecuador.

1.2.3 Prognosis

De no prestar atención al presente problema en la organización pueden bajar los índices de servicios y eficacia organizacional, por esta razón el problema es de atención prioritaria, para evitar de esa manera dichas consecuencias en el futuro, además enfrentará una inseguridad permanente en el mercado ya que el bajo rendimiento no le permitirá cumplir con los Objetivos Empresariales y por tanto no podrá afianzar su participación en el sector de comercio y servicios automotrices de la zona de manera eficiente.

1.2.4 Formulación del Problema

¿De qué manera la calidad de vida laboral afecta en la eficacia organizacional de la Empresa Automotores de la Sierra S.A.?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral que existe en automotores de La Sierra S.A.?

¿Cuál es el nivel de eficacia organizacional en automotores de la Sierra S.A.?

¿Existe una alternativa de solución al problema de la Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional en Automotores de la Sierra S.A.?

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

Límite del contenido

Campo: Psicología Industrial

Área: Gestión del Talento Humano

Aspecto: Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional

Límite espacial:

El espacio de desarrollo de la Investigación será en la empresa Automotores de la Sierra del Cantón Ambato - Provincia de Tungurahua.

Límite temporal:

El tiempo de desarrollo de la investigación será de Marzo del 2014 - Marzo del 2015.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de interés debido a que con la solución a este problema se podrá alcanzar un nivel aceptable de eficacia organizacional dela

empresa Automotores de la Sierra S.A. agencia Matriz de la ciudad de Ambato. Llegando así a cumplir con los estándares de eficacia organizacional que la empresa General Motors establece a todas las empresas que son parte de su consorcio empresarial.

Es importante ya que se podrán conocer los índices reales sobre la calidad de vida laboral en una de las empresas más grandes y mejor estructuradas de la ciudad de Ambato, y determinar si esto influye en la eficacia organizacional, para así poder implantar un precedente con respecto a este tema. Contribuyendo de esta manera como el cumplimiento de la misión que estipula: *“Contar con clientes satisfechos y colaboradores entusiastas, entregando productos y servicios de calidad, generando fidelidad y progreso.”* Y de esta manera contribuir al alcance de la visión empresarial: en la que busca *“Ser la mayor empresa automotriz, líder en ventas, utilidad, innovación tecnológica, capacitación, y bienestar con su gente; con servicio al cliente y calidad operativa óptimos, incrementando el valor de las marcas ASSA – GM.”* las cuales se enfocan en contar con colaboradores entusiastas y bienestar de su gente para poder ejecutar mejor sus actividades y brindar un servicio de excelencia

La investigación es original pues tanto en la ciudad como en el país, no se conocen muchos estudios relacionados con el presente tema. Los estudios en los que se referencia el presente trabajo de investigación son de países Latinoamericanos como Brasil, México y Venezuela que son pioneros en ésta área de investigación, debido a sus altos índices de culturalidad, que ven a sus colaboradores como iguales y buscan el beneficio mutuo.

Es factible porque se trabajará conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos de la empresa Automotores de la Sierra S.A. agencia Matriz y se contará con el apoyo del personal académico de la Universidad Técnica de Ambato para buscar la resolución de esta problemática.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar la Calidad de Vida laboral y la Eficacia Organizacional en los empleados de Automotores de la Sierra S.A.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de calidad de vida laboral en Automotores de la Sierra S.A.
- Establecer el nivel de Eficacia Organizacional en Automotores de la Sierra S.A.
- Establecer una propuesta de solución al problema de la Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional para Automotores de la Sierra S.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de revisar el repositorio de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación y varios repositorios de la biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Ambato se encontró un trabajo de tesis que abarca las dos variables de investigación, dos tesis que abarcan temáticas relacionadas y un artículo científico.

Marinalva da Silva (2006) en su trabajo de investigación: Nuevas perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la Eficacia Organizacional; determina las siguientes conclusiones:

En un primero estudio se identificó los aspectos de la Calidad de Vida Laboral (CVL) más frecuentes en las evaluaciones y los más considerados por los trabajadores de la organización bancaria. También se ha identificado similitudes y diferencias entre la perspectiva de CVL entre investigadores y trabajadores. Se ha confirmado que el concepto CVL es multidimensional y que evoluciona según el momento histórico, los cambios sociales y los contextos laborales.

En un segundo estudio se elabora y se analiza empíricamente un instrumento

actual de CVL. Tal instrumentó atribuye igual importancia a los ítems provenientes de los investigadores (capítulo I) y los aportados por los trabajadores (capítulo II). Con esta metodología integradora se intentó superar la visión parcial y fragmentada identificada en las evaluaciones de CVL. También se delimita y se operacionaliza el concepto CVL, obteniendo un índice global de CVL, a partir del modelo teórico propuesto.

En un segundo estudio se elabora y se analiza empíricamente un instrumento actual de CVL. Tal instrumentó atribuye igual importancia a los ítems provenientes de los investigadores (capítulo I) y los aportados por los trabajadores (capítulo II). Con esta metodología integradora se intentó superar la visión parcial y fragmentada identificada en las evaluaciones de CVL. También se delimita y se operacionaliza el concepto CVL, obteniendo un índice global de CVL, a partir del modelo teórico propuesto.

Opinión:

Esta tesis demuestra en sus dos estudios empíricos que el concepto de Calidad de Vida Laboral va cambiando en el tiempo y según el contexto laboral en que se lo investigue, razón por la cual es importante que se sigan realizando investigaciones en torno a este tema para tener un registro de los cambios en cuanto a su definición con el paso del tiempo, pues es un concepto nuevo y que está en constante evolución. Esta tesis es muy interesante puesto que no solo se basa en las definiciones y aspectos de autores, sino que también da importancia a la perspectiva que tienen los colaboradores sobre la Calidad de Vida Laboral, esto es importante porque nos da una idea clara de lo que ellos consideran importante en

torno a esta temática. Por último, la autora concluye que se puede potenciar conjuntamente la Calidad de Vida Laboral y la Eficacia Organizacional en términos de desempeño laboral.

Azócar Leonar y Díaz Emelinda. (2008) en su trabajo de investigación: Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial que labora en la Universidad de Oriente – núcleo de Anzoátegui; determina las siguientes conclusiones:

Describir el Nivel de Calidad de Vida Laboral como principal objetivo, nos ha permitido conocer la importancia que tiene el personal secretarial en una organización, lo beneficioso que resulta para las empresas ofrecer a sus secretarias un ambiente de trabajo adecuado, empleando tecnología avanzada y otorgarle más oportunidades de reto, aceptar sus ideas o sugerencias, en fin desarrollarlos como seres humanos y no simplemente utilizarlos, ya que obviamente al sentirse identificados con la empresa esto los llevará a ser más productivos en la misma.

Los objetivos de nuestro estudio se centraron en obtener datos sobre el Nivel de Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial que labora en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui y sobre las condiciones en que se desarrollan las actividades laborales en dicha institución. Para el desarrollo de las encuestas se han generado varios factores que valoran la calidad de vida en el trabajo los cuales fueron agrupados de acuerdo al nivel económico, social y socioeconómico.

Opinión:

Este estudio es interesante ya que muestra una noción sobre la Calidad de Vida Laboral en una institución educativa pública, sobre todo en un país con una

realidad y situación muy parecida a la nuestra, en el estudio se analizan diferentes dimensiones de la calidad de vida laboral, en el que se demuestra la importancia del pago puntual y justo de remuneraciones, el cumplimiento de los beneficios sociales, una adecuada infraestructura y seguridad en el trabajo, en dicha institución debido al incumplimiento de estos factores, su calidad de vida laboral es deficiente, esto podría mejorar si se cumpliera a cabalidad con los convenios de trabajo con sus empleados.

Irma Marisol Llerena Sánchez. (2013) en su trabajo de investigación: La calidad de vida laboral y su incidencia en la satisfacción del personal administrativo de la compañía Sinopec Internacional Petroleum Service Ecuador S.A, de la ciudad de Quito; determina las siguientes conclusiones:

Con el estudio realizado se establece que existe una clara incidencia de la calidad de vida laboral en la satisfacción del personal administrativo de la compañía Sinopec Internacional Petroleum Service Ecuador S.A, de la ciudad de Quito. Además se determina que no se cuenta con estrategias que mejoren la calidad de vida de los trabajadores.

Con respecto al nivel de satisfacción se comprueba que solo parte del personal se encuentra verdaderamente satisfecho con su calidad de vida laboral; los índices demostrados en la investigación con relación a este indicador tiene niveles muy bajos dentro de la empresa.

Opinión:

Este trabajo de investigación es de interés puesto que es el único trabajo que se encontró en relación a la Calidad de Vida Laboral en el país, aunque no comparte

la otra variable de la presente investigación, nos da una noción de cómo se percibe la Calidad de Vida Laboral en el país, en este estudio se demuestra que a nivel nacional no existen planes de mejoramiento de la calidad de vida laboral, y es un tema al que no se la ha dado la importancia que debería, esto se refleja en que la mayoría de los encuestados expresa su inconformidad con la calidad de vida laboral en su trabajo y cómo esta afecta significativamente en la satisfacción laboral.

Álvaro Moreno Pedraza, Carolina Aranda Beltrán, María de Lourdes Preciado Serrano, Silvia Valencia Abundiz (2010) en su Artículo: Calidad de Vida Laboral en Trabajadores de la Salud, Tamaulipas, México; determina las siguientes conclusiones:

Este estudio constituye el primer intento para diagnosticar o conocer el grado de satisfacción con la calidad de vida en el trabajo percibida por trabajadores de la salud en México, teniendo como antecedente solamente el estudio de validación del instrumento aplicado para medir el constructo (CVT-GOHISALO). De aquí la importancia, ya que podrá ser utilizado como referencia en otras instituciones de salud pública y clínicas privadas donde estos profesionales se desempeñan.

Hemos comparado los resultados obtenidos con el citado antecedente, lo que nos lleva a concluir que las percepciones observadas en los trabajadores de ambos estudios tienen en común seis dimensiones, lo que presupone condiciones laborales similares y una materia de trabajo común: ofrecer servicios de salud por parte del gobierno, de manera pública y gratuita mediante sistemas y esquemas estandarizados.

Opinión:

Este artículo al igual que la tesis realizada en Venezuela, es importante ya que nos ofrece una visión clara sobre la calidad de vida laboral en el sector público en este caso de México y en el sector de salud, que al pertenecer a dicha área están más expuestos a presiones debido a la cantidad de pacientes que deben atender, al estar insatisfechos en su trabajo y no saber exactamente cuál es la causa de ello, genera un gran inconveniente, ya que el trabajador puede llegar a manifestar su inconformidad, y esto afectará a los objetivos que debe cumplir la institución, y sobre todo a la calidad de los servicios médicos que ofrece.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Según a la mención de Bejarano Byron, 2004, p. 14 *“Las propuestas planteadas deben estar encaminadas a solucionar los problemas sociales, y que el humanismo sea una pieza fundamental en toda acción individual y colectiva, siempre buscando el bien común y el desarrollo participativo”*

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se lo encaminara bajo el paradigma crítico – propositivo, ya que:

Crítico debido a que se busca dar un enfoque real, y palpable a la calidad de vida laboral a la que muchas personas están sujetas, sabiendo que los colaboradores son el principal nexo con el éxito o el fracaso de cualquier institución.

Propositiva debido a que esta investigación no se detiene en la contemplación pasiva del fenómeno, sino que además plantea alternativas de solución al problema propuesto.

2.2.1 Fundamentación Axiológica

Como menciona Flores Luis, 2014, p. 16 *“Los valores morales son elementos prioritarios en toda formación humana, que constituyen al hombre a darles una dimensión de importancia y transcendencia ética, moral y cívica en el contexto de su convivencia y desempeño social.”*

En la realización del presente trabajo de investigación, se lo lleva a cabo con un grupo de la sociedad, determinado que está sujeta a diferentes culturas, niveles de educación y valores. Dentro de la empresa se busca fomentar valores morales que contribuyan con el desarrollo personal, y profesional de los miembros de la institución, además de buscar erradicar la disgregación social, al implementar una cultura común que rija dentro de la institución.

2.2.2 Fundamentación Epistemológica

Según: Pezo, Elsa. 2014, p. 116 *“El conocimiento es esencial en la gestión del talento humano, teniendo como finalidad mejorar los diferentes procesos, siendo importante la capacitación de sus colaboradores en diferentes áreas que conlleven al mejor desempeño laboral”*

En la presente investigación se presentan dos formas de adquisición de conocimiento, de forma bibliográfica documental ya que el investigador recoge postulaciones y conocimiento de diferentes autores que conocen de la temática propuesta y conocimiento generado por el investigador ya que al recopilar la información, y procesarla el investigador gradualmente podrá emitir juicio de valor sobre la investigación, para posteriormente realizar una propuesta de mitigación de impacto para la presente problemática.

2.2.3 Fundamentación Ontológica

Según: Aguilar, Franklin. 2014.

El ser humano para manejar una empresa requiere de liderazgo, trabajo en equipo, desarrollando aptitudes que conocimiento, constituyéndose en una disciplina que aporta una manera diferente el modo de relacionarse, de actuar y de alcanzar los objetivos que se proponen para sí mismos, para sus empresas y para la sociedad. (p.145)

Durante la investigación se puede considerar que la calidad de vida, es un tema dinámico que se sujeta a transformaciones, mediante la cual las organizaciones desarrollan categóricamente políticas para alcanzar crecimiento, profesional y personal para todos sus colaboradores mejorando la conducta y comportamiento habituales, desarrollando mayor creatividad, protagonismo.

Por lo cual se puede decir que posteriores investigaciones relacionadas con la temática, podrán y deberán refutar las conclusiones y recomendaciones vertidas en la investigación.

2.2.4 Fundamentación Psicológica

HUBER (2002). Maneja la hipótesis de magnitud de oposiciones de porvenir “es directamente proporcional a la inestabilidad de la sociedad y a la inseguridad afectando directamente a los colaboradores en el autoestima y en su actitud frente al trabajo, compañeros, superiores y subordinados. (Pág. 267)

La presente investigación abarca una micro sociedad con personas con diferentes forma de sentir, pensar, y actuar, a la cual la presente investigación busca dotar de mejoras, de forma anímica, para buscar

fortalecer su desarrollo profesional y personal al dotarlos de ayudas para mejorar su calidad de vida.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Este trabajo de investigación se sustentará en una estructura legal basada en:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

TÍTULO II DERECHOS

Capítulo primero

Principios de aplicación de los derechos

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

2. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.

7. El reconocimiento de los derechos y garantías establecidos en la

Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento.

9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección primera

Agua y alimentación

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

Sección segunda

Ambiente sano

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Sección tercera

Comunicación e Información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

Sección sexta

Hábitat y vivienda

Art. 30.- Las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica.

CÓDIGO DEL TRABAJO Codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005 Contiene hasta la reforma del 26-Sep-2012
ACTUALIZADO A MAYO 2013.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

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

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

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

Parágrafo 3ro.

De las vacaciones

Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables.

Capítulo VI

De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales

Parágrafo 1ro.

De las remuneraciones y sus garantías

Art. 79.- Igualdad de remuneración.- A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad. Sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Parágrafo 2do.

De las utilidades

Art. 97.- Participación de trabajadores en utilidades de la empresa.- El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas. Este porcentaje se distribuirá así:

El diez por ciento (10%) se dividirá para los trabajadores de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al trabajador.

El cinco por ciento (5%) restante será entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por éstas al

cónyuge o conviviente en unión de hecho, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad.

Parágrafo 3ro.

De las remuneraciones adicionales

Art. 111.- Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño.- Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen, hasta el veinticuatro de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario.

Capítulo II

De los accidentes

Art. 359.- Indemnizaciones por accidente de trabajo.- Para el efecto del pago de indemnizaciones se distinguen las siguientes consecuencias del accidente de trabajo:

1. Muerte;
2. Incapacidad permanente y absoluta para todo trabajo;
3. Disminución permanente de la capacidad para el trabajo; y,
4. Incapacidad temporal.

Red de Inclusiones Conceptuales

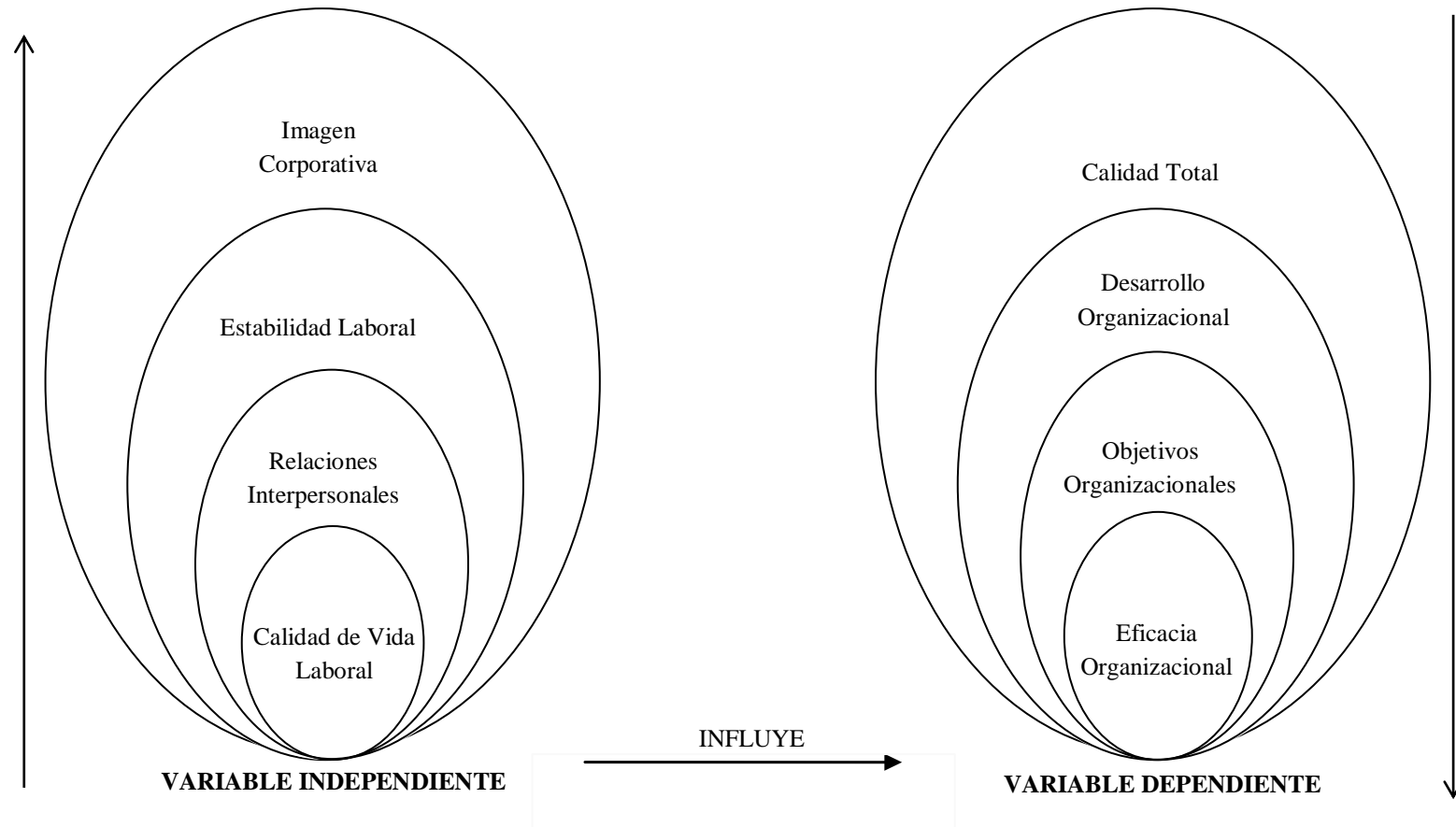


Gráfico 2: Red de Inclusiones Conceptuales

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Constelación de Ideas de la Variable Independiente

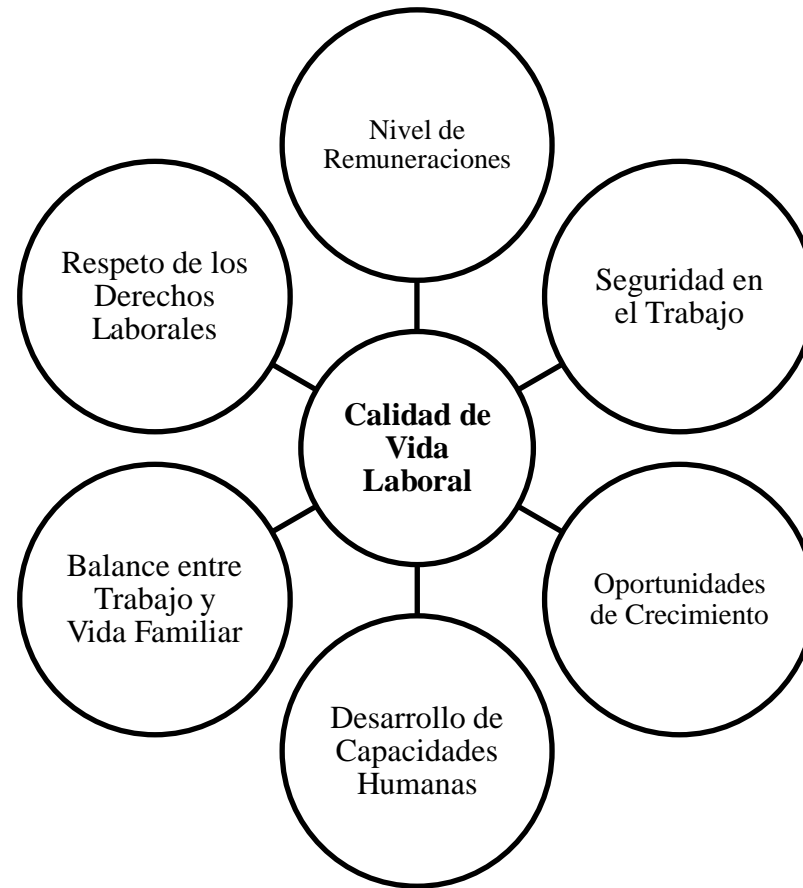


Gráfico 3: Constelación de Ideas de la Variable Independiente

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

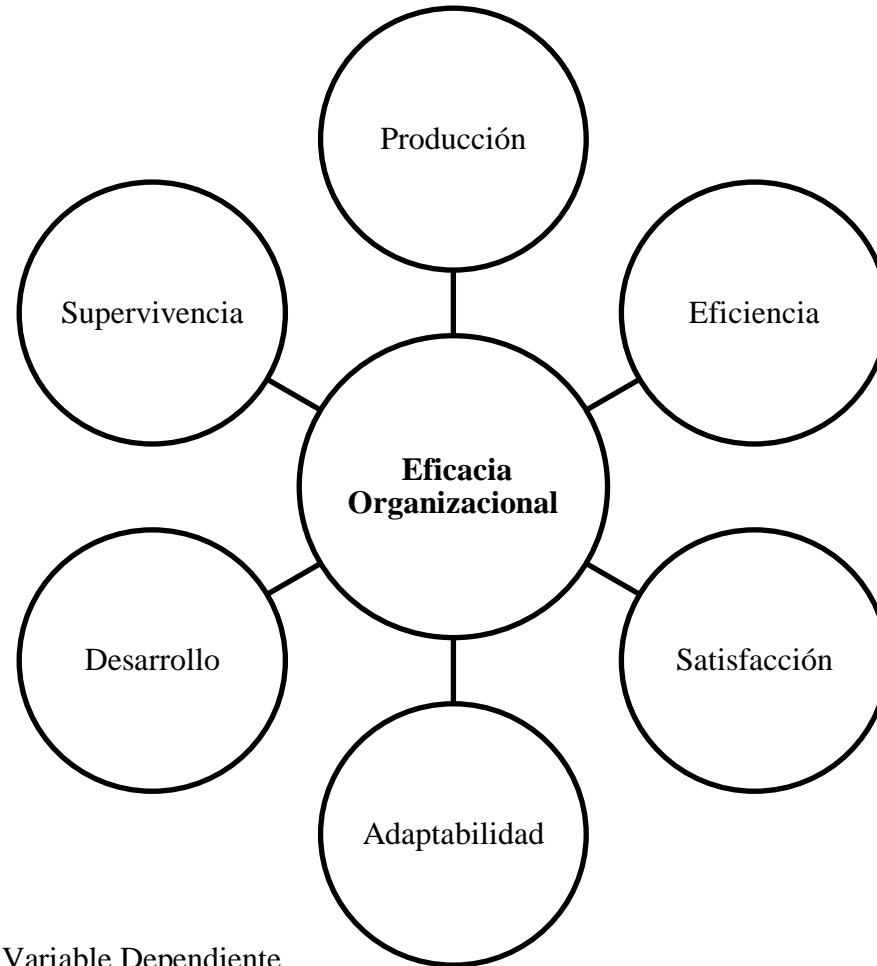


Gráfico 4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Elaborado por: Lizeth Nolivos

2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.4.1 Variable Independiente: Calidad de Vida Laboral

2.4.1.1 Calidad de Vida Laboral

Según ALLES, Martha Alicia (2011) *“Es una expresión que hace relación al entorno laboral de los colaboradores, es decir, si estos cuentan o no con entorno favorable para su trabajo. Usualmente los factores a considerar son de índole variada, desde las comodidades del entorno físico (edificios) hasta la relación con jefes y compañeros de trabajo.”*

De acuerdo con French, (1996) *"La Calidad de Vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal".*

Gibson (1996) agrega que *"la Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional".*

MARTIN, A. D. (2003) en su trabajo expone que:

La calidad de Vida Laboral (CVL) se refiere al conjunto de factores que intervienen, determinan y califican la interacción entre las características del trabajo y las características del trabajador en un sentido amplio, y que repercuten directa o indirectamente en la experiencia de trabajo cotidiana que tiene el trabajador en su trabajo (su bienestar laboral psicológico).

Rodríguez, L. G. (2006) manifiesta que:

La calidad de vida laboral es el principio rector de toda la política laboral en el socialismo, ya que, en la misma medida en que el hombre se encuentre satisfecho en y con la labor que realiza: Su calidad de vida es superior, Su eficacia y eficiencia mayor, La fluctuación laboral disminuye, Se eleva la autoestima, Es más elevado el sentido de pertenencia y de dueño de los bienes del estado, Propicia un alto desarrollo de los valores éticos morales, Se aprecia y sustenta con mayor firmeza los ideales socialistas, Se dan importantes pasos en la conversión del trabajo en la primera necesidad vital del hombre.

Herrera Sánchez, R., & Cassals Villa, M. (2005).en su estudio determinaron que: *“La calidad de vida laboral es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional.”*

De la Poza (1998) expone que:

La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores

Fernández Ríos (1999) manifiesta que:

Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo

Lau (2000) manifiesta que: *“la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”*

Munduate (1993) expone en su trabajo que:

“la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción”

Según Katzell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash (1975):

“...un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales”

Se puede concluir que la calidad de vida laboral es una filosofía, cuya meta es mejorar la moral de los colaboradores al mismo tiempo que busca mejorar la productividad y los índices de calidad de los servicios en las empresas, adicionalmente dicha expresión también se enfoca en proveer un entorno adecuado para que el colaborador realice el trabajo de la mejor manera posible, asegurando así el cumplimiento de objetivos organizacionales a corto y largo plazo.

Elementos fundamentales para desarrollar la Calidad de Vida Laboral

2.4.1.1.1 Nivel de remuneraciones

Malva Espinosa (2002, p. 42) *“Suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.”*

Armando Cuesta, (2010, p.380) manifiesta que *“El salario significa la retribución en dinero que ofrece la organización al empleado por ocupar un cargo o puesto de trabajo (salario escala, base o fijo), junto al incentivo (salario variable o móvil) por su desempeño y las condiciones de trabajo.”*

Según Urquijo (1997), *“basándose en un concepto de remuneración económica, se define como el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios.”*

Para Milkovich (1996),

La palabra compensación significa equilibrar, deducir e implica intercambio. Este significado adquiere validez cuando se enmarca en una relación empleado - empleador, dado que la compensación trata de equilibrar la relación existente entre el capital y el trabajo, otorgando este último una remuneración por las labores realizadas.

Juárez (2000) considera que,

La compensación significa la retribución, la remuneración o la recompensa que la empresa otorga a sus empleados por su trabajo. Se usa para denotar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo.

Werther & Davis (1999) la definen como,

La gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez, ayuda a la organización a obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productiva.

Morales y Velandia (2001) consideran a la remuneración,

Como el instrumento mediante el cual las organizaciones retribuyen, ya sea de manera directa o indirecta, las contribuciones de los empleados con miras a lograr los objetivos de estos. Es por ello que la compensación persigue una serie de fines concretos que le aseguran a la empresa contar con un nivel adecuado de recursos humanos capacitados para llevar a cabo las funciones necesarias que contribuyen a la consecución de sus objetivos sociales y económicos, ofreciendo productos y/o servicios a la comunidad y obteniendo beneficios para la actividad realizada.

De estos aportes podemos destacar la importancia que tiene la remuneración al momento de hablar de calidad de vida laboral, debido a que mediante esta el individuo se siente motivado mientras desempeña su trabajo, sobre todo con las remuneraciones variables cuya finalidad es lograr que el trabajador cumpla con ciertos estándares que a su vez ayuden a conseguir los objetivos organizacionales, sin embargo la remuneración también puede tener un efecto negativo en el colaborador, sobre todo cuando percibe que su salario no es suficiente, ni justifica las actividades que realiza dentro de su puesto de trabajo, esto ocasiona malestar tanto en trabajadores como en los directivos, ya que habrá constantes pedidos de aumentos de salarios y no siempre se podrá acceder a ellos.

2.4.1.1.2 Seguridad en el trabajo

Malva Espinosa (2002, p. 42) manifiesta que son *“Condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y accidentalidad.”*

Para Francisco Montaña (2010, p. 179) son *“Procedimientos, técnicas y elementos que se aplican en los centros de trabajo para el reconocimiento, evaluación y control de los agentes nocivos que intervienen en los procesos y actividades de trabajo.”*

Espejo, J. C. G. (2007). Manifiesta que

“Son los procedimientos, técnicas y elementos que se aplican en el centro de trabajo para reconocer, evaluar y controlar los agentes nocivos de los procesos y actividades de trabajo; con el objeto de establecer medidas y acciones para la prevención de los accidentes y enfermedades de trabajo; a fin de conservar la vida, salud e integridad física de los trabajadores, evitando cualquier posible deterioro al propio centro de trabajo”

Betancourt, O. (1999). Define a la seguridad en el trabajo como aquella que: *“se encarga del conocimiento e intervención en las condiciones de trabajo, es decir de detectar, evaluar y corregir los denominados "riesgos del trabajo"”*

Para Ríos, M., & Beltrán, D. (2002),

La Seguridad en el Trabajo consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, (lesiones, incluidos los efectos agudos producidos por agentes o productos potencialmente peligrosos).

Según José María Cortez Días,

Es la ciencia y el arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades profesionales destruir la salud y el bienestar y crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de una comunidad.

Según la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, 1998), *“la seguridad industrial se define como un conjunto de normas y procedimientos para crear un ambiente seguro de trabajo, a fin de evitar pérdidas personales y/o materiales.”*

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS, 2005), *“es la disciplina que determina las normas y técnicas para la prevención de riesgos laborales, que afectan el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona en el sitio de trabajo.”*

En la empresa es muy importante que haya este tipo de procedimientos, cuyo objeto es evaluar los posibles riesgos a los que está expuesto el empleado en su puesto de trabajo, esto es importante ya que se busca la protección del trabajador, con esto los índices de ausentismo se mantienen bajos al evitar accidentes o enfermedades laborales, también es importante que en los lugares de posibles riesgos se coloquen señales de advertencia, esto con el fin de evitar que los clientes sufran algún daño, ya que no están muy familiarizados con todas las instalaciones de la empresa. Con estas precauciones tanto clientes como colaboradores pueden notar el interés de la compañía para con ellos y su bienestar.

2.4.1.1.3 Oportunidades de crecimiento

Según Earl F. Lundgren (1976, p. 288)

“Los traslados son a menudo valiosos para el empleado, pues le permiten adquirir cierta variedad tanto en experiencia como en la educación profesional. (...)El traslado a un cargo de nivel superior dentro de la empresa, es un ascenso. Un ascenso significa habitualmente más paga, mejor posición y más responsabilidad. Las compañías suelen dar ascensos por razones de antigüedad, méritos o ambas cosas.”

Fundación Universia (2009) *“La promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador.”*

Según La Ley Federal del Trabajo (LFT) art. 159.- *“Las vacantes definitivas, las provisionales con duración mayor de treinta días y los puestos de nueva creación, serán cubiertos escalafonariamente, por el trabajador de la categoría inmediata inferior, del respectivo oficio o profesión.”*

Como se puede observar en la definición anterior, las oportunidades de crecimiento que una empresa ofrece a sus trabajadores son de vital importancia, ya sea un traslado lateral o un ascenso, se le está dando la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades, o de poner en práctica las que ya ha adquirido, además se le demuestra que los directivos están al tanto de su talento y se preocupan por el desarrollo de su carrera laboral.

2.4.1.1.4 Desarrollo de capacidades humanas

Malva Espinosa (2002, p. 42) explica que *“Se incluye en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola.”*

Jaime Maristany (1973, p. 20) *“El hombre necesita para crecer que las áreas señaladas existan o al menos que pueda alcanzar los elementos necesarios para desarrollarlas y al mismo tiempo las áreas existen en la medida en el hombre las desarrolla.”*

Según (Alles, 2009)

En relación con los temas de esta obra, donde se presentan una serie de programas para el desarrollo del talento de las personas que integran una organización, el jefe puede asumir un rol activo, apoyando activamente a sus colaboradores en la participación en los diferentes programas organizacionales o dificultando dicha participación.

Fundación Universia (2009) *“El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas.”*

El ser humano aprende constantemente nuevas habilidades, esto influye mucho en su desarrollo profesional, este es un punto muy importante que las empresas deben tomar mucho en cuenta, que se garantice que sus trabajadores adquieran más de una habilidad en su trabajo, y si es posible que se promueva el aprendizaje de habilidades que están fuera de su trabajo habitual, de esta manera no solo el

trabajador se siente realizado y capaz de enfrentar problemas nuevos, sino que la misma empresa puede hacer uso de estas habilidades en caso de ser necesario.

2.4.1.1.5 Balance entre trabajo y vida familiar

Casares D. y Siliceo. (1982, p. 32) explican que *“La planeación de vida y trabajo es la actitud, arte y disciplina de conocerse a sí mismo, de detectar las fuerzas y debilidades y proyectar, auto dirigiendo el propio destino hacia el funcionamiento pleno de las capacidades, motivaciones y objetivos de la vida personal, familiar, social y laboral.”*

De acuerdo a Malva Espinosa (2002, p. 42) es importante que *“Que los requerimientos de trabajo no interfieran con el tiempo familiar, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.”*

Goldsmith (1989) señala que *“trabajo y familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de “nicho ecológico” básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente.”*

Es de mucha importancia que la empresa promueva un balance adecuado entre trabajo y familia, para que al mismo tiempo que se cumplen los objetivos corporativos, no se dejen de lado los objetivos y motivaciones que tiene cada colaborador para con su familia, y que para la toma de decisiones se tenga presente que éstas no solo afectan al colaborador sino también a su familia, de esta manera el trabajador se desempeña de mejor manera, pues tanto sus relaciones familiares y laborales están en buenas condiciones.

2.4.1.1.6 Respeto de los derechos laborales

Malva Espinosa (2002, p. 42) *“Se aplica a países en los cuales estos derechos se incumplen o están escasamente ejercidos y/o garantizados.”*

Gómez Luis, Balkin David y Cardy Robert (2001, p. 539) *“Todos los empleados tienen derechos establecidos por la legislación, las políticas de empleo de la empresa y la costumbre. Los empresarios también tienen derechos que respaldan su autoridad y lo que pueden pedir a sus empleados.”*

Néstor De Buen Lozano (1994), considera que *“es el conjunto de normas relativas a las relaciones que directa o indirectamente derivan de la prestación libre, subordinada y remunerada de servicios personales, y cuya función es producir el equilibrio de los factores en juego, mediante la realización de la justicia social.”*

Cavazos Flores, B. (1997), manifiesta que *“es el conjunto de normas que regulan las relaciones entre patrones y trabajadores, basados en 3 principios esenciales: el respeto mutuo de derechos, la comprensión recíproca de necesidades y la coordinación técnica de esfuerzos.”*

J de Jesús Castorena. (1942), lo define como

El derecho obrero, que es el conjunto de normas y principios que rigen la prestación subordinada de servicios personales, la asociación de quienes la prestan y de quienes la reciben, la regulación uniforme del trabajo, crea las autoridades que se encargan de aplicar esas normas y fija los procesos que garantizan la eficacia de los derechos subjetivos que de las propias normas derivan.

Ramírez, J. G. (1988). Lo define como,

El conjunto de normas que regula las relaciones que se producen con la prestación subordinada de servicios personales, regulando también todas aquellas instituciones que surgen de ellas. Es el conjunto de principios y normas que regulan en su aspecto individual y colectivo, las relaciones entre trabajadores y patrones, o bien entre trabajadores a través de sindicatos, o entre los patrones por medio de confederaciones.

En la actualidad aun cuando la ley garantiza y estipula los derechos de los trabajadores, en nuestro país existe una gran cantidad de empresas que no respetan dichos derechos, se ha podido constatar que esto genera gran malestar en los colaboradores, pues no reciben sus pagos puntualmente, son despedidos sin notificación alguna y en ocasiones los ex-empleados no reciben sus liquidaciones. Ante estas situaciones se han tomado medidas legales para asegurar el cumplimiento de los derechos de los trabajadores, las empresas están empezando a hacer conciencia de estas leyes y tratan de garantizar que sus colaboradores cumplan con sus obligaciones contractuales sin ultrajar sus derechos.

2.4.1.2 Relaciones interpersonales

Earl F. Lundgren, (1976, p. 120) manifiesta que *“Los individuos tienen necesidades sociales; buscan la compañía y camarería de otros. Para consternación de algunos directores, este fenómeno se da en el trabajo y fuera de él. La socialización y la formación de grupos es algo que preocupa a todos los directores (...) como una actividad humana que ha de tenerse en cuenta en muchos aspectos de la toma de decisiones por parte de la gerencia.”*

Y Torres, M BUELE, J CHAMBA, S CARRIÓN OCHOA (1995) acerca de las Relaciones Interpersonales indican: *“Se entiende por Relaciones Interpersonales, la integración del elemento Humano, para el máximo aprovechamiento de su eficacia, mediante la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de relaciones cordiales entre todo el personal de una institución”*.

Según Mercedes Rodríguez Velázquez (2007) *“Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad”*

Alvarado Torres, S. P (2013) manifiesta que: *“Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.”*

Cruz, Ivis. Funes, Claudia. Sorto, Gloria. (2009)

El ser humano es un ser sociable por naturaleza. La persona se desarrolla en sociedad, es el aporte de esta lo que dará la personalidad (ideal, cultura, etc.) y a su vez es la personalidad formada del individuo lo que aportará nuevos valores a la sociedad. En la vida del ser humano las relaciones interpersonales han sido el vínculo directo para lograr la mejor adaptación al medio ambiente, desarrollando grandes habilidades, perfiles de orientación, acciones en grupo e individualmente y permitiendo que el hombre y la mujer se acondicionen al sistema de vida existente en cada etapa de su desarrollo evolutivo e histórico.

Podemos concluir que las relaciones interpersonales son una necesidad básica del ser humano, es de vital importancia que la gerencia y los directivos de las diferentes áreas de una empresa tengan en cuenta el estado de las relaciones

interpersonales dentro de su departamento o de la empresa en general, esto puede dar indicios de cómo se asimilan las decisiones tomadas, de igual manera es importante conocer que grupos de trabajo se desempeñan mejor, y cuáles son los que necesitan un cambio en su estructura, todo esto con el objeto de mejorar el desempeño por áreas y a su vez el de la empresa.

2.4.1.3 Estabilidad laboral

PALOMEQUE LÓPEZ, M.C. (1975) en su obra de referencia al respecto, no puede afirmarse que sea un *“principio de conservación peculiar y característico del contrato de trabajo, sino una agudización de los perfiles del principio general de conservación negocial”*.

José Alomía Rodríguez, (2002, p. 173) *“La estabilidad en el trabajo en un principio fundamental del derecho laboral, cada vez menos respetado por legislaciones y empresarios, aunque para los sectores sindicales es parte de una gran tarea y responsabilidad su preservación”*

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010) en su trabajo de investigación considera que:

La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

GARCÍA-SERRANO, C. A. R. L. O. S., & ARRANZ, J. M. (2007) Expresan que

La definición de estabilidad en el empleo es empírica y no contractual, en el sentido de que lo que importa no es tanto el tipo de contrato que tienen los individuos como el tiempo que éstos se encuentran ocupados en el mismo empleo. Así, los indicadores que se van a emplear se construyen a partir de la información sobre la antigüedad en el empleo y no sobre la duración de los contratos, lo que permite en principio incorporar en el análisis de estabilidad en el empleo la consecución sucesiva de contratos temporales e indefinidos. (p. 67)

Según Socorro (2006)

La estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adición de valor a los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan.

Palaci (2005), explica que: *“la estabilidad laboral, es la seguridad que percibe el individuo de permanecer por un tiempo determinado, cumpliendo las normas establecidas, en una organización”*

Se puede notar que la mayoría de autores se refieren a la estabilidad laboral como algo estrechamente relacionado al tipo de contrato que el individuo ha firmado con una empresa, si bien es cierto esto puede influenciar como se percibe la estabilidad laboral, pues al menos en el contexto nacional, el empleado que firma un contrato indefinido se siente más seguro en su trabajo que aquel que firma un contrato a prueba o a plazo fijo. Pero la estabilidad laboral también puede ser medida en la cantidad de años que una persona lleva laborando para la

misma empresa, o como lo expresa Carlos García Serrano, la consecución sucesiva de contratos temporales e indefinidos.

2.4.1.4 Imagen Corporativa

De acuerdo a Norberto Chaves (1993) la imagen corporativa *“Aparece como el registro público de los atributos identificatorios del sujeto social. Es la lectura pública de una institución. La interpretación que la sociedad o cada uno de sus grupos, sectores o colectivos, tiene o construye de modo intencional o espontáneo.”*

Según Paul Capriotti (2013, pp. 15, 16) imagen corporativa es *“Aquella que tienen los públicos acerca de una organización en cuanto a la entidad como sujeto social. La idea global que tienen sobre sus productos, sus actividades y su conducta.”*

Según Sánchez, J., & Pintado, T. (2009). *“La imagen corporativa de una empresa es uno de sus más importantes elementos de ventas. La imagen corporativa es la manera por la cual, la organización transmite quién es, qué es, qué hace y como lo hace.”*

Joaquín Sánchez Herrera (2009, p. 18) manifiesta que *“La imagen corporativa se puede definir como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo.”*

Villafañe, 1999. Considera que *“es una construcción mental de los públicos, generada por la integración de todos los inputs emitidos por una empresa en su relación ordinaria con ellos.”*

Rodríguez del Bosque, (1995) *“Los receptores perciben la actuación de la empresa en diferentes ámbitos y se van formando distintas impresiones o subimágenes, las cuales a su vez conforman la imagen global”*

Worcester y Lewis, (1989) *“En el proceso de generación de la imagen la comunicación juega un importante papel, pues favorece el conocimiento y la familiaridad hacia una compañía y estas variables influyen positivamente en la percepción sobre la misma.”*

Dowling, (1988) considera que,

Para formase una imagen los públicos no tienen por qué conocer todo sobre una empresa, pues lo que hacen es configurar una impresión global a partir de los atributos o aspectos de la misma que les son familiares. A esta generalización se le denomina efecto halo.

Según Hernández, (1991) *“Se trata de utilizar de manera racional y planificada los recursos comunicativos para evitar imágenes aleatorias y confusión en las audiencias”*

Se concluye que la imagen corporativa es la manera en la que es percibida la empresa por el público en general y por los mismos empleados, se llega a esta percepción en base a diferentes atributos que la empresa da a conocer, tal como el trato que dicha empresa da a sus empleados y clientes, el grado de responsabilidad social que ésta tiene para con la comunidad, la calidad de sus productos y

servicios y si cumple con las normativas legales vigentes, todo esto en conjunto lleva a una impresión global sobre la empresa, y esto influirá en la cantidad de clientes que la misma pueda conseguir.

2.4.2 Variable Dependiente: Eficacia Organizacional

2.4.2.1 Calidad total

Según Bitte, L. y Ramsey, J. (2003)

El cambio de actitud de todo el personal que conforma la empresa servirá para ser mejores tanto en los servicios como en los procesos productivos y para que la calidad de los productos que se brindan sean óptimos. La calidad total nunca se obtendrá si este valor no está patrocinado desde arriba. La calidad total se basa en la premisa de que los empleados mostrarán un mayor interés por su trabajo si se les da la oportunidad de participar en mayor grado en los procesos de toma de decisiones. (p. 124)

Según Bohlander, George W. Snell, Scott. Sherman, Arthur W. (2001, p. 16) la calidad total es una *“Serie de principios y políticas cuya idea primordial incluye el entendimiento de las necesidades del cliente hacer las cosas a la primera vez y esforzarse para alcanzar la mejora continua.”*

Evans & Lindsay (2002) Manifiesta que:

La gestión de la calidad es un esfuerzo total en toda la empresa -a través de que toda la fuerza de trabajo se involucre y un enfoque a la mejora continua- que las empresas utilizan para conseguir la satisfacción del cliente. La gestión de la calidad total es a la vez una filosofía total de la administración, así como un conjunto de herramientas y procedimientos para su implementación.

Kauri (2004) Define la gestión de calidad total como *“Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad”*

Podemos concluir que para llegar a la calidad total es primordial otorgar a los trabajadores mayor participación en la toma de decisiones, de esa manera los colaboradores pueden tomar conciencia de la vital importancia de su labor dentro del sistema de engranes que conforma la empresa y hace que funcione, todo esto con el objetivo de brindar satisfacción a sus clientes y minimizar los errores en los procesos de producción y los servicios.

2.4.2.2 Desarrollo organizacional

Según Koontz, H. & Heinz, W. (1991) *“Es un enfoque sistemático, integral y planeado para mejorar la eficacia de la empresa. Está diseñado para resolver problemas que disminuyen la eficiencia de operación en todos los niveles.”*

Para Bennis, W. (1973)

Es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tendencias, mercados, retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo.

Schein, E. H. (1993). Por su parte, entiende al Desarrollo Organizacional como *“el fortalecimiento de aquellos procesos humanos, estructurales y tecnológicos, dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento operativo para alcanzar las metas propuestas.”*

Según Bennis, W. (1987).

El Desarrollo Organizacional debe ser un proceso dinámico, dialéctico y continuo, que consta de cambios planeados, a partir de diagnósticos realistas de situación; que utiliza estrategias, métodos e instrumentos orientados a optimizar la interacción entre personas y grupo, de manera que aumente la eficacia de la organización, asegurando así la supervivencia y el desarrollo mutuo de la empresa y de sus empleados.

De acuerdo con Beckhard, R. (1973)

Es un esfuerzo planificado de toda la organización y administrado desde la alta gerencia, para aumentar la efectividad y el bienestar de la organización por medio de intervenciones planificadas en los procesos de la entidad, los cuales aplican los conocimientos de las ciencias del comportamiento.

De lo antes expuesto por los diferentes autores, se puede concluir que el desarrollo organizacional es una estrategia muy importante en la actualidad, ya que se la puede utilizar para cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras obsoletas que impiden el correcto desempeño de la organización, esto ayuda a la empresa a que se adapte mejor a los cambios tanto internos como externos, y de esa manera mejorar la eficacia y el bienestar de la organización.

2.4.2.3 Objetivos Organizacionales

Según Idalberto Chiavenato (2000, p. 27)

Son los puntos hacia los cuales las empresas encaminan sus energías y recursos. Si la organización es un medio de lograr los fines mediante la capacidad de los individuos, los objetivos son metas colectivas que representan aspectos socialmente significantes. Aunque muchas veces se representan como definidos por la acción, los objetivos también influyen en la actividad

organizada, puesto que, al quedar bien establecidos, sirven como elemento vital en la legitimación de la acción de la empresa

Según López Evelyn (2004)

Es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

Para Arias Díaz, N. P., & Ramón Moscoso, D. F. (2009). *“Los objetivos organizacionales son las metas hacia las cuales se dirige la organización. Los insumos, el proceso de conversión y el producto, existen como medios para alcanzar los objetivos de una organización”*

Chiavenato (1999) *“Los objetivos del negocio pueden ser considerados como aquellas metas, fines, propósitos o guías que debe alcanzar la organización y que deben ser definidos en el plan de negocios y plan operacional.”*

Byars y Rue (1983),

Los objetivos deben formar una red, es decir, deben estar relacionados y apoyarse, ya que de lo contrario podría haber una tendencia hacia la búsqueda de objetivos individuales, que terminen siendo perjudiciales para la organización. La relación que debe existir entre los objetivos organizacionales es un factor fundamental para evitar que algunas unidades de la empresa puedan buscar objetivos individuales que, aunque en apariencia son benéficos para esa unidad, pueden ser perjudiciales o no ir en beneficio de los intereses de la organización.

Los objetivos organizacionales son los puntos a los que quiere llegar la empresa, la misma pone todo sus esfuerzos y capacidades para conseguirlos, se podría decir que los objetivos son una imagen ideal, al alcanzarlos, se convierten

en realidad y dejan de ser deseados, y se crean nuevos objetivos por alcanzar. Dicho esto se concluye que los objetivos no son estáticos, estos deberán ir evolucionando constantemente de acuerdo a la realidad de la empresa y el medio ambiente al que está sujeta la organización.

2.4.2.4 Eficacia Organizacional

Chiavenato, Idalberto (2007) expresa que *“La eficacia organizacional se alcanza cuando se reúnen tres condiciones esenciales: logro de los objetivos organizacionales, mantenimiento del sistema interno y adaptación al sistema externo.”*

Según Morin (1989) *“La eficacia organizacional es un juicio que pronuncia un individuo o un grupo sobre la organización, y más concretamente sobre las actividades, los productos, los resultados o los efectos que se espera de ella.”*

Hannan y Freeman (1977) define a la eficacia organizacional como el *“Grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables... La eficacia está bien definida sólo si tanto los objetivos como los resultados están bien definidos y la comparación entre los dos es significativa.”*

Gelade y Gilbert (2003) *“La eficacia puede ser entendida como la proporción entre la calidad de salidas y rendimiento producidos, por la cantidad de recursos o entradas consumidos.”*

Fernández - Ríos y Sánchez (1997) *“La eficacia es el grado de correspondencia que existe entre la organización en cuanto sistema de*

significados y el resultado de transformar dicho sistema en una realidad objetiva”

Daft y Steers (1992) *“La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas.”*

Cunningham (1978) *“Habilidad de la organización ya sea en términos absolutos o relativos, para explotar su medio ambiente en la adquisición de recursos escasos y valiosos”*

Como se puede observar, la eficacia organizacional está estrechamente relacionada con los objetivos organizacionales, se puede decir que una organización es eficaz cuando hay congruencia entre los objetivos planteados y los resultados obtenidos. La eficacia en si es un juicio de valor sobre las actividades que realiza, sus productos, juicio que se realiza en base a los objetivos que la empresa se haya planteado en primer lugar.

Elementos que desarrollan la Eficacia Organizacional

2.4.2.4.1 Producción

Para Chiavenato, Idalberto (2007) *“Representa la capacidad de producir las salidas organizacionales en cantidad y calidad. Está relacionada con los productos que consumen los clientes de la organización y no incluye consideración alguna acerca de eficiencia desde el punto de vista de clientes, satisfacción de necesidades de la sociedad, alivio de pacientes, graduación de estudiantes, etcétera.”*

Sogso, T., & Julia, M. (2012).

El proceso de producción son sistemas de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos conocidos como factores, pasan a ser elementos de salida como productos, tras un proceso en el que se incrementa su valor. Cabe destacar que los factores son los bienes que se utilizan con fines productivos; los productos, en cambio, están destinados a la venta al consumidor o mayorista.

Sánchez Pérez, E. M. (2010).

Proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos. Es la actividad principal de cualquier sistema económico que está organizado precisamente para producir, distribuir y consumir los bienes y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas.

Maldonado Bedoya, R. S. (2013). *“La producción es el estudio de las técnicas de gestión empleadas para conseguir la mayor diferencia entre el valor agregado y el costo incorporado consecuencia de la transformación de recursos en productos finales”*

Basándonos en las definiciones arriba mencionadas podemos decir que la producción es la relación que existe entre la capacidad, cantidad o nivel de producto o servicio que la industria puede generar o producir y la cantidad de estos productos o servicios que los clientes consumen y de esa manera satisfacer las necesidades humanas.

2.4.2.4.2 Eficiencia

Chiavenato, Idalberto (2007)

Señala la relación entre salidas y entradas. Es un indicador que se expresa en términos de porcentajes o índices de costo/beneficio,

costo/producto o costo/tiempo. Es un criterio a corto plazo relacionado con todo el ciclo entrada-proceso-salida. Resalta el elemento entrada y el elemento proceso. Entre los indicadores de eficiencia se encuentran la tasa de rendimiento sobre el capital o sobre los activos, costo unitario, costo por producto, costo por cliente, tasas de ocupación, tiempo de paro, índice de desperdicio. La eficiencia es aquí un elemento que predispone a la eficacia. (p. 35)

Robbins Stephen & Mary Coulter (2005)

Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia.

Albi (1992) la define como *“la capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia de máxima productividad de los inputs empleados y/o de mínimo coste de obtención del producto.”*

Según Samuelson y Nordhaus (2002), *"significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos"*

Simón Andrade (2005), la define de la siguiente manera: *"expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos"*

Con los criterios antes mencionados podemos definir a la eficiencia como la relación del nivel de logro en la realización o cumplimiento adecuado de una meta

u objetivo, con la inversión financiera, humana o de tiempo y los resultados obtenidos, para satisfacer las necesidades de oferta y demanda. También se menciona algo importante, para llegar a la eficacia se debe ser eficiente primero.

2.4.2.4.3 Satisfacción

Para Chiavenato, Idalberto (2007) *“La organización es un sistema social que tiene que prestar atención a los beneficios otorgados a sus grupos de interés (funcionarios, clientes, proveedores y prestadores de servicios). La organización satisface las demandas del ambiente a través de la responsabilidad social, ética, voluntarismo, etc. Los indicadores de satisfacción incluyen las actitudes de los funcionarios, rotación, ausentismo, quejas y reclamaciones, satisfacción del cliente, etcétera.”*

Velandia Salazar, Freddy, Ardón Centeno, Nelson, & Jara Navarro, María Inés. (2007).

Es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como “satisfactorio” o no

Para que la organización funcione de manera óptima, debe garantizar la satisfacción y bienestar de los principales grupos que la conforman, en primer lugar los empleados deben contar con buenas condiciones de trabajo, estos los hará más productivos, de esta manera se cumple con los objetivos

organizacionales y corporativos, el cliente está satisfecho pues obtiene su producto o servicio a tiempo y con excelente calidad, y todo esto contribuye a la satisfacción de los directivos pues están alcanzando sus metas. Cuando una organización tiene un balance adecuado de satisfacción entre todos los grupos que la conforman, afronta menos problemas laborales.

2.4.2.4.4 Adaptabilidad

Chiavenato, Idalberto (2007) señala que

Es el mecanismo mediante el cual la organización responde a los cambios inducidos externa e internamente. Es el tiempo de reacción y de respuesta de la organización a los cambios ambientales. Este criterio se refiere a la capacidad de la administración de percibir los cambios tanto en el ambiente externo como en la propia organización. Problemas en los indicadores de producción, eficiencia o satisfacción pueden ser señales para cambiar de prácticas o de políticas. También el ambiente puede demandar resultados diferentes o proporcionar entradas diferentes, lo cual exige un cambio. Si la organización no se adapta adecuadamente, su supervivencia corre peligro. No existen medidas de adaptabilidad que sean específicas y concretas. Estas medidas están dadas por respuestas a cuestionamientos. Sin embargo, la administración puede implementar medidas que favorezcan el sentido de disposición al cambio. (p. 35)

Para Vázquez, (2010) *“es la agilidad con la que la organización responde a sus clientes externos y su disposición al cambio. Es una medida de la flexibilidad de la organización. El grado de adaptabilidad se refiere a la habilidad para asimilar de manera efectiva los cambios que enfrenta.”*

Eisenhardt y Martin, (2000).

La adaptabilidad es considerada una capacidad, la de adaptarse. Se parte del criterio que las capacidades son prácticas habituales, llamadas también rutinas del desempeño. Las capacidades son el resultado de la combinación de recursos, la combinación de capacidades genera habilidades esenciales y las capacidades dinámicas combinan esas habilidades para conseguir su evolución en el tiempo a partir del conocimiento de acuerdo con la dinámica del entorno.

Para que una organización pueda mantenerse en el mercado debe saber adaptarse, el ámbito empresarial no es estático, está en constante evolución, razón por lo cual es de vital importancia que la empresa se adapte rápidamente a los cambios tanto externos como internos, Los externos pueden incluir cambios en la normativa legal que rige a las empresas, nueva competencia, situación económica y política del país, etc. Los cambios internos consistirán más en la resolución de problemas que se den en lo que se ha definido anteriormente como producción, eficiencia y satisfacción, el principal objetivo es analizar si estos procesos funcionan adecuadamente, caso contrario tomar medidas para mejorar dichos inconvenientes.

2.4.2.4.5 Desarrollo

Chiavenato, Idalberto (2007) expresa que

La organización tiene que invertir en ella misma para incrementar su desarrollo y su capacidad de realización. El desarrollo se relaciona con el aumento de la riqueza organizacional: con sus activos tangibles e intangibles. Los esfuerzos por el desarrollo son los relacionados con programas de capacitación y de desarrollo del personal, incluyendo varios enfoques psicológicos y sociológicos. (...) Los conceptos modernos del aprendizaje organizacional sirven

para aumentar la capacidad de aprender y de innovar lo que garantiza el desarrollo y, en consecuencia, el aumento de la producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad y supervivencia. (p. 35)

Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía (2011) *“Aprovechar las oportunidades de negocio del mercado para obtener mayores beneficios. Es en este momento cuando la empresa puede aumentar su tamaño, referido tanto a sus dimensiones como al aumento de producción.”*

Como menciona el autor, el desarrollo cuenta esencialmente con dos partes, la parte tangible, que incluyen la infraestructura, tecnología, las ganancias, etc. Y lo intangible, que incluye el desarrollo integral de sus colaboradores, mediante capacitaciones y desarrollo de personal, y para lograr esto la empresa debe invertir en ello y garantizar que la empresa siga creciendo. Y mediante el desarrollo del personal se aumentan los criterios de los que se ha hablado anteriormente y de esta forma garantizar su supervivencia.

2.4.2.4.6 Supervivencia

Según Chiavenato, Idalberto (2007) *“Toda organización necesita invertir en ella misma para aumentar su capacidad de supervivencia a largo plazo. La supervivencia depende de todos los criterios ya enumerados.”*

Sallenave, (1994). *“La supervivencia de una organización dependerá de la capacidad que tenga para convertir sus recursos y procesos en fortalezas y no en debilidades y vulnerabilidades.”*

Audrestch (1995) *“Las empresas que entran en el mercado no encuentran muchos problemas para lograrlo, pero sí tienen que afrontar grandes dificultades*

para poder sobrevivir. Las barreras a la supervivencia afectan a las condiciones competitivas de las empresas después de materializar su entrada”

Como se ha mencionado, la supervivencia de la organización depende de los criterios antes mencionados, la empresa garantiza su continuidad en el mercado si llega a cumplir con la producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad, y desarrollo, todos estos incluyendo la supervivencia son ejes muy importantes para lograr la eficacia organizacional, cosa que no se lograría si se dejara de lado uno o más puntos, todos estos criterios mencionados están estrechamente relacionados en éste ámbito, ya que si no se cumple con la producción necesaria se pierden clientes y la empresa no genera las ganancias necesarias, sin ganancias la organización no puede invertir en el desarrollo de su personal y de infraestructura, esto conlleva a la insatisfacción de todos los grupos que conforman la empresa, lo que generaría muchos problemas internos y resistencia al cambio, por último, con todos estos problemas a cuesta, la empresa no tendría más remedio que salir definitivamente del mercado.

2.5 HIPÓTESIS

La calidad de vida laboral incide en la eficacia organizacional de la empresa Automotores de la Sierra S.A.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente.

Calidad de vida laboral

Variable Dependiente.

Eficacia organizacional.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO

Será utilizado un enfoque cualitativo-cuantitativo, el primero ayudará a determinar las causas y consecuencias de la problemática a corto y mediano plazo en base a las expectativas y resultados que se requiere obtener de la investigación, además se pretende obtener el punto de vista de los trabajadores mediante los datos obtenidos del estudio. El enfoque cuantitativo buscará analizar la realidad a través de resultados estadísticos obtenidos de los instrumentos de evaluación de cada variable.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Las modalidades que seguirá la investigación serán:

La investigación de campo y La investigación bibliográfica-documental

Investigación de campo

El presente trabajo se realizara en las instalaciones de la empresa AUTOMOTORES DE LA SIERRA MATRIZ AMBATO, por tanto se tomará contacto con el personal de la empresa para conocer su punto de vista acerca de las variables esto aportará información de acuerdo a los objetivos planteados, la misma que será de sustancial importancia para la investigación.

Investigación bibliográfica documental

El presente trabajo de investigación recoge información de textos, tesis e internet, relacionados con la calidad de vida o con la eficacia organizacional, para luego ser analizadas y presentadas. Formando una información científica para el desarrollo de la investigación.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para la ejecución del presente proyecto se utilizará el tipo correlacional o asociación de variables, ya que el objetivo principal de esta investigación es medir o determinar la relación que existe entre las variables calidad de vida laboral y eficacia organizacional.

Por último se utilizará el nivel de investigación explicativo, pues con los resultados obtenidos de las encuestas se tratará de explicar porque razón existe o no una relación entre las variables a investigarse.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Automotores de la Sierra S.A. cuenta con 121 colaboradores en la agencia Matriz de la ciudad de Ambato distribuidos en las diferentes áreas y departamentos, razón por la cual al no ser un grupo tan numeroso, en relación al tiempo establecido y a los recursos con los que cuenta el investigador, se procedió a trabajar con la totalidad de la población

POBLACIÓN	
Departamento Administrativo	47
Departamento Operativo	45
Departamento Comercial	29
TOTAL	121

Tabla 1: Población y Muestra
Elaborado por: Lizeth Nolivos

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Calidad de Vida Laboral.					
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
French, (1996) "La Calidad de Vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal."	Filosofía de gestión	La Misión La Visión Los Valores Normas- Creencias Estrategias Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conozco la misión, visión y objetivos de la empresa? • ¿Pongo en práctica los valores corporativos? • ¿Demuestro una actitud positiva y amable en el trabajo? • ¿Los procesos de entrega de servicio al cliente funcionan de manera óptima en la empresa? 	Encuesta aplicada al personal administrativo, operativo y comercial de la empresa	Cuestionario Estructurado
	Dignidad del empleado	Trabajo libremente elegido Trabajadores respetados Satisfacción de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Siento satisfacción en las relaciones con los compañeros de trabajo? • ¿Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo? • ¿Cuento con el apoyo de mis superiores para resolver problemas de trabajo? • ¿Siento que el trabajo que realizo es reconocido por jefes y compañeros de trabajo? 		
	Cambios culturales	Sentido de pertenencia Espíritu de colaboración Clima de confianza Sentimiento de igualdad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Siento orgullo por pertenecer a la empresa? • ¿Me siento motivado para realizar mi trabajo? • ¿Me siento comprometido con los resultados de mi empresa? • ¿Me siento parte del grupo de trabajo? 		
	Desarrollo y Progreso Personal	Gestión del tiempo, Planificación, Autosugestión, Medición del progreso Fijación de metas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Puedo desarrollarme como persona en el trabajo? • ¿Tengo oportunidades de promoción y adelanto profesional? • ¿Siento que la evaluación que hacen de mi trabajo es objetiva y justa? • ¿Tengo tiempo libre para la familia, actividades sociales y culturales? 		

Tabla 2: Operacionalización de Variable Independiente

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Variable Dependiente: Eficacia Organizacional.					
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
Chiavenato, (2007) “La eficacia organizacional se alcanza cuando se reúnen tres condiciones esenciales: logro de los objetivos organizacionales, mantenimiento del sistema interno y adaptación al sistema externo.”	Logro de objetivos organizacionales	Acciones Resultados Funciones estratégicas Eventos deseados Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa alcanza los resultados esperados en cada periodo? • ¿Me siento conforme con los que he alcanzado con mi trabajo? • ¿Siento que estoy encaminado con los deseos de la organización? • ¿Siento que mi desempeño está acorde con el nivel de productividad de mi empresa? 	Encuesta aplicada al personal administrativo, operativo y comercial de la empresa	Cuestionario Estructurado
	Mantenimiento del sistema interno	Reducir o prevenir los riesgos. Cumplimiento de funciones Cumplimiento de las leyes y normas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Al realizar mi trabajo soy cauto con mí seguridad y la de los demás? • ¿Puedo cumplir las funciones que se me asignan fácilmente? • ¿Vigilo que se cumplan las leyes y normas que rigen la empresa? 		
	Adaptación al sistema externo	Adaptabilidad Desarrollo Supervivencia	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Puedo adaptarme con facilidad a los cambios que se desarrollan en la empresa? • ¿Siento que la empresa me apoya para desarrollarme en forma íntegra? • ¿La empresa se adapta con rapidez a los cambios en las leyes que rigen el trabajo y las empresas? • ¿Siento satisfacción con mi trabajo? • ¿Creo que doy el 100% en mi trabajo? 		

Tabla 3: Operacionalización de Variable Dependiente

Elaborado por: Lizeth Nolivos

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

¿Para qué?	Lograr los objetivos del estudio.
¿De qué personas u objetos?	Empleados del área administrativa, operativa y comercial.
¿Sobre qué aspectos?	Calidad de Vida Laboral Eficacia Organizacional
¿Quién va a recolectar?	Lizeth Carolina Nolivos Sarmiento
¿A quiénes?	A empleados del área administrativa, operativa y comercial.
¿Cuándo?	Octubre-Noviembre 2014
¿Dónde?	Agencia Matriz de Automotores de la Sierra S.A.
¿Cuántas veces?	Una vez (Recolección de información)
¿Con qué técnicas de recolección?	Encuesta: con preguntas cerradas para un análisis profundo del tema
¿Con qué instrumentos?	Guía de Encuesta

Tabla 4: Plan de recolección de información

Fuente: Observación directa

Elaborado por: Lizeth Nolivos

3.7 Procesamiento de la Información

Para la construcción de los instrumentos se consideró el siguiente procedimiento:

Diseño Preliminar

Redacción de preguntas.

Pilotaje

Estudio del instrumento por expertos (Validez).

Análisis de la validez y confiabilidad con los datos de la muestra piloto.

Diseño Definitivo

Reconstrucción de los ítems del instrumento, en base al análisis de validez y confiabilidad.

Transcripción definitiva de los instrumentos.

Impresión de los instrumentos.

Para el análisis de datos se seguirá el siguiente proceso

Limpieza de datos.

Repetición de la recolección en caso de fallas.

Codificación de datos.

Tabulación según las variables de la hipótesis

Realización de gráficos estadísticos

Interpretación de datos (Manejo de la información).

Conclusiones y Recomendaciones

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DEL ASPECTO CUANTITATIVO

Una vez que se cuenta con la información de la encuesta de los departamentos administrativo (47 personas), comercial (29 personas) y operativo (45 personas) se procedió a tabular los datos, los mismos que contribuyeron a establecer diferentes cuantificaciones como se lo muestra los siguientes resultados.

Pregunta N° 1: ¿En qué nivel conozco la misión, visión y objetivos de la empresa?

Tabla 5: Misión, Visión y Objetivos

PREGUNTA 1			
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	30	24,79
2	Regular	28	23,14
3	Bueno	30	24,79
4	Muy Bueno	33	27,27
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz

Elaborado por: Lizeth Nolivos.

Gráfico 5: Misión, Visión y Objetivos

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 27% manifiestan conocer la misión, visión y objetivos de la empresa en un nivel Muy Bueno, el 25% en un nivel Bueno, el 23% en un nivel Regular y 25% considera estar en un nivel Malo.

Se puede determinar que si bien, poco más de la mitad conoce la misión y visión de la empresa, solo tienen una idea sobre las mismas y no las han interiorizado, lo que conlleva un problema en cuanto al compromiso con la organización. Lo que nos da a entender que no se la ha socializado de la manera adecuada.

Pregunta N° 2: ¿En qué nivel pongo en práctica los valores corporativos?

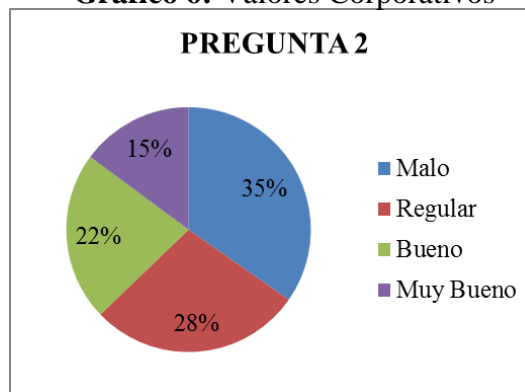
Tabla 6: Valores Corporativos

PREGUNTA 2			
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	42	34,71
2	Regular	34	28,10
3	Bueno	27	22,31
4	Muy Bueno	18	14,88
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 6: Valores Corporativos



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Los resultados de la encuesta demuestran que el 15% manifiestan que practican los valores corporativos en un nivel Muy Bueno, el 22% en un nivel Bueno, el 28% en un nivel Regular y 35% considera estar en un nivel Malo.

La mayoría de los colaboradores manifiestan poner en práctica los valores corporativos, sin embargo el porcentaje de quienes no lo hacen es relativamente alto, poniendo en riesgo la consecución de objetivos organizacionales.

Pregunta N° 3: ¿En qué nivel demuestro una actitud positiva y amable en el trabajo?

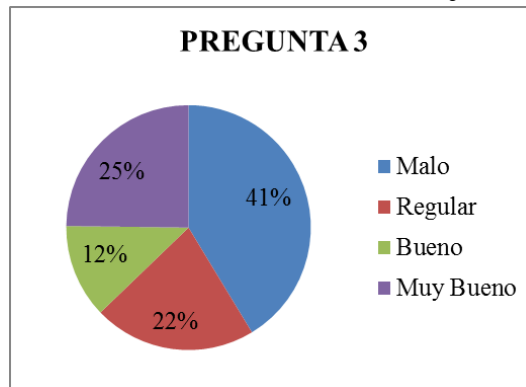
Tabla 7: Actitud en el trabajo

PREGUNTA 3			
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	50	41,32
2	Regular	26	21,49
3	Bueno	15	12,40
4	Muy Bueno	30	24,79
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 7: Actitud en el trabajo



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en el gráfico el 41% de los encuestados demuestra un nivel Muy Bueno en cuanto a la actitud positiva y amable en el trabajo, el 12% se encuentran dentro de un nivel Bueno, el 22% están en un nivel regular y el 25% de los encuestados se encuentra en un nivel Malo.

La mala actitud en el trabajo de una parte del personal puede deberse a los problemas personales o a los relacionados con el trabajo.

Pregunta N° 4: ¿En qué nivel siento satisfacción en las relaciones con los compañeros de trabajo?

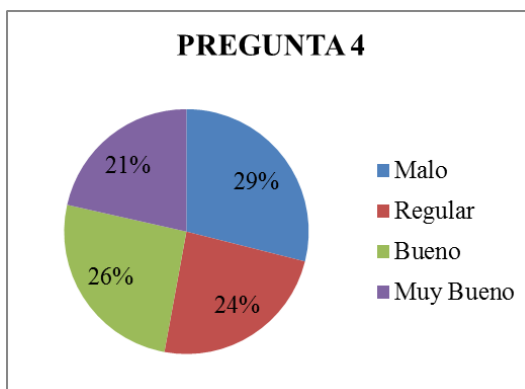
Tabla 8: Relaciones Interpersonales

PREGUNTA 4			
	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	35	28,93
2	Regular	29	23,97
3	Bueno	31	25,62
4	Muy Bueno	26	21,49
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 8: Relaciones Interpersonales



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Los resultados de la encuesta demuestran que el 21% de los encuestados considera que las relaciones con los compañeros de trabajo se encuentran dentro de un nivel Muy Bueno, el 26% consideran que dichas relaciones se encuentran en un nivel Bueno, el 24% las ubican en un nivel Regular y el 29% considera que están en un nivel Malo

En la empresa el ambiente entre los colaboradores requiere un poco de atención, para que ayude a la consecución de resultados a corto plazo.

Pregunta N° 5: ¿En qué nivel cuento con el apoyo de mis superiores para resolver problemas de trabajo?

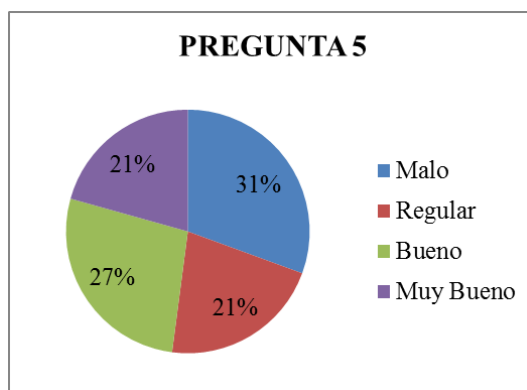
Tabla 9: Apoyo de superiores

PREGUNTA 5		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	37	30,58
2 Regular	26	21,49
3 Bueno	33	27,27
4 Muy Bueno	25	20,66
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 9: Apoyo de Superiores



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

El 21% de la muestra manifiesta que el apoyo de sus superiores para la resolución de problemas se encuentra en un nivel Muy Bueno, el 27% considera que el apoyo que reciben de sus superiores se encuentra en un nivel Bueno, el 21% considera que esta dentro de un nivel Regular y el 31% considera que se encuentra en un nivel Malo.

Ésta área presenta conflicto, pues hay un problema en las líneas de comunicación entre superior y subordinado

Pregunta N° 6: ¿En qué nivel siento que el trabajo que realizo es reconocido por jefes y compañeros de trabajo?

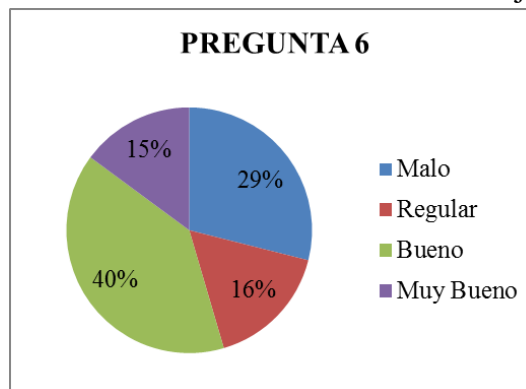
Tabla 10: Reconocimiento del trabajo

PREGUNTA 6			
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	35	28,93
2	Regular	20	16,53
3	Bueno	48	39,67
4	Muy Bueno	18	14,88
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos.

Gráfico 10: Reconocimiento del Trabajo



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Como podemos observar el 15% de la muestra manifiesta que el nivel de reconocimiento de su trabajo es Muy Bueno, el 40% considera que se encuentra en un nivel Bueno, el 16% considera que esta dentro de un nivel Regular y el 29% considera que se encuentra en un nivel Malo.

Ésta área que presenta fortaleza, ya que el trabajo bien hecho no pasa desapercibido por la empresa y sus directivos al otorgar premios a quienes cumplen los objetivos mensuales.

Pregunta N° 7: ¿En qué nivel siento orgullo por pertenecer a la empresa?

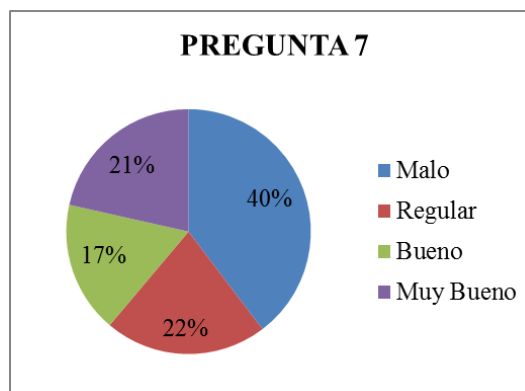
Tabla 11: Orgullo de pertenecimiento

PREGUNTA 7			
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	48	39,67
2	Regular	26	21,49
3	Bueno	21	17,36
4	Muy Bueno	26	21,49
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 11: Orgullo de Pertenecimiento



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que el 21% de los encuestados demuestra un nivel Muy Bueno en cuanto al orgullo que sienten por pertenecer a la empresa, el 17% se manifiesta estar dentro de un nivel Bueno y el 21% de los encuestados considera estar en nivel Regular y 40% en un nivel Malo.

El orgullo de pertenecimiento es alto en general, lo que nos da a entender que la empresa trata de cumplir de la mejor manera las obligaciones con sus empleados y de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

Pregunta N° 8: ¿En qué nivel me siento motivado para realizar mi trabajo?

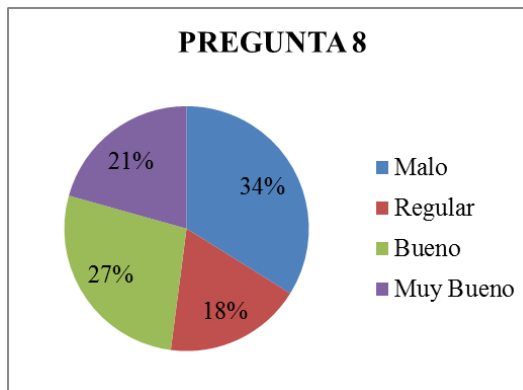
Tabla 12: Motivación laboral

PREGUNTA 8		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	41	33,88
2 Regular	22	18,18
3 Bueno	33	27,27
4 Muy Bueno	25	20,66
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 12: Motivación laboral



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

De la muestra investigada el 21% manifiesta que el nivel en que se siente motivado para realizar su trabajo es Muy Bueno, el 27% considera que se encuentra en un nivel Bueno, el 18% considera que esta dentro de un nivel Regular y el 34% considera que se encuentra en un nivel Malo.

En general el personal se encuentra motivado para realizar su trabajo pero se debe trabajar en aquellas personas que no logran motivarse para realizar sus actividades.

Pregunta N° 9: ¿En qué nivel me siento comprometido con los resultados de mi empresa?

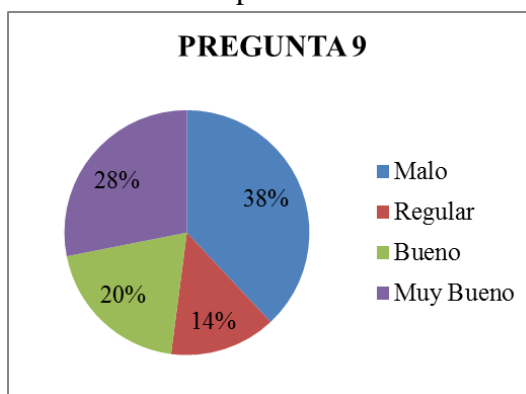
Tabla 13: Compromiso con resultados

PREGUNTA 9		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	46	38,02
2 Regular	17	14,05
3 Bueno	24	19,83
4 Muy Bueno	34	28,10
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 13: Compromiso con resultados



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en el gráfico el 28% de los encuestados demuestra un nivel Muy Bueno en cuanto al compromiso con los resultados empresariales, el 20% se encuentran dentro de un nivel Bueno y 14% de los encuestados se encuentra en niveles Regular y 38% en un nivel Malo

El nivel de compromiso es alto lo que nos da a entender que los colaboradores ponen todo su esfuerzo para que la empresa alcance los resultados esperados

Pregunta N° 10: ¿En qué nivel tengo oportunidades de promoción y adelanto profesional?

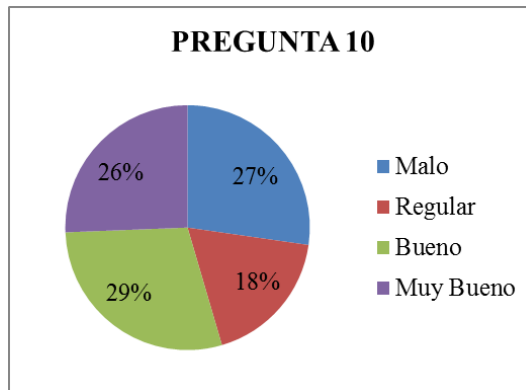
Tabla 14: Oportunidades de promoción

PREGUNTA 10			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
1 Malo	33	27,27	
2 Regular	22	18,18	
3 Bueno	35	28,93	
4 Muy Bueno	31	25,62	
TOTAL	121	100,00	

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 14: Oportunidades de promoción



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

El 26% de la muestra manifiesta que las oportunidades de promoción están en un nivel Muy Bueno, el 29% considera que se encuentran en un nivel Bueno, el 18% considera que están dentro de un nivel Regular y el 27% considera que las oportunidades de promoción se encuentran en un nivel Malo.

La empresa debe mejorar sus estrategias para ascensos y promoción profesional, lo que reduciría sus actuales niveles de rotación de personal, ya que un porcentaje alto de personas considera que estas no son suficientes.

Pregunta N° 11: ¿En qué nivel siento que la evaluación que hacen de mi trabajo es objetiva y justa?

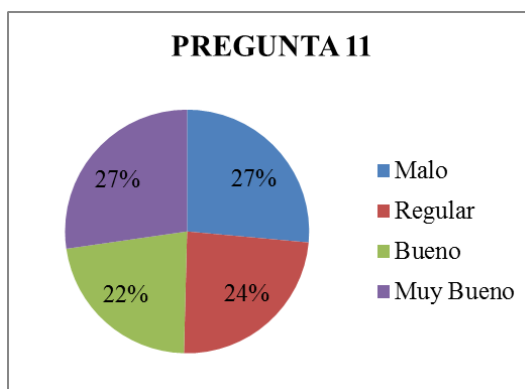
Tabla 15: Evaluación del trabajo

PREGUNTA 11			
	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	32	26,45
2	Regular	29	23,97
3	Bueno	27	22,31
4	Muy Bueno	33	27,27
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 15: Evaluación del trabajo



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que el 27% de los encuestados manifiesta que la evaluación de su trabajo es Muy Buena, el 22% considera que se encuentran en un nivel Bueno, el 24% considera que están dentro de un nivel Regular y el 27% considera que las oportunidades de promoción se encuentran en un nivel Malo.

Las evaluaciones de desempeño deben mejorar y ser más objetivas, ya que las actuales generalizan el trabajo por áreas y no se enfocan mucho al desempeño individual.

Pregunta N° 12: ¿En qué nivel tengo tiempo libre para la familia, actividades sociales y culturales?

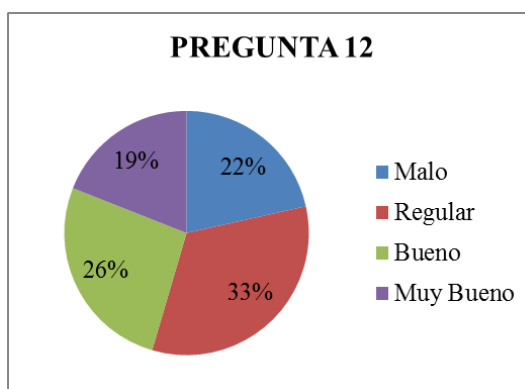
Tabla 16: Tiempo para la familia

PREGUNTA 12			
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	26	21,49
2	Regular	40	33,06
3	Bueno	32	26,45
4	Muy Bueno	23	19,01
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 16: Tiempo para la familia



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 19% de la muestra manifiesta tener un nivel Muy Bueno en relación al tiempo libre que tiene para la familia, y actividades de ocio, el 26% lo califica en un nivel Bueno, el 33% considera que dicho tiempo libre está dentro de un nivel Regular, y 22% lo califican como Malo.

Ésta es otra de las áreas que presenta conflictos, los colaboradores no cuentan con el tiempo suficiente para pasar con su familia, especialmente el personal de ventas.

Pregunta N° 13: ¿En qué nivel funcionan los procesos de entrega de servicio al cliente en la empresa?

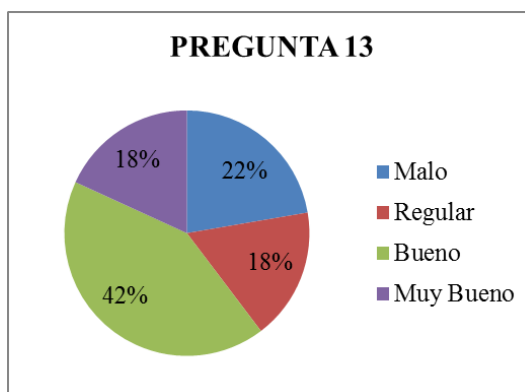
Tabla 17: Servicio al Cliente

PREGUNTA 13			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
1 Malo	27	22,31	
2 Regular	21	17,36	
3 Bueno	51	42,15	
4 Muy Bueno	22	18,18	
TOTAL	121	100,00	

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 17: Servicio al Cliente



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

El gráfico demuestra que 18% manifiesta que el nivel de los procesos de entrega de servicio al cliente es Muy Bueno, el 42% lo califica en un nivel Bueno, el 18% considera que el servicio al cliente está dentro de un nivel Regular, y 22% lo califican como Malo.

Ésta área es la que presenta menos problemas, pues el servicio al cliente funciona de una buena manera, aunque aún debe mejorar en ciertos aspectos.

Pregunta N° 14: ¿En qué nivel alcanza la empresa los resultados esperados en cada periodo?

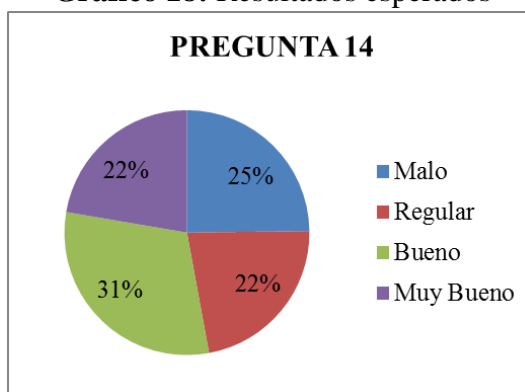
Tabla 18: Resultados esperados

PREGUNTA 14			
	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	30	24,79
2	Regular	27	22,31
3	Bueno	37	30,58
4	Muy Bueno	27	22,31
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 18: Resultados esperados



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

El 22% de los encuestados considera que el nivel de consecución de resultados es Muy Bueno, el 31% lo califica en un nivel Bueno, el 22% manifiesta que se encuentra un nivel Regular, y 25% lo califican como Malo.

La empresa alcanza los resultados esperados la mayoría del tiempo, pero existen épocas en que estos niveles de resultados disminuyen, ya sea por situaciones externas o problemas internos.

Pregunta N° 15: ¿En qué nivel siento que estoy encaminado con los deseos de la organización?

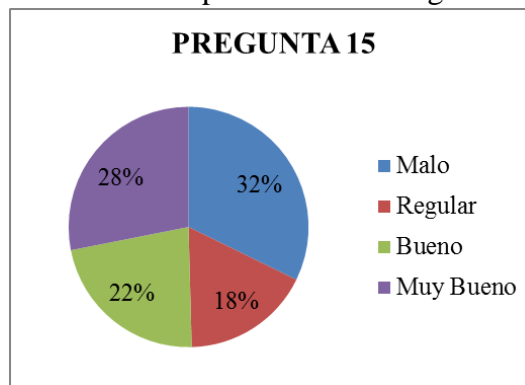
Tabla 19: Compromiso con la organización

PREGUNTA 15		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	39	32,23
2 Regular	21	17,36
3 Bueno	27	22,31
4 Muy Bueno	34	28,10
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 19: Compromiso con la organización



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada el 28% de la muestra manifiesta estar encaminado con los deseos de la empresa en un nivel Muy Bueno, el 22% considera estar dentro de un nivel Bueno, el 18% demuestra que está dentro de un nivel Regular, y 32% lo califican como Malo.

En general podemos observar colaboradores comprometidos con la empresa, aunque se debe trabajar y tratar de vincular los objetivos personales de los colaboradores con los de la empresa para que este nivel suba.

Pregunta N° 16: ¿En qué nivel siento que mi desempeño está acorde con el nivel de productividad de mi empresa?

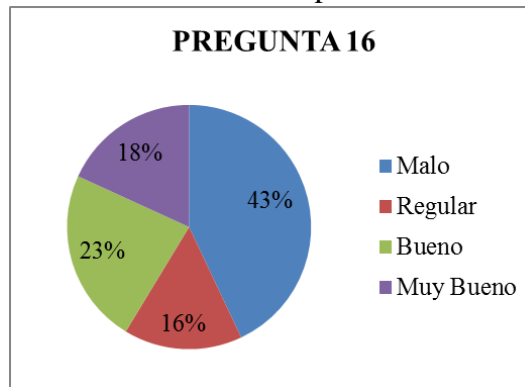
Tabla 20: Desempeño Laboral

PREGUNTA 16			
	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	52	42,98
2	Regular	19	15,70
3	Bueno	28	23,14
4	Muy Bueno	22	18,18
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 20: Desempeño Laboral



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 18% de la muestra manifiesta tener un nivel Muy Bueno en relación a su desempeño laboral, el 23% lo califica en un nivel Bueno, el 16% considera que su desempeño está dentro de un nivel Regular, y 43% lo califican como Malo.

El desempeño laboral se encuentra relativamente bien, esto debido al reconocimiento que se le da al trabajo bien hecho, aunque puede mejorar para que el desempeño laboral esté al mismo ritmo que la demanda de servicios.

Pregunta N° 17: ¿En qué nivel vigilo que se cumplan las leyes y normas que rigen la empresa?

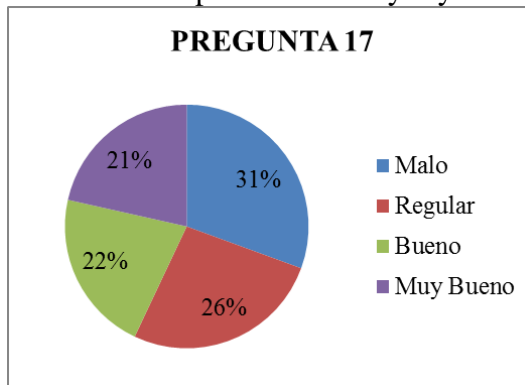
Tabla 21: Cumplimiento de leyes y normas

PREGUNTA 17			
	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	37	30,58
2	Regular	32	26,45
3	Bueno	26	21,49
4	Muy Bueno	26	21,49
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 21: Cumplimiento de leyes y normas



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

El 21% de la muestra vigila el cumplimiento de leyes y normas en un nivel Muy Bueno, el 22% se considera en un nivel Bueno, el 26% se ubica dentro de un nivel Regular, y 32% lo califican como Malo.

Los colaboradores no buscan que los demás cumplan con las normas, aunque la mayoría del personal las cumple como se debe, el resto lo hace a medias o simplemente no lo hace, lo que perjudica a la empresa en cuanto a recursos.

Pregunta N° 18: ¿En qué nivel soy cauto con mí seguridad y la de los demás al realizar mi trabajo?

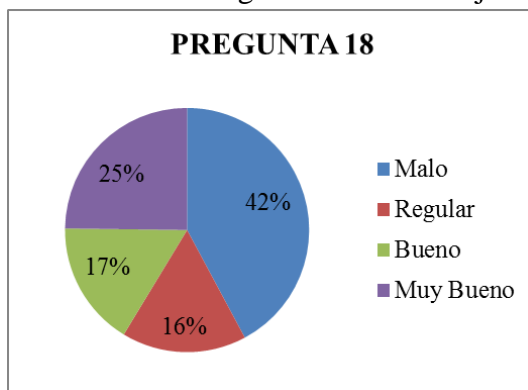
Tabla 22: Seguridad en el trabajo

PREGUNTA 18			
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	51	42,15
2	Regular	20	16,53
3	Bueno	20	16,53
4	Muy Bueno	30	24,79
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 22: Seguridad en el trabajo



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en el gráfico el 25% de los encuestados demuestra un nivel Muy Bueno en cuanto al cuidado de su seguridad y la de los demás, el 17% se encuentran dentro de un nivel Bueno y 16% de los encuestados se encuentra en niveles Regular y 42% en un nivel Malo.

La seguridad en el trabajo se encuentra en un nivel regular, aunque la empresa cuenta con la señalética y entrega a sus empleados el equipo necesario para realizar su trabajo de manera segura. Hay que controlar el uso de los mismos.

Pregunta N° 19: ¿En qué nivel la empresa se adapta a los cambios en las leyes que rigen el trabajo y las empresas?

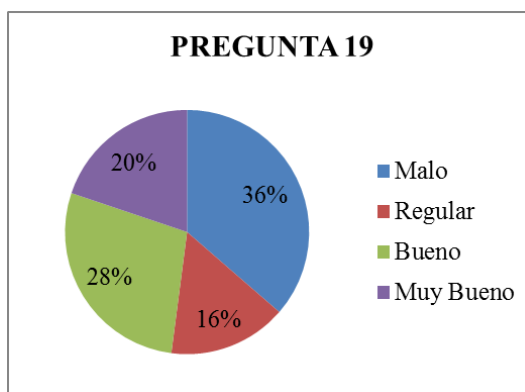
Tabla 23: Adaptación externa

PREGUNTA 19			
	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	44	36,36
2	Regular	19	15,70
3	Bueno	34	28,10
4	Muy Bueno	24	19,83
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 23: Adaptación externa



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos.

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que el 20% de los encuestados manifiesta que el nivel de adaptación de la empresa a los cambios en las leyes laborales es Muy Bueno, el 28% considera que la empresa se encuentra en un nivel Bueno, el 16% considera que está dentro de un nivel Regular y el 36% en un nivel Malo.

La adaptación a los cambios externos si bien es buena, debe mejorar mucho el tiempo que demoran en aplicar las nuevas leyes y normativas del trabajo que están cambiando constantemente.

Pregunta N° 20: ¿En qué nivel puedo adaptarme a los cambios que se desarrollan en la empresa?

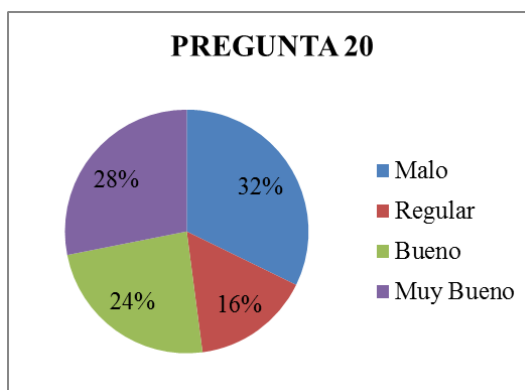
Tabla 24: Adaptación al cambio interno

PREGUNTA 20			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
1 Malo	39	32,23	
2 Regular	19	15,70	
3 Bueno	29	23,97	
4 Muy Bueno	34	28,10	
TOTAL	121	100,00	

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos.

Gráfico 24: Adaptación al cambio interno



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 28% de la muestra manifiesta tener un nivel Muy Bueno en relación al cómo se adapta a los cambios que se dan dentro de la empresa, el 24% expresa estar en un nivel Bueno, el 16% considera que su adaptación a los cambios está dentro de un nivel Regular, y 32% lo califican como Malo.

Como en la mayoría de las organizaciones, los cambios y las nuevas decisiones que se toman generan malestar e inconformidad en los trabajadores, lo que vuelve más lento el proceso de cambio en la organización.

Pregunta N° 21: ¿En qué nivel mejorarían la CVL y EFO con la implementación de una guía de conciliación laboral y familiar?

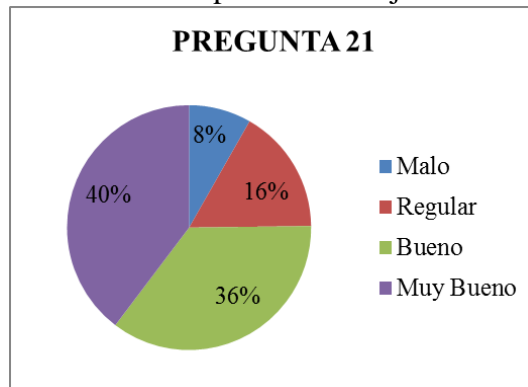
Tabla 25: Perspectiva de mejora de CVL

PREGUNTA 21			
	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Malo	10	8,26
2	Regular	20	16,53
3	Bueno	43	35,54
4	Muy Bueno	48	39,67
TOTAL		121	100,00

Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Gráfico 25: Perspectiva de mejora de CVL



Fuente: Encuesta realizada al personal de ASSA Matriz.

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Análisis e Interpretación

El 40% del personal considera que la Calidad de Vida Laboral y la Eficacia Organizacional llegarán a un nivel Muy Bueno con la implementación de la guía, el 36% lo califica en un nivel Bueno, el 16% considera que dicho apoyo se encuentra dentro de un nivel Regular, y 8% lo califican como Malo.

La propuesta cuenta con la aprobación de la mayoría de personal incluyendo al departamento de talento humano, lo que nos da a entender que la empresa está dispuesta a aplicar la guía de conciliación laboral y familiar.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Planteamiento de la Hipótesis

H₀: La calidad de vida laboral no afecta en la eficacia organizacional de la empresa Automotores de la Sierra S.A.

H₁: La calidad de vida laboral si afecta en la eficacia organizacional de la empresa Automotores de la Sierra S.A.

Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05$$

Descripción de la muestra:

La encuesta se aplicó a los departamentos administrativo, comercial y operativo de la agencia matriz de AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A.

Especificación del estadístico.

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula.

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

DONDE:

X^2 = Chi o ji cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

CRITERIO: Rechace la hipótesis nula si: $x_c^2 \geq x_t^2 = 16,919$

Donde x_c^2 es el valor del Chi cuadrado calculado y x_t^2 es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0,05)

GL = (Renglones 4) (Columnas 4)

GL= Grados de libertad.

GL= (4-1) (4-1)

GL = (3) (3) =9

Donde el x_t^2 es 16,919

Tabla de Valores de Chi Cuadrado Teórico		
Grados de Libertad (GL)	Nivel de Significación	
	0,05	0,01
1	3.841	6.635
2	5.991	9.210
3	7.815	11.345
4	9.488	13.277
5	11.070	15.086
6	12.592	16.812
7	14.067	18.475
8	15.507	20.090
9	16.919	21.666
10	18.307	23.209
11	19.675	24.725
12	21.026	26.217
13	22.362	27.688
14	23.685	29.141
15	24.996	30.578

Tabla 26: Chi Cuadrado Teórico

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Fuente: HERNANDEZ, Roberto, "Metodología de la Investigación", Ed. Mc Graw-Hill, México, 1991.

Frecuencia Observada

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Subtotal
6. Siento que el trabajo que realizo es reconocido por jefes y compañeros de trabajo?	18	48	20	35	121
12. Tengo tiempo libre para la familia, actividades sociales y culturales?	23	32	40	26	121
14. Alcanza la empresa los resultados esperados en cada periodo?	27	37	27	30	121
21. Mejorarían la CVL y EFO con la implementación de una guía de conciliación laboral y familiar?	48	43	20	10	121
TOTAL	116	160	107	101	484

Tabla 27: Frecuencia Observada

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Frecuencia Esperada

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Subtotal
6. Siento que el trabajo que realizo es reconocido por jefes y compañeros de trabajo?	29	40,0	26,75	25,25	121
12. Tengo tiempo libre para la familia, actividades sociales y culturales?	29	40,0	26,75	25,25	121
14. Alcanza la empresa los resultados esperados en cada periodo?	29	40,0	26,75	25,25	121
21. Mejorarían la CVL y EFO con la implementación de una guía de conciliación laboral y familiar?	29	40,0	26,75	25,25	121
TOTAL	116	160	107	101	484

Tabla 28: Frecuencia Esperada

Elaborado por: Lizeth Nolivos

CALCULO DEL CHI CUADRADO

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
18	29	-11	121	4,172
48	40,0	8	64	1,600
20	26,75	-6,75	45,5625	1,703
35	25,25	9,75	95,0625	3,765
23	29	-6	36	1,241
32	40,0	-8	64	1,600
40	26,75	13,25	175,5625	6,563
26	25,25	0,75	0,5625	0,022
27	29	-2	4	0,138
37	40,0	-3	9	0,225
27	26,75	0,25	0,0625	0,002
30	25,25	4,75	22,5625	0,894
48	29	19	361	12,448
43	40,0	3	9	0,225
20	26,75	-6,75	45,5625	1,703
10	25,25	-15,25	232,5625	9,210
484	484			45,513

Tabla 29: Cálculo de Chi Cuadrado

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Representación gráfica del Chi Cuadrado

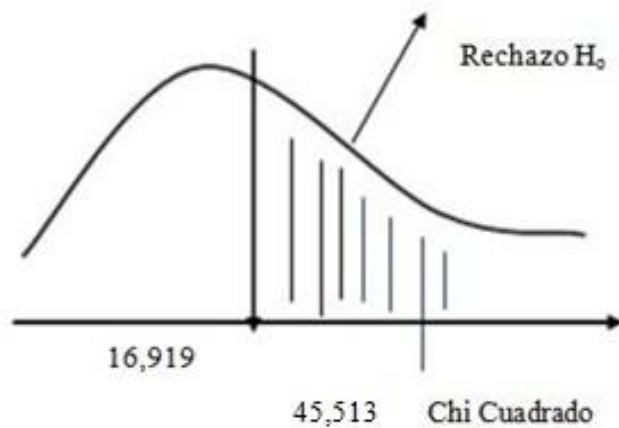


Gráfico 26: Representación Gráfica del Chi Cuadrado

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Decisión

Para tres grados de libertad y un nivel de 0,05 se obtiene un valor de Chi Cuadrado Teórico (χ^2_t) de 16,919 y como el valor del Chi Cuadrado Calculado (χ^2_c) es de 45,513 se encuentra fuera de la zona de aceptación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que manifiesta que: La calidad de vida laboral incide en la eficacia organizacional de la empresa Automotores de la Sierra S.A.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Mediante el estudio realizado, se establece que la Calidad de Vida Laboral se encuentra en un nivel Medio, aunque se denota acción de los directivos en áreas como reconocimiento del trabajo, desempeño laboral y resultados esperados, existen otras áreas que han sido desatendidas y que son importantes pilares para elevar el nivel de Calidad de Vida Laboral.

De la misma manera los resultados de la investigación demuestran que el Nivel de Eficacia Organizacional no difiere mucho del de Calidad de Vida Laboral, y se encuentra en un nivel medio. A pesar que al final de cada periodo se consiguen resultados, no siempre son los que se esperan, ni corresponden al capital invertido, lo que a la larga afecta también a la Calidad de Vida Laboral.

A través de la encuesta realizada las tres áreas que demuestran falencias son: la conciliación entre familia y trabajo, las oportunidades de promoción y adelanto profesional, ya que a pesar que la empresa se preocupa por sus trabajadores aún no existe ningún tipo de políticas que impulsen el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Y la perspectiva negativa que los colaboradores tienen del apoyo de que reciben de sus superiores para la resolución de conflictos laborales, esta es una de las falencias encontradas con el análisis, que más

atención demanda de los directivos, ya que la motivación de los colaboradores se reduce, y con ella disminuye la calidad del servicio.

5.2 RECOMENDACIONES

Con el debido análisis realizado de las encuestas realizadas para la presente investigación se recomienda:

Reforzar el nivel de calidad de vida laboral de la empresa, al incrementar retribuciones y facilidades para consolidar la vida familiar y la vida laboral de los y las personas que trabajan en Automotores de la Sierra S.A.

Analizar las políticas que ayuden a los trabajadores a desarrollarse como profesionales y de esta manera demostrarles que la empresa está enfocada a brindar ayuda y satisfacer las necesidades más básicas de su contingente humano. Y de esa manera se alcancen resultados más altos en los niveles de Eficacia Organizacional

Establecer una guía de conciliación laboral y familiar, que encamine las políticas de beneficios sociales y equidad, orientado a la empresa en responsabilidad del buen vivir. Que fomente buenas líneas de comunicación y que se establezcan buenas políticas de promoción y asensos

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 TITULO

Guía de Conciliación laboral y familiar para la empresa de Automotores de la Sierra S.A.

6.2 DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora:	Automotores de la Sierra S.A.
Localización Geográfica:	Av. Atahualpa y Río Guayllabamba Km 2 1/2, Panam. Sur, frente al C.C. Mall de los Andes
Beneficiarios:	Directivos Clientes internos Clientes Externos
Tiempo:	Enero 2015 – Abril 2015
Responsable:	Ing. Álvaro Flores Lizeth Nolivos

6.3 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

Con el análisis realizado a la empresa Automotores de la Sierra se comprueba que es una de las pocas empresas que si se preocupan por la calidad de vida de sus colaboradores, pero aun así existen puntos débiles que requieren de atención.

Algunos de los principales problemas que se han podido observar son los que aquejan al capital humano, ya que no les permite llevar a la par su vida familiar y su trabajo, ya que les falta tiempo para realizar actividades en su entorno familiar, además de no contar con las suficientes oportunidades de crecimiento y promoción laboral.

Por lo mismo podemos decir que la ejecución de esta propuesta es una innovación favorable para la empresa, ya que la guía plantea nuevas políticas que contribuirán a la resolución del problemas, mejora el clima laboral y además ayudará a la identificación del colaborador con la empresa, al demostrar que se preocupa por atender la necesidad de ampliar su desarrollo como profesional al brindarle oportunidades de crecimiento y tiempo de calidad con su familia, al brindarle alternativas para equilibrar y consolidar su vida laboral con su vida familiar.

6.4. JUSTIFICACIÓN

La elaboración de la presente propuesta se justifica ya que al ejecutar la investigación se hizo evidente que en la empresa Automotores de la Sierra existen problemas en los temas de oportunidades de desarrollo y asenso, y falta de tiempo para realizar actividades familiares.

Con la implementación de la presente propuesta se busca mitigar dichos problemas además de mejorar el clima laboral y además ayudará a la identificación del colaborador con la empresa al ayudar al colaborador a controlar su agenda laboral, o al permitirle acceder a planes de carrera que le ayudara a desarrollarse como personal además de facilitarle los medios para acceder a una mejor calidad de vida.

Los beneficios para la empresa radican en la rapidez de la ejecución de las actividades, mejor ambiente de trabajo, mayor facilidad de encontrar colaboradores calificados, mayor índice de satisfacción organizacional, reducción de índices de rotación y absentismo, colaboradores más comprometidos con lo que hacen, reducción de niveles de estrés, además de ser una empresa pionera en el tema de ser una empresa familiarmente responsable, y de fortalecer la imagen responsable de la empresa.

6.5. OBJETIVOS

6.5.1. Objetivo General

Facilitar el establecimiento voluntario de estrategias flexibles en la organización, que favorezcan la conciliación de responsabilidades familiares y laborales de las personas que componen Automotores de la Sierra S.A.

6.5.2. Objetivos Específicos.

Adaptar la empresa a los cambios que se producen en la sociedad, relativos a la familia, los indicadores sociales, los hábitos y costumbres.

Establecer normas, políticas y valores que fortalezcan las relaciones familiares en la organización

6.6. ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD

Factibilidad Socio cultural.

Atraves de la aplicación de diferentes medidas de conciliación de la vida personal, familiar, la empresa intenta fomentar una cultura empresarial responsable y positiva que hace frente a uno de los problemas que más afecta a la sociedad, la fragmentación familiar cambio social que se ha presentado debido a la tecnificación del mundo empresarial.

Factibilidad Organizacional:

La factibilidad organizacional de esta propuesta radica en la implementación de medidas que incrementan la motivación ya que se constituyen en un incentivo para el personal existente en la empresa y aún más para los posibles candidatos al momento de reclutar personal estos factores se convierten en puntos a favor de la empresa cuando se habla de retener al personal.

Factibilidad de Seguridad y ambiente:

La presente propuesta se enfoca en una seguridad óptima para los colaboradores al despejar su mente de preocupaciones, entre las que se encuentra una de las más grande que lo aqueja; el bienestar de su familia, mediante el equilibrio de su vida familiar y el trabajo, ya que los problemas no solo se dan en su lugar de trabajo sino también en su hogar

Factibilidad económica.

Se ve reflejada en un potencial desarrollo, así como en un aumento considerable en la eficacia y en la eficiencia en la ejecución del servicio y todo concluye con el crecimiento de la imagen de la empresa frente a los clientes.

Factibilidad Legal.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

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

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.

El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

Art. 48.- Jornada especial.- Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor.

6.7 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La implementación de esta guía de consolidación de la vida laboral y familiar es uno de los principales medios de fortalecimiento de la calidad de vida de los trabajadores de la empresa automotores de la sierra S.A. Ya que la principal meta que se persigue es mejorar la relación laboral, logrando el crecimiento mutuo y alcanzando objetivos que la empresa plantee.

¿Qué es conciliación?

La revista empresarial **Psicas S.L.** (2008) define a la conciliación con *“La necesidad de compaginar el trabajo remunerado con el trabajo doméstico, las responsabilidades familiares y el tiempo libre.”*

“Encontrar la mejor fórmula para compaginar, por ejemplo, tu horario de trabajo con los requerimientos de tu vida personal”.

Otro de los conceptos muy acertados sobre conciliación vida familiar y laboral puede ser; *“la capacidad de los miembros de una sociedad para hacer compatibles de modo satisfactorio el desarrollo de actividades productivas, de forma igualitaria según el sexo, sin que ello implique costes labores no deseados*

por la empresa y ellos y sin que sea afectado el reemplazo generacional”.

(Instituto de la mujer, Ministerio de la igualdad España 2008:8)

Entonces conciliar podemos definir como la posibilidad de compatibilizar y equilibrar las actividades de la vida cotidiana de un empleado ya sea en ámbito laboral, familiar o privada, sin afectar ninguna.

¿Qué es una Guía de Conciliación?

Según Victoria Vidaurre presidenta de AMEDNA

Es un documento elaborado por la empresa, a disposición de toda la plantilla, donde se enumeran las medidas en materia de conciliación a disposición del personal. Su cuantificación, desarrollo y plan de mejora, suponen un elemento fundamental de la estrategia empresarial destinada a que las personas que la forman puedan conciliar su vida laboral con su vida personal y familiar. La finalidad es crear una herramienta sencilla y transparente que ayude a optimizar recursos, aumentar el grado de satisfacción y mejorar el clima laboral y la productividad-rentabilidad en la empresa.

El Plan se compone de una serie de objetivos, acciones de mejora e indicadores de evaluación, establecidos en función de las necesidades y dificultades que las personas tengan para la conciliación.

¿Qué problemas persigue eliminar?

Luego de la incorporación positiva de una persona al círculo laboral de la empresa, y debido a los afanes de superación y por querer brindar una mejor calidad de vida a sus hijos, los padres han optado por compartir los gastos de mantención del hogar, esto implica que ambos padres deben trabajar, y el efecto

de este supuesta mejor vida ha conllevado a una falta de tiempo de calidad en familia.

El efecto combinado de trabajar fuera de casa y, al mismo tiempo, seguir siendo la persona sobre la que recaen las tareas domésticas, unido a la falta de tiempo para la comunicación con la pareja, han acelerado el proceso de desintegración familiar. Y además un aumento de estrés en el empleado repercute directa o indirectamente sobre la empresa.

¿Qué beneficio trae conciliar la vida laboral y familiar?

Contar con planes, políticas y guías de conciliación en una empresa conlleva varios beneficios para la empresa y el trabajador vista desde el punto del ganar – ganar, partiendo desde el punto que la relación trabajo es un acuerdo mutuo de superación ya que una empresa sin personas no existiría, y una persona si trabajo un pudiera desarrollarse.

¿Qué beneficios conlleva ser una empresa familiarmente responsable?

Ser una empresa familiarmente responsable, que busca favorecer a sus colaboradores y a la familia de estos, puede representar una ventaja competitiva y beneficios para la empresa, ya que se trata de una línea bien marcada en varios ámbitos, a continuación se describirán los más importantes.

- **Mejora la imagen corporativa**

Al aplicar un sistema de conciliación la empresa se destacará positivamente sobre las demás instituciones que ofrecen servicios y de cualquier motivo social,

Adquirir el título de: “Empresa familiarmente responsable” proyecta la imagen positiva de ser no solo una organización que cumple con los mandatos obligatorios de ley, sino se proyecta la imagen de ser una compañía estable, moderna, que se compromete con sus colaboradores, y que posee políticas que van mucho más allá de otras empresas.

En definitiva una estrategia de conciliación es una campaña de imagen corporativa que al final resultaría beneficiosa para la empresa ya que existirá mayor interés entre el nuevo talento para formar parte de su equipo de trabajo, además de mejorar el comprometimiento entre los colaboradores.

- **Mejora el clima laboral**

Como sabemos existen formas de retribución que son tan efectivas como la monetaria, una de estas es el respaldo que la empresa le brinda a sus colaboradores, la persona tiene una cosa menos de que preocuparse al sentir un buen clima laboral y en retribución a esto el trabajador se identifica y compromete con la empresa.

- **Atrae al mejor talento humano y retiene al existente.**

Al brindar facilidades al trabajador para que pueda equilibrar su vida, se le da también una nueva forma de pensar, ya que se les brinda beneficios que en ninguna otra empresa se le brindará, esta misma forma de pensar se le presenta al nuevo postulante, un salario digno, beneficios ley y el valor agregado de la empresa: políticas empresariales que facilitan y mejoran su vida

¿Qué beneficios conlleva para el trabajador?

Conlleva grandes facilidades para el trabajador ya que se busca adecuar la jornada de trabajo y la empresa busca entregarle las herramientas para que se consoliden como padres, como personas y como trabajadores es decir la auto realización y crecimiento personal es uno de los puntos más grandes que esta guía busca presentar al trabajador, además de ayudar a mejorar la calidad de tiempo en familia que cada día se va perdiendo.

¿Qué empresas pueden elaborar una guía de Conciliación?

Toda empresa está libre para poner en marcha un plan para la elaboración de su guía de conciliación sin importar el tamaño de sus instalaciones o del número de personal que posee o de la porción de participación de hombres y mujer que posea en su nómina.

¿Una empresa puede hacer su propia Guía de Conciliación?

Si. Es recomendable que la empresa que decida incursionar en el tema de Conciliación familiar y laboral cuente entre sus colaboradores a una persona capacitada en este tema que pueda llevar de la mejor manera el mismo.

Luego de contar con los medios y los recursos se debe dar a conocer la guía a los colaboradores para poder tener los resultados esperados.

¿Cómo se empieza a trabajar una Guía de Conciliación?

Las fases a seguir para la elaboración de una guía de conciliación son:

El primer paso:

El compromiso de los directivos de la empresa es fundamental para poder llevar a cabo cualquier política de conciliación, ya que la aprobación es indispensable para su efectividad y realización.

Luego se debe informar a todos los colaboradores, sobre el proceso nuevo que la empresa atravesará.

¿Una vez que la Dirección se ha comprometido por escrito con la guía de Conciliación, cómo seguimos?

Se deberá nombrar una persona responsable

La empresa nombra a una persona Responsable y se conforma un Equipo de Trabajo que representa la diversidad de la plantilla y los departamentos de la empresa, y que se encargará del diseño, aplicación, seguimiento y evaluación del Plan de Conciliación. También es conveniente que el Equipo reciba una sensibilización y formación previa en la materia.

¿Cómo sabemos cuáles son las acciones que tiene que incluir la Guía de Conciliación?

Previamente es necesario realizar un diagnóstico que consiste en un análisis detallado de las necesidades de conciliación de la vida laboral, personal y familiar de la nómina.

Hay que tener en cuenta que las necesidades irán cambiando conforme vaya cambiando y evolucionando la nómina por lo que el Plan de Conciliación es algo “vivo”, en continua evolución.

¿Cómo se elabora un diagnóstico de conciliación?

A través de un estudio cuantitativo y cualitativo de la situación de la Empresa, mediante la recopilación de datos sobre las características de la misma, de la nómina, sobre las políticas de recursos humanos, de comunicación, de la organización y sobre las necesidades de conciliación de la nómina.

¿Qué técnicas utilizo para recopilar los datos de conciliación?

En función de las características de cada empresa las técnicas que pueden utilizarse son: análisis de los datos estadísticos, de la documentación, encuestas, entrevistas individuales, grupos de debate, etc.

¿Cuál es el siguiente paso hasta la elaboración de la Guía de Conciliación?

En primer lugar, se analiza y se discute dentro del Equipo de Trabajo el resultado del diagnóstico inicial. Después se extraen conclusiones con los puntos fuertes y los puntos de mejora que sirvan para incluir las medidas que hay en marcha, los objetivos y las acciones futuras que incluirá el Plan de Conciliación.

¿Qué partes debe incluir una Guía de Conciliación?

- Objetivos
- Estructura del plan de conciliación
- Descripción de las medidas de conciliación

Su puesta en marcha se realiza conforme al calendario establecido en el programa, aplicando cierta flexibilidad ya que es previsible que en el día a día se presenten

circunstancias que no se hayan podido prever inicialmente. Es conveniente comunicar los resultados del estudio y los contenidos del programa a la plantilla.

Resulta adecuado que la empresa plasme y documente las medidas de conciliación existentes para que la plantilla pueda conocerlas, consultarlas y acceder a ellas.

¿Cómo sé que voy por el buen camino en la aplicación de la Guía de Conciliación?

El programa contendrá unos indicadores para hacer el seguimiento periódico del programa por el Equipo de Trabajo y las evaluaciones (intermedias y final) del mismo.

6.8 MODELO OPERATIVO DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA



GUÍA DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

INTRODUCCIÓN A LA GUÍA

El termino conciliación en el mundo no es un término nuevo, debido a que



grandes empresas como Google ven a las acciones a favor de los colaboradores como una inversión a corto plazo, pero en el ámbito empresarial ecuatoriano aun es un tema muy reservado en

la que pocas empresas han intentado involucrarse, ya que las mayoría de los empresarios ven como a estas acciones como un gasto y no como una inversión.

La empresa Automotores de las Sierra .S.A, una empresa ambateña innovadora y socialmente responsable, en la cual existe un buen índice de calidad de vida laboral que procura siempre ser una empresa de vanguardia, es por esta razón que se realiza esta guía de conciliación de vida laboral y familiar, conscientes de lo que conlleva recibir el nombre de empresa familiarmente responsable, que busca favorecer a sus colaboradores, y además está en busca de una ventaja competitiva.

Objetivo de la guía.

- Adaptar la empresa a los cambios que se producen en la sociedad, relativos a la familia, los hábitos y costumbres.
- Establecer estrategias de gestión de los Recursos Humanos no discriminatorias que garanticen la igualdad efectiva entre mujeres y hombres

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN PARA LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Para la empresa Automotores de la Sierra. S.A, se realizará la implantación de las siguientes medidas de conciliación:

Área	Flexibilidad laboral
# De medida.	01
Nombre de la medida.	Horario flexible de entrada y salida
Objetivo de la medida.	Compaginar las responsabilidades de personas como familia
Personal beneficiado.	Todos los colaboradores de la empresa
Beneficios para la empres	Reduce el absentismo. Mejor el clima laboral Mejora la imagen corporativa

Tabla 30: Horarios Flexibles

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Descripción de la medida.

La hora de entrada al trabajo será de 08:30 a 09:30 y la de salida de 17:30 - 18:00.

Para el correcto funcionamiento de la organización será obligatorio estar presente en la empresa durante los siguientes intervalos horarios: De 09:30 a 13:00 y de 15:30 - 17:00. Dentro de estos límites de horario el personal podrá decidir sus horarios de entrada y salida debiendo cumplir con las 40 horas semanales obligatorias, pudiendo recuperar las horas a lo largo de la semana en las distintas jornadas laborales.

Área	Servicios a las Personas
# De medida.	02
Nombre de la medida.	Ayuda a familiares dependientes
Objetivo de la medida.	Dar facilidades a los trabajadores/ras que tienen que abandonar temporalmente el trabajo para atender a familiares dependientes
Personal beneficiado.	La totalidad del personal.
Beneficios para la empresa	Mayor satisfacción laboral Mayor comprometimiento con la empresa Mejora del clima laboral.

Tabla 31: Ayuda a familiares dependientes

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Descripción de la medida.

En esta medida se incluyen todas las prácticas que tienen por objetivo dar facilidades a los trabajadores/as que tienen que abandonar temporalmente el trabajo para atender a familiares dependientes.

Una diferencia entre estas prácticas y la anterior es que ésta supone un coste mayor para la empresa, tanto organizativo como monetario. Por ello, no es casualidad que este tipo de prácticas estén más extendidas en organizaciones, o entre grupos de trabajadores, en donde las condiciones de trabajo son relativamente buenas, la estabilidad en el empleo es alta, y donde la empresa está particularmente interesada en retener el talento.

Área	Desarrollo Profesional
# De medida.	03
Nombre de la medida.	Conocimiento compartido.
Objetivo de la medida.	Contar con personal calificado, desarrollado, satisfecho y comprometido con la empresa.
Personal beneficiado.	Todo el personal.
Beneficios para la empresa	Personal capacitado Mayor identificación empresarial Mayor satisfacción laboral Realización profesional.

Tabla 32: Conocimiento compartido

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Descripción de la medida.

En esta medida se destaca el desarrollo del personal, y profesional ya que el colaborar podrá optar a capacitaciones que le ayudaran a desarrollar de mejor manera las actividades encomendadas. Con la condición que se firme un convenio de capacitación que estipule que:

El 60 por ciento de la capacitación será cubierta por la empresa, y el conocimiento adquirido sea socializado con el resto de personal.

El colaborador deberá permanecer laborando en la empresa mínimo un año a partir de la fecha de término de la capacitación.

En caso que la persona quiera terminar la relación laboral, antes del tiempo establecido en el convenio deberá reembolsar el porcentaje que la empresa invirtió en su capacitación.

Área	Servicios a las Personas
# De medida.	04
Nombre de la medida.	Protección a las madres por riesgos durante periodo de embarazo o la lactancia.
Objetivo de la medida.	Salvaguardar la integridad física de la trabajadora, feto, o lactante , cuando los factores, condiciones, o procedimiento laborales generen riesgos a su salud.
Personal beneficiado.	Mujeres Embarazadas.
Beneficios para la empres	Mayor identificación empresarial Mayor satisfacción laboral Realización profesional. Menor índice en enfermedades laborales. Mejora la imagen de la empresa

Tabla 33: Protección a madres y mujeres gestantes

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Descripción de la medida.

Con esta medida se busca reducir el índice de riesgo en mujeres embarazadas, que por miedo de perder su empleo ponen en riesgo su integridad y la de su futuro hijo.

También se busca llevar de mejor medida las políticas de inclusión además de igualdad y equidad de género.

Se valorara un cambio de actividad, a un puesto de trabajo exento de riesgos, para la trabajadora, y en caso extremo la suspensión del contrato, sin afectar la relación laboral, pudiendo retomarlo, cuando no exista riesgo ni para la madre, feto, o lactante.

Área	Servicios a las Personas
# De medida.	05
Nombre de la medida.	Aproximación al domicilio
Objetivo de la medida.	Brindar al colaborador de mayor facilidad de regreso a su domicilio.
Personal beneficiado.	Todas las personas que trabajan en la empresa.
Beneficios para la empresa	Reducción del absentismo laboral Mejora de la salud laboral (menos bajas por enfermedad) Mayor productividad y competitividad Mejora de la imagen de la empresa Mayor fidelidad de clientes Reducción de costes de sustitución y reincorporación.

Tabla 34: Aproximación a domicilio

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Descripción de la medida.

Los empleados que cuenten a su cargo con niños menores de 10, personas ancianas, o personas con discapacidad, podrán solicitar la aproximación de su lugar de trabajo a su domicilio, (siempre y cuando existan vacantes o se dé un acuerdo de intercambio entre dos trabajadores)

Área	Servicios a las Personas
# De medida.	06
Nombre de la medida.	Ayudas a Guardería
Objetivo de la medida.	Brindar al colaborador opciones para el cuidado de sus hijos.
Personal beneficiado.	Personal con hijos menores de 3 años
Beneficios para la empresa	Mayor identificación empresarial Mayor satisfacción laboral Realización profesional. Mejora de la imagen de la empresa Reducción del absentismo laboral

Tabla 35: Ayudas a Guardería

Descripción de la medida.

La empresa realizará convenio con una Guardería cercana a la agencia y pondrá a conocimiento de los trabajadores los beneficios del mismo.

Los trabajadores tendrán la libertad de escoger este servicio y la empresa cubrirá el 20% de los pagos mensuales, hasta que el niño cumpla los tres años.

Esto con el objeto de generar tranquilidad en lo padres y madres que regresan de su licencia por maternidad y no tienen un lugar o persona que cuide a sus hijos mientras están en el trabajo.

Área	Comunicación Interna
# De medida.	07
Nombre de la medida.	Reuniones Periódicas
Objetivo de la medida.	Conocer los avances y problemas que suscitan en la empresa de manera oportuna.
Personal beneficiado.	Todo el personal
Beneficios para la empresa	Mayor identificación empresarial Mayor satisfacción laboral Realización profesional. Mejora de la imagen de la empresa Reducción del absentismo laboral

Tabla 36: Reuniones Periódicas

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Descripción de la medida.

El departamento de Talento Humano llamará a reuniones cada 15 días para detectar problemas y poder darles solución oportuna. También se discutirán las mejoras y avances que ha habido desde la puesta en marcha de la guía de conciliación.

Se establecerán grupos de trabajo dentro de cada área en la empresa, y se elegirá un representante por cada grupo.

A las reuniones asistirán los directivos, talento humano, los jefes de cada departamento y los representantes de los grupos de trabajo, esto con el fin de tener una perspectiva más amplia de lo que sucede en la empresa y obtener más puntos de vista cuando se presenta un problema de trabajo.

Programa de Capacitación

Taller	Objetivo	Contenido	Duración Responsable
Motivación del personal	Reconocer como un individuo con motivaciones y decisiones propias puede afectar positiva y negativamente el entorno social donde se desenvuelve.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y autoestima • Satisfacción interna y externa • Actitud y problemas en el trabajo • ¿Cómo llegar a sentirse satisfecho en el trabajo? • Balance entre familia y trabajo 	12 horas 3 sábados Responsable: Lizeth Nolivos Talento Humano ASSA
Trabajo en Equipo	Desarrollar en el participante la habilidad de poder trabajar en compañía de otras personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos y equipos • Los equipos y las necesidades organizativas. • Equipos de alto rendimiento. • Productividad en el trabajo 	12 horas 3 sábados Responsable: Lizeth Nolivos Talento Humano ASSA
Relaciones Humanas	Propiciar a los participantes la importancia de mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la relación personal • Claves para una comunicación efectiva • Técnicas de selección grupal • Trascendencia de las relaciones humanas • Personalidad y conducta • Manejo de conflicto 	12 horas 3 sábados Responsable: Lizeth Nolivos Talento Humano ASSA
Técnicas de Logro en el Desempeño	Permitir a los trabajadores tener criterios para orientarse sobre los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de competencia laboral • Concepto de análisis de puesto • Concepto de descripción de puestos 	12 horas 3 sábados Responsable: Lizeth Nolivos Talento Humano ASSA

Resolución de conflictos	Diseñar actividades encaminadas a capacitar al colectivo de trabajadores en destrezas y habilidades para la resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo solucionar conflictos dentro de la empresa? • ¿Cómo evitar conflictos entre compañeros? • ¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales luego del conflicto? 	12 horas 3 sábados Responsable: Lizeth Nolivos Talento Humano ASSA
Aplicar principios y elementos de la comunicación	Lograr la integración social del individuo con el resto del grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de comunicación • Proceso de la comunicación • Canales y vías de la comunicación • Responsabilidades del supervisor en la comunicación • Comunicación asertiva • Comunicación eficaz. 	12 horas 3 sábados Responsable: Lizeth Nolivos Talento Humano ASSA

Tabla 37: Programa de Capacitación

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Metodología

- Técnicas expositiva (4 horas)
- Trabajo en Grupo (2 horas)

Material:

- Cuadernillo para apuntes
- Lápiz y borrador
- Manual con los términos de estudio
- Laptop
- Proyector

6.9 MATRIZ DEL MODELO OPERATIVO

FASE O ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
¿Cómo?	¿Para qué?	¿Qué?	¿Cuánto?	¿Quién - es?	¿Cuándo?
CONCIENTIZACIÓN	Concientizar a los directivos de la empresa de AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A., de la importancia de proporcionar a sus colaboradores un buen nivel de Calidad de vida Laboral	Socializar a los directivos de la empresa de seguridad privada AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A., para la posterior ejecución de la propuesta, estableciendo en la empresa nuevos compromisos para el desarrollo de actividades.	Proyector. Laptop. Videos. Diapositivas.	Investigador	Una hora semanal JUNIO 2015
PLANIFICACIÓN	Planificar actividades, los recursos, responsables, y tiempo de ejecución.	Planificación de la totalidad de las actividades. Cuantificación de los recursos que serán utilizados. Designación de las personas que se encargaran de la ejecución de actividades. Estimación del tiempo en que lo harán.	Computador. Hojas. Esferos. Lápices.	Directivos	JULIO 2015
EJECUCIÓN	Ejecutar la guía de conciliación laboral, familiar y personal para elevar el nivel de calidad de vida laboral existente en la empresa.	Incorporar la guía de conciliación laboral, familiar y personal a las políticas que rigen la empresa.	Materiales necesarios para la incorporación de la guía de conciliación laboral, familiar y personal	Investigador Directivos	AGOSTO 2015
EVALUACIÓN	Evaluar realizando un seguimiento de la aplicación de la propuesta.	Monitoreo de actividades.	Listas de chequeo.	Investigador	SEPTIEMBRE 2015

Tabla 38: Matriz del Modelo Operativo

Elaborado por: Lizeth Nolivos

6.10 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la viabilidad del presente estudio se hecho necesario lo siente:

Recursos Humanos.

Investigador: Lizeth Nolivos

Tutor: Dra. Mg. Irma Ortiz.

Personal de la empresa

Recursos Materiales.

Esferográficos.

Resma de hojas INEN A4

Computadora,

Impresora

Copiadora.

Recursos Físicos.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la
Universidad Técnica de Ambato

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica
de Ambato

Instalaciones de la Empresa Automotores de la Sierra Agencia Matriz.

Recursos Económicos.

Cantidad	Denominación	Costo Unitario	Costo Total
2	Esferográficos	0.75	1.50
2	Resma de hojas	6.00	12.00
10	Impresiones	0.5	5.00
80	Foto Copias	0.2	1.60
1	Memoria Flash	15.00	15.00
10	Taxi	1.00	10.00
20	Transporte	0.25	5.00
2	Anillados	3.00	6.00
1	Desarrollo Profesional	1000	1000
1	Servicios a las Personas	4000	4000
1	Flexibilidad Laboral	50	50
1	Comunicación Interna	50	50

Tabla 39: Recursos Económicos

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Presupuesto de gastos.

Total de recursos 5156.10

Imprevistos 10.00

Total de gastos 5166.10

6.11 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.

La evaluación del presente estudio se lo ejecutara de acuerdo a lo señalado en el plan operativo y del presupuesto y se tomó en consideración las siguientes preguntas:

Pregunta	Explicación
¿Quién solicita la valuación?	Junta administrativa de la empresa.
¿Por qué evaluar?	Para comprobar si con la presente propuesta tiene como resultado lo esperado.
¿Para qué evaluar?	Para establecer como se ha desarrollado cada medida de la guía propuesta para la ASSA. Para establecer el criterio de los actores sociales
¿Que evaluar?	Se evaluará Objetivos cumplidos Las medidas de conciliación Actividades cumplidas Número de participantes por talleres de capacitación Nivel de desempeño luego de la propuesta.
¿Quién evalúa?	Investigadora Le jefe o encargado del departamento de talento humano.
¿Cuándo evaluar?	Permanentemente Evaluaciones trimestrales. Al terminar cada capacitación.
¿Con qué técnicas de recolección?	Utilizando las siguientes herramientas: Encuestas Observación.
¿Con que evaluar?	Con los instrumentos para la investigación: una grabadora, cuestionario de preguntas, guías de observación.

Tabla 40: Previsión de la Evaluación

Elaborado por: Lizeth Nolivos

Cronograma

Actividades	Tiempo															
	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Antecedentes y Justificación	■	■	■	■												
Análisis de Objetivos					■	■	■									
Factibilidad y Fundamentación									■	■	■					
Metodología y Modelo Operativo													■	■	■	
Administración y Evaluación																
													■	■	■	

Tabla 41: Cronograma

Elaborado por: Lizeth Nolivos

BIBLIOGRAFÍA

1. Albi, E. (1992) “Evaluación de la eficiencia pública. El control de la eficiencia del sector público” Hacienda Pública Española, nº 120-1
2. ALLES, Martha Alicia (2011) Diccionario de Recursos Humanos - 1º Edición.- Buenos Aires.
3. Alvarado Torres, S. P (2013). *Incidencia de la aplicación de las nuevas tecnologías “Juegos en Red” en las relaciones interpersonales y prácticas sociales en los estudiantes del décimo año del colegio “Manuel Cabrera Lozano” de la ciudad de Loja* (Doctoral dissertation).
4. Andrade Simón “Diccionario de Economía”, Tercera Edición, Editorial Andrade, 2005,
5. Arias Díaz, N. P., & Ramón Moscoso, D. F. (2009). Planificación del Departamento de Recursos Humanos y elaboración de guías de los subsistemas Especificados para su futura implementación en la Dirección Regional del Trabajo del Azuay.
6. AUDRETSCH, D. B., and T. MAHMOOD (1995): "New Firm Survival: New Results Using a Hazard Function," *The Review of Economics and Statistics*.
7. Azócar, Leonar. Díaz, Emelinda (2008). Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial que labora en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui.
8. Beckhard, R. (1973) *Estrategias y Modelos Organizacionales*.
9. Bennis, W. (1973). *Organización su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. México.

10. Bennis, W. (1987). Desarrollo organizacional. *Su naturaleza, origen y sus perspectivas*. México: Edición SITESA.
11. Betancourt, O. (1999). Salud y Seguridad en el Trabajo. OPS, OMS–FUNSAD.
12. Byars, LL. L y Rue, L.W. (1983) *Administración de recursos humanos. Conceptos y aplicaciones* Editorial Interamericana. México
13. Cavazos Flores, B. (1997). El nuevo derecho del trabajo mexicano. *México, Éditions Trillas*.
14. Chiavenato, I. (1999) *Administración de Recursos Humanos* Editorial McGraw Hill. Colombia
15. Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administración de Recursos Humanos*, Editorial McGraw Hill, México.
16. Cruz, Ivis. Funes, Claudia. Sorto, Gloria. (2009). “*Incidencia de la Inteligencia Emocional en las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Psicología Ciclo 02-2009 de la Universidad de Oriente de la Ciudad de San Miguel*”. San Miguel, El Salvador.
17. Cunningham, J.B. (1978), A systems-resource approach for evaluating organizational effectiveness. *Human Relations*.
18. Daft, R.L. y Steers, R.M. (1992), *Organizaciones: el comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. México. Limusa.
19. De Buen, L. (1994). Néstor, Derecho del trabajo. *Tomo Segundo: “Derecho Individual Derecho Colectivo*, 199-207.
20. DEMING, E. (1996). *Calidad, productividad y competitividad*, Ed. Díaz de Santos S.A., España.

21. DUBRIN, Andrew (2004) Fundamentos de Comportamiento Organizacional, Editor Thomson, Segunda Edición, México.
22. Espejo, J. C. G. (2007). Seguridad en el trabajo. Artículo 2, fracción XVI del Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo /STPS. México
23. Fernández – Ríos, M. y Sánchez, J.C. (1997), Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación. Madrid: Díaz de Santos S.A.
24. Fernández Ríos, M. (1999). Diccionario de RRHH. Organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
25. FRENCH, W. (1996). Desarrollo Organizacional, Editorial Prentice Hall.
26. Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía (2011) “Desarrollo Empresarial y Emprendedores” Imprenta Luque, Córdoba, España.
27. Fundación Universia (2009) Opositar para Trabajar en una Universidad Pública, Reportaje, España
28. GARCÍA-SERRANO, C. A. R. L. O. S., & ARRANZ, J. M. (2007). ¿Qué ha sucedido con la estabilidad del empleo en España entre 1987 y 2003? *Revista de Economía Aplicada*, 15(45), 65-98.
29. Gelade, G. y Gilbert, D. (2003), Work Climate and organizational Effectiveness: The Application of Data Envelopment Analysis in Organizational Research. *Organizational Research Methods*.
30. GIBSON, Ivanicevich, Donelly. (1996) Las Organizaciones, Editorial McGraw Hill, Madrid.
31. Goldsmith, E.B. (1989). “Work and Family. Theory, research and applications”. Newbury Park. Sage Publications.

32. Herrera Sánchez, R., & Cassals Villa, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana de enfermería*, 21(1), 1-1.
33. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS). 2005. Conceptos aplicables a los riesgos de trabajo. Quito, Ecuador. Boletín Informativo. P. 18
34. J de Jesús Castorena. (1942). *Tratado de derecho obrero*. Jaris.
35. Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca)*, 23(1), 116-133.
36. José María Cortez Díaz , Seguridad y Salud en el Trabajo, Técnicas de Prevención de Riesgos Laborables, ED. ALFAOMEGA 3ra Edición
37. Juárez, O., (2000). Administración de la Compensación. México: Oxford
38. Koontz, H. & Heinz, W. (1991). Administración. Novena edición, McGraw Hill. México
39. LA ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, (OSHA) 1998. Conceptos de Seguridad Industrial. Quito, Ecuador. Boletín Informativo.
40. Lau, R.S.M. (2000). «Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model». *International Journal of Service Industry Management*, 11(5); 422-437.
41. Maldonado Bedoya, R. S. (2013). Diseño de un manual para la optimización de la productividad en la industria Lavetec mediante la minimización de desperdicios en las etapas de producción y empaque.

42. MALVA Espinosa (2002) Calidad de vida en el trabajo – percepción de los trabajadores. Departamento de Estudios Dirección del Trabajo Chile.
43. MARTIN, A. D. (2003). CALIDAD DE VIDA LABORAL.
44. Milkovich & Newman (1996). Compensation. (Sexta Edición). Mc Graw-Hill.
45. Morales, J. A., & Velandia, N. (2001). Salarios. Estrategia y Sistema de Salarial y de Compensación. Colombia: Mc Graw – Hill
46. Munduate, L. (1993). «Aportaciones de la perspectiva de la CVL a las relaciones laborales». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.) Gestión de Recursos Humanos y CVL. Madrid: Eudema.
47. Navarro, P. V., Manzo, E., Zuljay, R., Moncallo, P., & Nadia, M. TRABAJO DE GRADO REMUNERACIÓN SALARIAL RECIBIDA, BENEFICIOS RECIBIDOS Y ASPIRADOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL PERCIBIDA.
48. Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
49. Palomeque López, M. C. La nulidad parcial del contrato de trabajo. Tecnos. Madrid, 1975.
50. PAZMIÑO C., Iván (2006) Investigación Científica 2 Tiempo de Investigar. HOLOS Grupo LEER, Quito
51. Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16(3).

52. Poza de la, J. y Prior, J. (1988). «Calidad de vida en el trabajo. Un estudio empírico». En Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, pp. 470-476. Madrid: COP.
53. Ramírez, J. G. (1988). *Apuntes sobre derecho del trabajo* (Vol. 6). Universidad Autónoma de Querétaro.
54. Ríos, M., & Beltrán, D. (2002). Seguridad laboral.
55. Robbins Stephen & Mary Coulter, Administración; Pearson Educación, México, 2005.
56. RODRÍGUEZ DEL BOSQUE, I. (1995): “La comunicación de la imagen de empresa”, Alta Dirección, Mayo-Junio, Año XXVIII, núm. 163, pp. 79-91
57. Rodríguez, L. G. (2006). Calidad de vida laboral. Recuperado em junho, 2, 2012.
58. Samuelson Paul y Nordhaus William “Economía”, Decimoséptima Edición, McGraw Hill Interamericana de España, 2002
59. Sánchez, J., & Pintado, T. (2009). Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial
60. Schein, E. H. (1993). *Psicología de la organización*. Prentice Hall.,
61. Segurado Torres, A., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 2002, 14 (4), pp. 828-836.
62. Silva, M. D. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Universitat de Barcelona.

63. SLOCUM, John (2006) Administración un enfoque basado en competencias, Editor Thomson, Décima Edición, México.
64. Sogso, T., & Julia, M. (2012). *Diseño del proyecto de producción y comercialización asociativa del cuy, de la organización de mujeres Kichwas y campesinas de Ambatillo* (Doctoral dissertation).
65. Tene Lema, N. C., & Villegas Paredes, M. P. (2011). Desarrollo e Implementación del Manual de Higiene y Seguridad Industrial para la Empresa LECOCEM.
66. Torres, Y., BUELE, M., CHAMBA, J., & CARRIÓN OCHOA, S. (1995). Las relaciones humanas y la educación. Loja, Ecuador: Editorial UTPL.
67. Urquijo, J. (1997). La Administración de Sueldos y Salarios. Venezuela
68. Velandia Salazar, Freddy, Ardón Centeno, Nelson, & Jara Navarro, María Inés. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168.
69. VILLAFAÑE, J. (1999): La gestión profesional de la imagen corporativa. Madrid: Pirámide.
70. Wether, W., & Davis, K., (1999). Administración de Personal y Recursos Humanos. (Cuarta Edición). México: Mc Graw-Hill.



Infografía

1. Norberto Chaves (1993) La Imagen Corporativa - webjam-upload.s3.amazonaws.com
2. Socorro, F. (2006). Estabilidad laboral: otro paradigma que cambia. Documento electrónico disponible en: www.gerencialrrhh.com

ANEXOS

FORMULARIO DE EVALUACIÓN



Soy parte de  Cargo: _____
 Área: _____
 Jefe inmediato: _____
 Fecha: _____

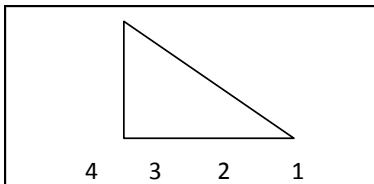
OBJETIVO

Determinar la situación actual de la Empresa en cuanto a Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional

INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada uno de los siguientes ítems y califique con la puntuación que mejor describa la gestión realiza, tomando como referencia la siguiente escala de calificaciones.

ESCALA DE CALIFICACION



En cada interrogante asigne una calificación del 1 al 4, en donde 4 es lo máximo y uno lo mínimo.

DESCRIPCION DE GESTIÓN

Calidad de Vida Laboral (CVL): ¿En qué nivel...	CALIFICACIÓN
1. Conozco la misión, visión y objetivos de la empresa?	
2. Pongo en práctica los valores corporativos?	
3. Demuestro una actitud positiva y amable en el trabajo?	
4. Siento satisfacción en las relaciones con los compañeros de trabajo?	
5. Cuento con el apoyo de mis superiores para resolver problemas de trabajo?	
6. Siento que el trabajo que realizo es reconocido por jefes y compañeros de trabajo?	
7. Siento orgullo por pertenecer a la empresa?	
8. Me siento motivado para realizar mi trabajo?	
9. Me siento comprometido con los resultados de mi empresa?	
10. Tengo oportunidades de promoción y adelanto profesional?	
11. Siento que la evaluación que hacen de mi trabajo es objetiva y justa?	
12. Tengo tiempo libre para la familia, actividades sociales y culturales?	
Eficacia Organizacional (EFO): ¿En qué nivel...	
13. Funcionan los procesos de entrega de servicio al cliente en la empresa?	
14. Alcanza la empresa los resultados esperados en cada periodo?	
15. Siento que estoy encaminado con los deseos de la organización?	
16. Siento que mi desempeño está acorde con el nivel de productividad de mi empresa?	
17. Vigilo que se cumplan las leyes y normas que rigen la empresa?	
18. Soy cauto con mi seguridad y la de los demás al realizar mi trabajo?	
19. La empresa se adapta a los cambios en las leyes que rigen el trabajo y las empresas?	
20. Puedo adaptarme a los cambios que se desarrollan en la empresa?	
21. Mejorarían la CVL y EFO con la implementación de una guía de conciliación laboral y familiar?	
OBSERVACIONES:	TOTAL

 FIRMA DE VALIDACIÓN