



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

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

**TEMA: “LA CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJO  
Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES  
LABORALES DE LA HELADERÍA GLACIAL”**

**Autor: Eduardo Alejandro León Rodríguez**

**Tutor: ING. MBA. Jorge Cerón**

**AMBATO – ECUADOR  
Abril 2015**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

ING. MBA. Jorge Cerón

**CERTIFICA:**

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

Ambato, Diciembre del 2014

---

ING. MBA. Jorge Cerón

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, EDUARDO ALEJANDRO LEON RODRIGUEZ, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Organización de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

---

**Eduardo Alejandro León Rodríguez**

**AUTOR**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

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

f. \_\_\_\_\_

**Ing. GABRIEL PAZMIÑO**

f. \_\_\_\_\_

**Abg. SANTIAGO ORTIZ**

**Ambato, Abril del 2015**

## **DERECHOS DE AUTOR**

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

---

Eduardo Alejandro León Rodríguez

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presente, acompañándome para poderme realizar.

A mi esposa Ivonne y mi hija Danna quienes han sido y son mi motivación, inspiración y felicidad.

*“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers*

## **AGRADECIMIENTOS.**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño  
anhelado.

A la UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi tutor de tesis, ING. MBA. Jorge Cerón por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunos están aquí conmigo y otros en mis recuerdos y en mi corazón sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que dios los bendiga.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
Árbol de Problemas.....	7
1.2.2 Análisis crítico.....	8
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del Problema.....	8
1.2.5 Preguntas Directrices.....	9
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	9
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 General.....	10
1.4.2 Específicos.....	11
CAPÍTULO II.....	12
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes investigativos.....	12



2.2 Fundamentación Filosóficas .....	14
2.3 Fundamentación legal .....	15
2.4 Categorías fundamentales .....	17
2.5 Hipótesis.....	29
2.6 Señalamiento de variables.....	29
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>30</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>30</b>
3.1 Enfoque .....	30
3.2 Nivel o tipo de investigación.....	30
3.3 Población y muestra. ....	31
3.4 Operacionalización de variables .....	32
3.5 Plan de recolección de información .....	34
3.6 Plan de procesamiento de la información .....	35
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>36</b>
<b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
4.1 Análisis de Resultados .....	36
4.2 Interpretación de datos .....	36
4.3 Verificación de la hipótesis.....	48
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>53</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
Conclusiones .....	53
Recomendaciones.....	54
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>55</b>
<b>6. PROPUESTA.....</b>	<b>55</b>
6.1 Datos informativos.....	55
6.2 Antecedentes .....	56
6.3 Justificación.....	56
6.4 Objetivos .....	57
6.4.1 Objetivo General .....	57
6.4.2 Objetivo Específico.....	57
6.5 Análisis de Factibilidad.....	58
6.6 Fundamentación Científico – Técnico .....	59

6.7 Modelo Operativo .....	63
Programa de Acción.....	75
Evaluación de la propuesta y control del plan. ....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	80
ANEXOS .....	94
Encuesta.....	95

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Consumo anual (per cápita) de helados y postres .....	4
Cuadro N° 2 Cliente interno Heladería Glacial .....	31
Cuadro N° 3 Variable Independiente .....	32
Cuadro N° 4 Variable Dependiente .....	33
Cuadro N° 5: Recolección de información.....	34
Cuadro N° 6 Liderazgo por parte del personal .....	37
Cuadro N° 7 Actividades de motivación .....	38
Cuadro N° 8 Satisfechos al trabajar .....	39
Cuadro N° 9 Organización en la Heladería .....	40
Cuadro N° 10 Respeto entre compañeros.....	41
Cuadro N° 11 Normas internas .....	42
Cuadro N° 12 Personal de la empresa .....	43
Cuadro N° 13 Gerente está controlando las actividades .....	44
Cuadro N° 14 El gerente es tolerante .....	45
Cuadro N° 15 Existe bienestar en el personal .....	46
Cuadro N° 16 Se han producido discrepancias .....	47
Cuadro N° 17 Muestra para el chi-cuadrado .....	49
Cuadro N° 18 Frecuencias observadas (fo) y esperadas (fe).....	51
Cuadro N° 19 Registro Expediente Laboral .....	63
Cuadro N° 20 Programa de Capacitación de la Heladería Glacial .....	66
Cuadro N° 21 Seguridad del Personal .....	68
Cuadro N° 22 Matriz de Monitoreo y Evaluación .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de Problemas .....	7
Gráfico N° 2 Variable Independiente .....	17
Gráfico N° 3 Variable Dependiente .....	18
Gráfico N° 4 Liderazgo por parte del personal .....	37
Gráfico N° 5 Actividades de motivación.....	38
Gráfico N° 6 Satisfechos al trabajar .....	39
Gráfico N° 7 Organización en la Heladería.....	40
Gráfico N° 8 Respeto entre compañeros .....	41
Gráfico N° 9 normas internas .....	42
Gráfico N° 10 Personal de la empresa.....	43
Gráfico N° 11 Gerente está controlando las actividades .....	44
Gráfico N° 12 El gerente es tolerante.....	45
Gráfico N° 13 Existe bienestar en el personal.....	46
Gráfico N° 14 Se han producido discrepancias .....	47
Gráfico N° 15 Representación gráfica del chi-cuadrado.....	52
Gráfico N° 16 Programa de calidad.....	60
Gráfico N° 17 Cronograma .....	78

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo se lo realizo en la heladería Glacial, una empresa que se dedica a la producción de helados ubicada en Salcedo. La investigación consta de seis capítulos los cuales se lo detalla a continuación.

Como primera instancia se detectó un problema que es la calidad de vida del trabajo y su incidencia en las relaciones laborales de la Heladería Glacial de la ciudad de Salcedo, en donde se evidencia existe la necesidad de mejorar las relaciones laborales, ya que el talento humano es parte primordial en la empresa se hizo un análisis exhaustivo a la problemática para de esta manera dar una solución adecuada.

De acuerdo con la investigación se llegó a la conclusión de que en la heladería glacial Se han producido discrepancias y enfrentamientos entre el personal lo que perjudica el desarrollo de la misma, se evidencia la falta de organización y el incumplimiento de las normativas internas.

Se propone como solución la aplicación de un programa de calidad de vida laboral, el cual los clientes internos se sientan con mayor seguridad y motivados en el trabajo lo que beneficia además en el incremento de la productividad y el mejoramiento continuo de las relaciones.

Palabras claves:

Comunicación

Liderazgo

Clima Laboral

Heladería Glacial

## **ABSTRACT**

This work was performed in the Glacial ice cream parlor, a company dedicated to the production of ice located in Salcedo. The research consists of six chapters which it detailed below.

As primarily a problem is the quality of work life and their impact on labor relations Glacial Ice Cream of the city of Salcedo, where evidenced detected there is a need to improve labor relations, since the human talent is primordial in a comprehensive enterprise with the problem to thereby provide an adequate solution, analyzes the main objective is to establish appropriate control of quality of life at work to improve labor relations company took Glacial.

According to the investigation, it was concluded that in the ice cream parlor There have been disagreements and conflicts among staff which harms the development of the same, lack of organization and the failure of the internal standards is evident.

The implementation of a program of quality of working life, which internal customers feel safer and motivated at work which also benefits in increased productivity and continuous improvement of relations is proposed as a solution.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza debido a la necesidad de mejorar las relaciones laborales de la empresa Heladería Glacial, ya que no tiene una adecuada calidad de vida laboral en la misma. Y este es un factor muy importante que ha ido afectando al talento humano.

En el primer capítulo se determina el problema de investigación y se analiza toda la problemática existente que es el inadecuado proceso organizacional y su influencia en el desarrollo de la empresa, se plantean además los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se establece el marco teórico por medio de la fundamentación de la investigación en base a los antecedentes de otras investigaciones o información recaudada, aspectos legales y el análisis adecuado de cada una de las variables determinadas en la investigación, siendo las variables de estudio la calidad de vida laboral y las relaciones laborales de la empresa Heladería Glacial.

En el tercer capítulo se determina el marco metodológico con el enfoque, la modalidad, el tipo y el método de investigación, además se determina la muestra y a través de la operacionalización de variables, se determinan las interrogantes del cuestionario con sus respectivos indicadores que se aplicarán en el trabajo de campo.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos a través del trabajo de campo con sus respectivos análisis e interpretaciones, además se comprueban las hipótesis planteadas para la investigación: alterna ( $H_a$ ) y nula ( $H_0$ ), las mismas que nos guiarán para confirmar si el programa de calidad de vida laboral ayuda a mejorar las relaciones laborales en la empresa.

En el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones obtenidas de las tabulaciones previamente hechas.

En el sexto capítulo se propone la aplicación de un Programa de Calidad de vida Laboral, el cual consiste de empleo y desarrollo de oportunidades, de seguridad e Integración social, comunicación y relaciones laborales en la organización, todo esto para mejorar las relaciones laborales de la Heladería Glacial.



## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1 Tema**

“La Calidad de vida del trabajo y su incidencia en las Relaciones Laborales de la Heladería Glacial de la ciudad de Salcedo”

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

El descontrol de la Calidad de vida del trabajo incide en las Relaciones Laborales de la Heladería Glacial.

##### **1.2.1 Contextualización**

La Asociación Internacional de Productos Lácteos informó que Estados Unidos encabezó la producción total de helados y postres helados con aproximadamente 61,3 millones de hectolitros; le siguieron China con 23.6 millones de hectolitros, y muy de lejos se ubicaron Canadá (5,4 mhl), Italia (4.6 mhl) y Australia (3.3 mhl) entre otros.

**Cuadro N° 1** Consumo anual (per cápita) de helados y postres  
**HELADOS EN LITROS**

<b>Consumo</b>	<b>Litros</b>
1 Nueva Zelanda	26.30
2 Estados Unidos	22.50
3 Canadá	17.80
4 Australia	17.80
5 Suiza	14.40
6 Suecia	14.20
7 Finlandia	13.90
8 Dinamarca	9.20
9 Italia	8.20
10 Chile	6.00
11 Francia	5.40
12 Alemania	3.80
13 China	1.80

Fuente: The Latest Scoop, 2010 Edition, Int. Dairy Foods Assn.

La historia de este alimento tiene raíces en los romanos cuando como un lujo mandaban traer nieve de las montañas para comer con frutas.

Sin embargo, son los chinos a quienes se atribuye esta invención, que llega a Occidente a través de Marco Polo. De esto han pasado muchos años en los que se destacan en el panorama mundial países como Italia y Estados Unidos por su alto consumo de helado y por su calidad.

En América Latina, resaltan Argentina y Chile con un consumo per cápita que alcanza las cuatro y siete litros al año. Esto señala la inclusión del helado en la canasta familiar, como afirma Víctor Madrigal de Soft Touch.

Por el contrario, en Colombia el consumo per cápita de helado está cercano a los dos litros por año y presenta una tendencia creciente que puede verse reflejada en la nueva proliferación de marcas en todo el territorio nacional.

Con un consumo anual por persona que en Ecuador se estima en 1,8 litros, las principales marcas de helado están apuntando a nuevas estrategias para empujar el crecimiento del mercado, que si bien registra un desarrollo aún está por debajo de otros países como Colombia y Brasil, que tienen una ingesta per cápita de dos a 2,3 litros.

La reformulación de ingredientes que eliminan los sabores artificiales, el surgimiento de marcas 'genéricas' y la asociación de compañías que antes competían están entre los últimos movimientos de una industria que factura entre \$ 90 (US\$3,5 millones) y \$100 millones (US\$3,9 millones).

Según Sara Sotomayor, gerente de helados Pingüino considera que en el Ecuador el 70% de la participación en el mercado de los helados lo capta Pingüino, mientras que el restante 30% se lo adjudican Eskimo, Zanzibar, Coqueiros, Jotaerre y con la cual pone en marcha un cambio en la fórmula de sus paletas del segmento infantil, que eliminan los sabores y colores artificiales.

Juliana Icaza, analista de mercado, afirma que hay un enorme nicho que no es aprovechado por las grandes empresas y que es atendido por marcas más populares o artesanales que ofrecen helados entre \$0.20 y \$0.80.

En el ámbito más artesanal e informal, el calor juega un rol importante al igual que el precio, asegura Pablo López, con 34 años en el oficio de heladero informal.

Él, como otras personas dedicadas a la misma actividad, de las cuales no existe un registro, sostiene que el consumo de este tipo de helados no se perderá, pese a las innovaciones. "Nuestros clientes preferidos son los niños y nuestra vitrina las calles", dice López quien vende helados.

La Heladería Glacial se dedica a ofrecer helados, en la ciudad de Salcedo; sus productos son de gran calidad para el cliente; ya que quieren posicionarse en la mente del consumidor como la manera de adquirir un producto delicioso para sus familias. La empresa al analizar la situación actual determina que carece de control de calidad de vida en el trabajo que influye en las relaciones laborales internas.

## Árbol de Problemas

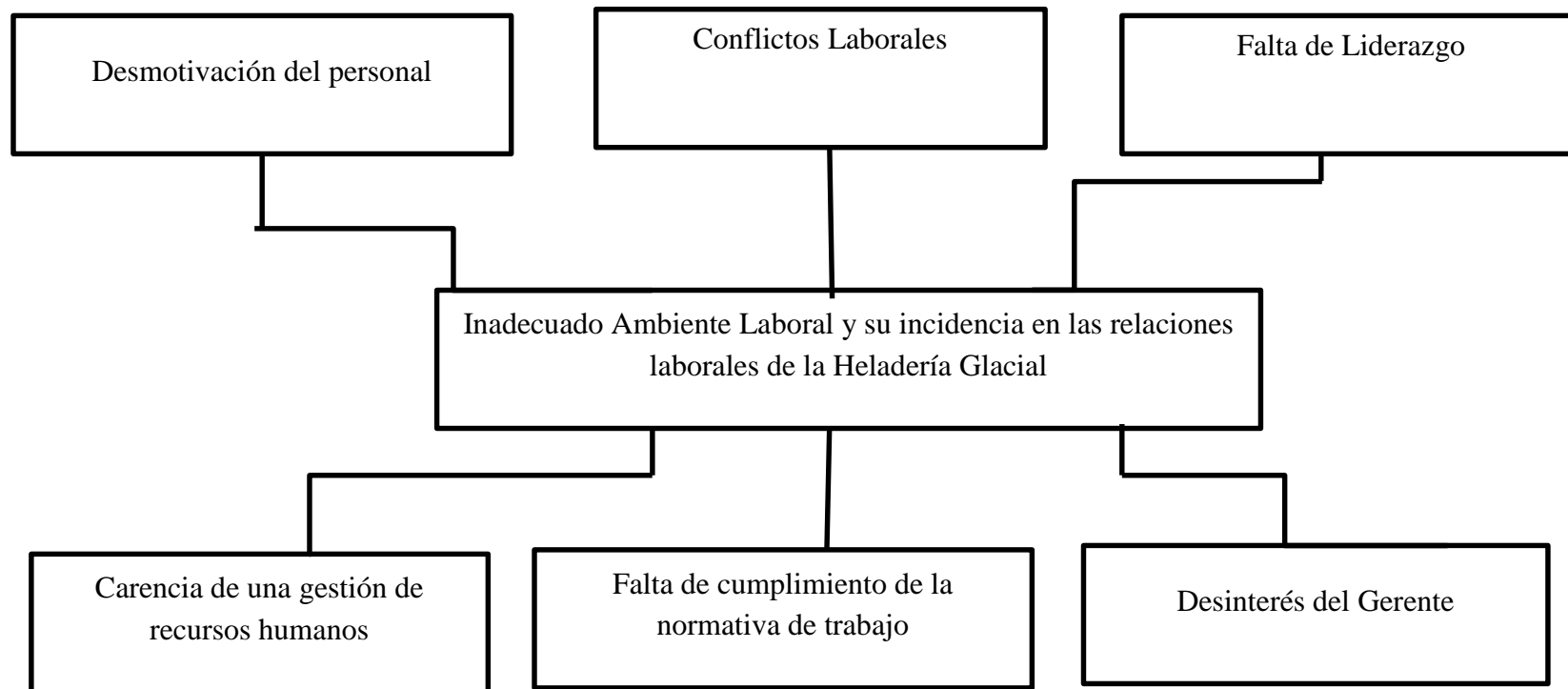


Gráfico N° 1 Árbol de Problemas  
Elaborado por: Eduardo León (2014)

### **1.2.2 Análisis crítico**

La carencia de una gestión de recursos humanos que existe en la empresa es crítica se sabe que en la actualidad promover dignidad al empleado, realizar cambios culturales y brindar oportunidades de desarrollo y progreso personal son muy importante ya que al no existir esto provoca grandes problemas internos.

Al existir esto en la empresa también se ha visto relacionado con la falta de cumplimiento de la normativa interna de trabajo, que no ha sido controlado por el gerente y se ha creado un desorden completo e inconformismo por el propio personal.

A la vez el desinterés del gerente provoca que esto siga persistiendo cada vez más, no hay un régimen de control y motivación en la empresa; es muy importante que el gerente siempre esté pendiente de cómo se va desarrollando la empresa y del bienestar de sus empleados.

### **1.2.3 Prognosis**

La solución de este y otros problemas que acarrea la empresa es fundamental para su desarrollo, ya que se tiene conflicto con la desmotivación del personal lo cual afecta en las relaciones laborales de la empresa.

Si el problema subsiste se podría llegar a conflictos laborales, lo cual ocasionaría un caos con el personal y gerente, y además las operaciones de la empresa se verían afectadas. Al no crear solución del problema provocaría que se dé una falta de liderazgo en la empresa, y llegar a problemas mayores de no tener éxito empresarial y mantener una empresa y personal mediocre.

### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo incide la carencia de un control de calidad de vida en el trabajo en las relaciones laborales de la empresa Heladería Glacial en el 2014?

### **1.2.5 Preguntas Directrices**

- ¿Se aplica la gestión de recursos humanos en la empresa?
- ¿Cómo la carencia de un control de calidad de vida en el trabajo influye en las relaciones laborales?
- ¿Qué tan importante son las relaciones humanas en la empresa?

### **1.2.6 Delimitación del objeto de investigación**

- **Delimitación de contenido:**

CAMPO: Administración

ÁREA: Recursos Humanos

ASPECTO: Relaciones Laborales

- **Delimitación espacial:**

Esta investigación se efectuará con los clientes internos de la empresa Heladería Glacial.

- **Delimitación temporal:**

Este problema será estudiado en los meses de Febrero - Abril del 2014.

### **1.3 Justificación**

Mediante la presente investigación y dada la importancia que tiene los recursos humanos en las empresas se realiza una indagación exhaustiva ya que esto ayudará a mejorar la relaciones laborales que existe en la empresa y a mantener el compromiso de optimizar las actividades.

El trabajo de investigación actual trata de gestionar los recursos humanos, y crear conciencia en el gerente que el personal y su vida laboral y cotidiana es muy importante; desde hace un buen tiempo, las personas están tomando mayor

conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales.

Tradicionalmente, la Calidad de Vida en el Trabajo se basa en el principio que los trabajadores son humanos que deben ser desarrollados; el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo objetivo sea el enaltecer el aspecto humano del trabajador, permitiendo que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia, etc., ya que el trabajo con sentido netamente humano, lleva consigo lo mejor para el trabajador en todas las áreas que afectan a su discurrir en la organización, lo cual trae como consecuencia que se requiere disponer de ciertos indicadores, en el sentido de mantener un equilibrio entre el trabajador, la organización, el ambiente y las relaciones colectivas de trabajo. Aún hoy existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional.

Las personas pasamos buena parte de nuestras vidas en el trabajo. Y desarrollarse en la vida está ligado generalmente al desarrollo en el trabajo. Desarrollo integral que no sólo consiste en aprender cosas nuevas, sino también en desarrollar habilidades y destrezas de diversa índole.

Esta investigación se lo hará en base a la indagación de este tema por medio de la manifestación y aplicación los conocimientos en la misma a nivel profesional adquiridos en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y comprobarlos en la defensa para la obtención del Título de Ingeniero en Organización de Empresas.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

Establecer un apropiado Control de Calidad de Vida en el trabajo para mejorar las Relaciones Laborales de la empresa Heladería Glacial.



### **1.4.2 Específicos**

- Diagnosticar el Ambiente de trabajo que se da en la empresa Heladería Glacial.
- Analizar la efectividad de las relaciones laborales que existe en la empresa.
- Desarrollar un Programa para Mejorar el Ambiente Laboral de la empresa Heladería Glacial.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes investigativos**

Al inspeccionar trabajos investigativos anteriormente realizados sirve para sustentar el tema, los cuales ayudan a respaldar la información y a lograr a tener un conocimiento más amplio del tema.

(Torres, 20112) En el trabajo de investigación: Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 “Fray Bartolomé de Las Casas” del programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar

#### **Objetivo general**

Conocer de qué forma los grupos de poder y los conflictos de trabajo incide en el buen ambiente laboral, de tal manera que permitan brindar a los usuarios internos y externos servicios de calidad en salud.

## Conclusiones

- En este mismo trabajo de investigación se llega a la siguiente conclusión el hecho de que el entorno en el trabajo es el que les permite tener una mejor calidad de vida laboral a los funcionarios de esta Casa de Salud.
- En relación al clima laboral, las dimensiones determinan posibles puntos de conflictividad son: comunicación abierta entre empleados, líderes y directivos; desde el punto de vista de los servidores amparados bajo la Ley Orgánica del Servicio Público un factor constituye la presencia de la Contratación Colectiva y la influencia que ejercen sobre las decisiones de la Directora del Área de Salud; y el desconocimiento de reglamento interno institucional.
- Se nota la presencia marcada de dos grupos de poder claramente definidos que defienden sus propios intereses en temas relacionados a formas y relaciones de trabajo, conquistas laborales, normativa vigente, entre otros. Estos grupos son el personal que labora en la institución amparados en la Ley Orgánica del Servicio Público y el personal perteneciente al X Contrato Colectivo amparado en el Código de trabajo.
- Mantener los factores que originan niveles de conflictividad en la institución, es decir conservar el status que de la actual convivencia laboral, en el corto plazo podría generar stress, cansancio, deterioro en la salud y disminución en la calidad de vida en lo laboral, con la consiguiente reducción de productividad de los servidores del Área de Salud.
- La estructura orgánica funcional y los servicios que brinda el Área de Salud No. 2 responden a las demandas de los usuarios que van en busca de servicios de salud.
- (Cordova, 2012), “Modelo de Gestión del talento Humano para la Subsecretaría de Planificación del Ministerio de Defensa Nacional y las Relaciones Interpersonales”

## **Objetivo General**

Diseñar un Modelo de Gestión del Talento Humano para la subsecretaría de Planificación del Ministerio de Defensa Nacional que permita mejorar las Relaciones Interpersonales.

## **Conclusiones**

- Ha cambiado realmente la sociedad, han cambiado las necesidades de los individuos que la conforman y que se reproducen en las estructuras organizativas de los distintos países. Si en el contexto anterior las organizaciones se bastaban con una estructura de comunicación descendente, basada en instrucciones; en el nuevo panorama empresarial hablamos de nuevas necesidades, de comunicación ascendente, horizontal y descendente.
- Estamos ante una realidad que el trabajador es persona que requiere, además de un salario, satisfacer unas necesidades de pertinencia, de reconocimiento, de desarrollo personal y profesional.
- Lo que se puede concluir que la presente investigación sirvió de mucho ya que me permitió tener un modelo y a la vez una guía para poder tener ideas para darle solución al problema, teniendo como propósito fundamental tener un conocimiento más amplio del tema en cuestión. En este caso el presente trabajo me ayudo para estar al tanto de cómo lo importante de las relaciones interpersonales, ya que esto incide en el clima laboral además de que se debe crear un vínculo adecuado entre los miembros de la organización lo que permitirá la mejora en cuanto a la productividad.

## **2.2 Fundamentación Filosóficas**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se utilizará el paradigma **Crítico-Propositivo** ya que se en la actualidad las empresas están a la par de la realidad en la que se desenvuelven dentro del mercado y la administración de recursos humanos es una tema novedoso y real.

A partir del enfoque epistemológico ayudará a conceptualizar la variable independiente de la Calidad de vida en el trabajo, y la variable dependiente de relaciones laborales.

Desde el punto de vista ontológico, para desarrollar una apropiada investigación es imprescindible involucrarse con los hechos y situaciones que surgen a diario en la empresa, para sí obtener información legítima y legal, razón por la cual se debe poner en práctica los conocimientos adquiridos a fin de realizar una investigación científica que contribuya a obtener nuevos conocimientos.

La investigación desde el punto de vista axiológico, la práctica de valores y principio en una empresa es muy importante y además ayudará a tener una correcta ejecución de la investigación.

Desde el punto de vista metodológico se aplicará los siguientes métodos: Bibliográfico y de campo; ya que esto nos permite analizar la información escrita obtenida de documentos, libros, informes y manejar las variables de gestiones comerciales y competitividad; permitirá que se tome mejores decisiones en la solución del problema.

### **2.3 Fundamentación legal**

El presente proyecto tiene su fundamento en la Ley del Consumidor en el siguiente capítulo:

El Artículo 328 de la Constitución de la República del Ecuador determina que la remuneración será justa con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, y así como la de su familia....”; y que, “El estado fijará y revisará el salario básico establecido en la ley, y de aplicación general y obligatoria”; y, en su Disposición Transitoria Vigésimoquinto dispone al revisión anual del salario básico con carácter progresivo hasta alcanzar el salario digno.

El Código de Trabajo en su Artículo 117 señala que: “El estado a través del Consejo Nacional de Salarios – CONADES-, establecerá anualmente el sueldo o salario básico unificado para los trabajadores privados.

En el uso de atribuciones conferidas en los artículos 152, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, y el 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva; y de conformidad con lo establecido en el Artículo 118 del código de trabajo.

### **CONSTITUCION POLITICA**

DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR: Arts.35.

Art.3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

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

## 2.4 Categorías fundamentales

Variable Independiente: Calidad de Vida en el Trabajo

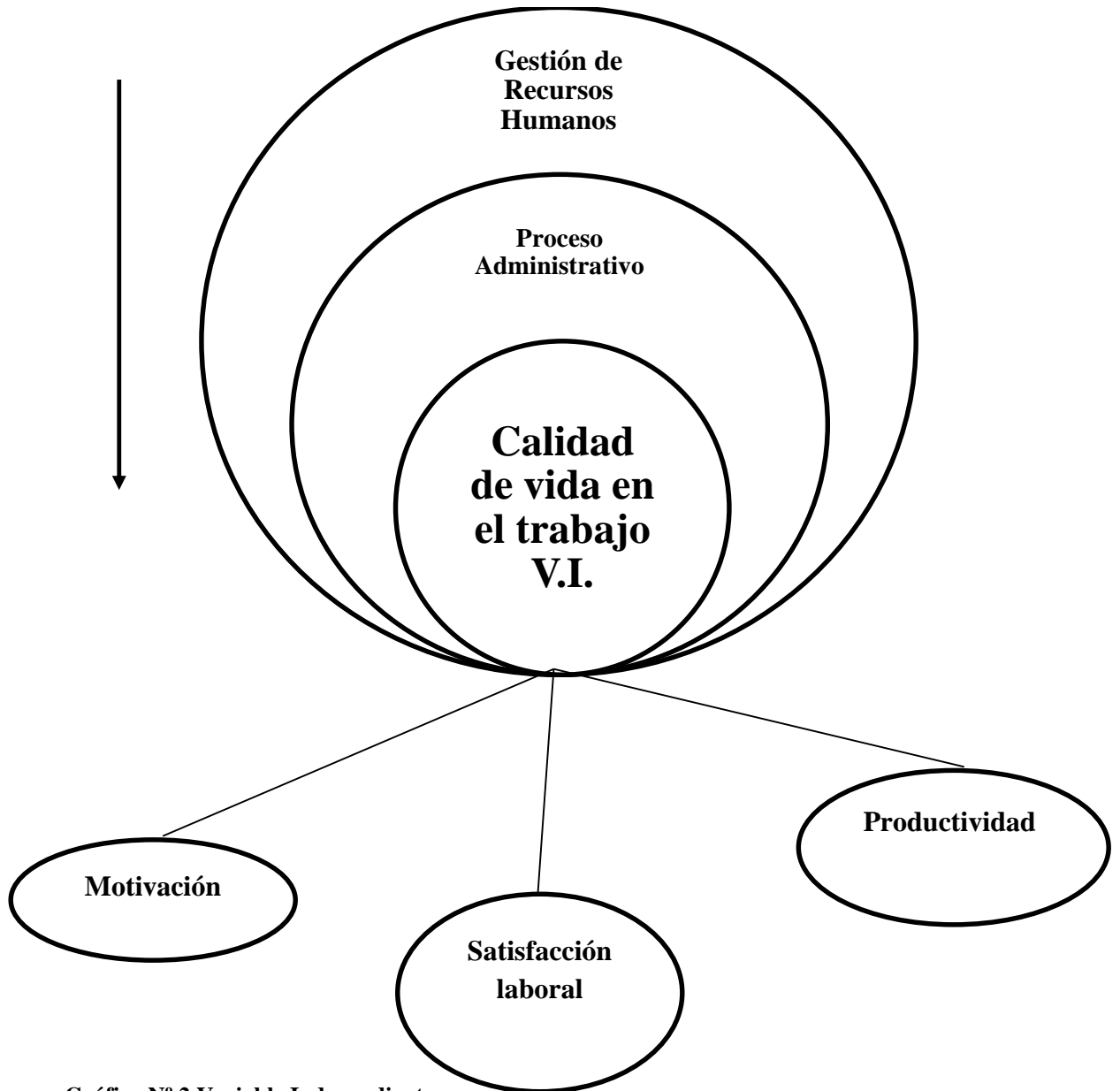
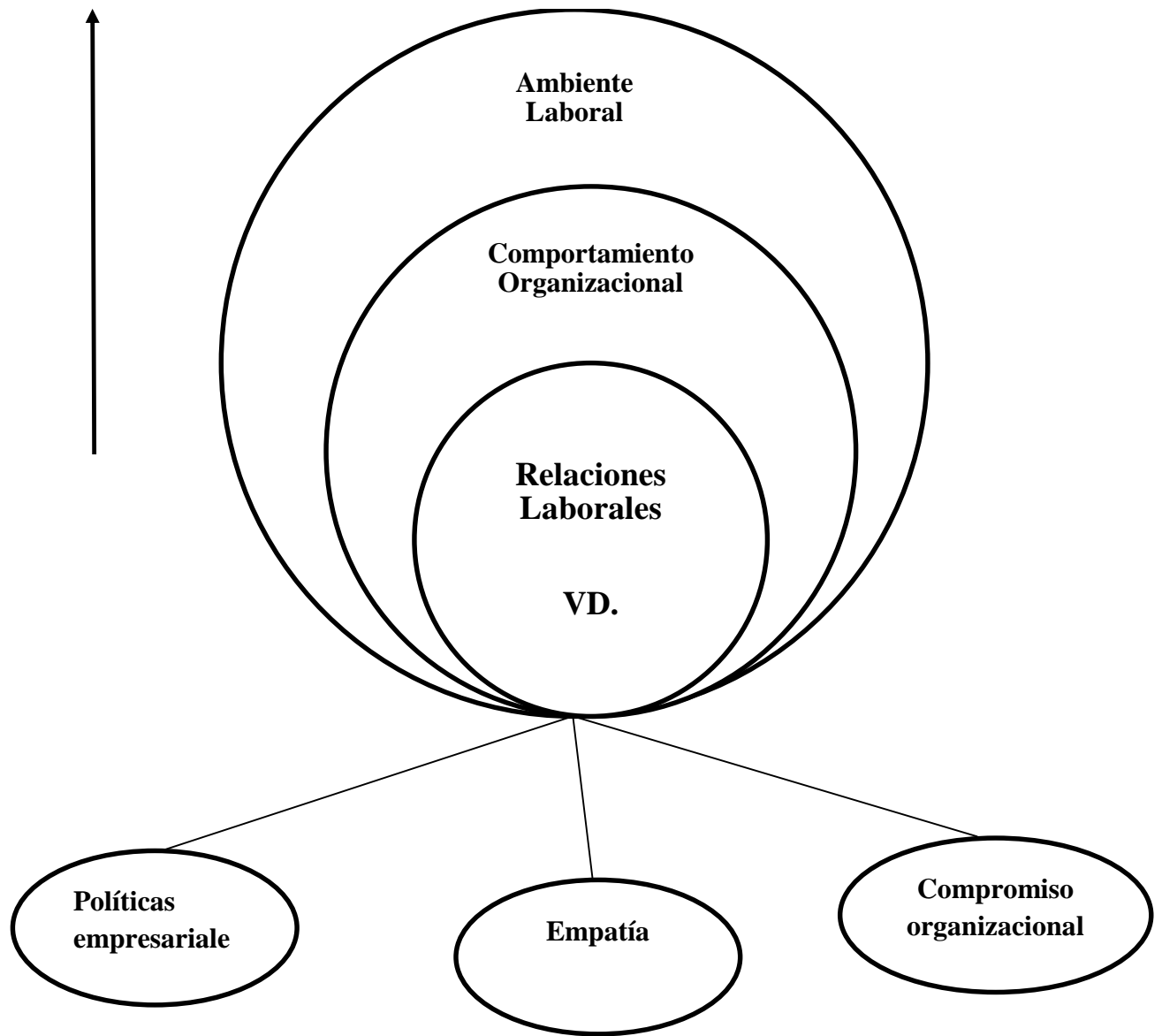


Gráfico N° 2 Variable Independiente  
Elaborado por: Eduardo León (2014)

**Categorización Variable Dependiente: Relaciones Laborales.**



**Gráfico N° 3 Variable Dependiente  
Elaborado por: Eduardo León (2014)**



## **CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

(Camacaro, 2010), manifiesta que la relación con la satisfacción laboral; basándose en esta consideración debemos necesariamente conceptualizar la Calidad de Vida en el Trabajo, el cual materializa una complejidad debido a las series de indicadores que se involucran en dicho concepto, entre los que podemos mencionar: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, basamento jurídico, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar social de los trabajadores, etc.

Dado el tiempo que las personas transcurren en su trabajo, debemos estar conscientes de las implicaciones y consecuencias que tiene en sus vidas. La Calidad de Vida en el Trabajo tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional, y en el equilibrio socio-emocional y afectivo que pueden lograr o no los seres humanos. Lo anterior es válido para cualquier tipo de relación laboral: un grupo de profesionales, una organización de expertos consultores, una microorganización y también en las grandes organizaciones. Ciertamente la dinámica y las relaciones entre las personas serán diferentes en cada caso, dado que existe un nexo íntimo entre la estructura organizacional y los procesos psicosociales inherentes a la misma.

Por otro lado (CHILE, 2012), indica que la calidad de vida laboral se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización. Los elementos de un programa típico comprenden muchos aspectos como: comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación en el diseño de puestos. Los programas de vida laboral ponen en relieve el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional, y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados.

La calidad de vida laboral constituye un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de la administración científica, que se centraba principalmente en la especialización y eficiencia para la realización de tareas pequeñas. A medida que evolucionó, fue utilizando la división total del trabajo, una jerarquía rígida y la estandarización de la mano de obra para alcanzar su objetivo

de eficiencia. Con ello se pretendía disminuir los costos por medio de empleados que realizaban trabajos repetitivos y no calificados.

Calidad de vida es un concepto con un contenido eminentemente valorativo. En primer lugar, debe plantearse qué se define como “vida”, “vida humana” y “calidad” en referencia a la vida humana.

Existen variados criterios técnicos, éticos y subjetivos para analizar y alcanzar un consenso sobre qué es calidad de vida, siempre sin perder de vista que para cada grupo humano, cultura, lugar o época, este concepto puede ser diferente. La calidad de vida como modelo conceptual es una definición imprecisa y la mayoría de los investigadores coinciden en que no existe una teoría única que la defina y explique.

## **PROCESO ADMINISTRATIVO**

Según (STONER J., 2004), es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como: El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Para (Deloya, 2009), es conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

Por otro lado para (Koontz, 2009, pág. 21), es el proceso administrativo con las funciones del administrador, con siete (7) elementos que se detallan a continuación:

1. Investigación
2. Planificación
3. Coordinación
4. Control
5. Previsión
6. Organización
7. Comando

## **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Para (Alcántara, 2011), la gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas.

Por su lado (Cortés, 2002), manifiesta que en el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendiéndose por tales: la dirección general con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal.

Partiendo del concepto de gestión como la acción y efecto de gestionar, y entendiendo por gestionar la realización de diligencias encaminadas a la obtención de un negocio o beneficio empresarial, y tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones podría decirse que la gestión de recursos humanos sería "el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos".

Además (Díez, 2009), indica que la organización como un conjunto de partes interrelacionadas, para a partir de ahí establecer los programas básicos en gestión de Recursos Humanos, centrándonos en aquellos programas considerados más relevantes como la selección de personal, definición de puestos de trabajo y funciones para pasar a analizar cómo podemos

obtener un mayor rendimiento de nuestros recursos a través de la motivación y cómo definir la función de dirección en relación al liderazgo.

Concluyendo que es una pauta que incluye aquellas políticas y prácticas destinadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

(Corrales, 2002), indica que es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Según (McFarland, 2007, pág. 15), "La satisfacción o insatisfacción laboral están relacionados con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad".

La satisfacción laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

## **MOTIVACIÓN**

Según (Distancia, 2011), la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al

esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

Por su parte (Ergonomista, 2009), indica que es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico.

Si bien es cierto, el modelo antes mencionado es el mismo para todas las personas, no así el resultado, ya que este variará indefinidamente, pues depende de la manera como se recibe el estímulo (que varía según la persona, y en la misma persona con el tiempo), de las necesidades (que también varían con la persona) y del conocimiento que posee cada persona.

Para entender en forma clara podemos señalar el siguiente esquema donde se explica el ciclo motivacional que tiene como objetivo entender porque se produce el quiebre del equilibrio interno del organismo.

El ciclo motivacional nace cuando surge una necesidad (es conocida como la fuerza que origina el comportamiento), ésta produce el quiebre del equilibrio interno del organismo y provoca un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio. Este estado lleva al individuo a comportarse de manera tal que pueda lograr descargar la tensión y desencadenar la inconformidad y el desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz el individuo satisfacer la necesidad y retornara a su equilibrio inicial.

## **PRODUCTIVIDAD**

Según la definición de (G.Belcher, 2006)Se trata de la relación entre lo que produce una organización y los recursos requeridos para tal producción.

Para (pública, 2003, pág. 3), la productividad es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel

en su calidad de vida

Por su parte (Clad, 2007) La productividad es una expresión de la fuerza productiva y da cuenta del momento cualitativo del proceso de producción. La fuerza productiva expresa la capacidad de producción, mientras que la productividad expresa la calidad.

Por lo cual se entiende que la productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

## **RELACIONES LABORALES**

(Camacho, 2011), establece que las relaciones laborales se refieren a las relaciones sociales en la producción, en el sentido más amplio de la expresión, que incluye a la industria, los servicios y la agricultura: tanto del sector público como del sector privado, en los regímenes capitalistas como en los comunistas o sean todas las formas de actividad económica y todas las formas de relaciones, independientemente de la presencia o de la ausencia de una organización de tales relaciones.

También se conceptualiza como procesos o procedimientos de toma de decisiones por los cuales se determinan las condiciones de ejecución del trabajo.

Según (Dion, 2004) Es el conjunto de relaciones sociales y económicas, que nacen en ocasión de la producción de bienes económicos y que son a la vez individuales y colectivas. Tal conjunto de relaciones sociales y económicas, presenta una importancia suficiente en toda sociedad, como para ser motivo de preocupación académica.

(Gestiopolis, 2010), indica que las relaciones laborales son para cualquier país un elemento de importancia esencial. No sólo porque definen la calidad de las interacciones entre empleadores

y trabajadores, sino fundamentalmente, porque definen también la calidad de una sociedad.

Llevando el concepto de relaciones laborales a un sentido más técnico y restringido este envuelve, entre muchas otras dimensiones, temas tan fundamentales para el mundo del trabajo como por ejemplo, los salarios, tipos de contratos, las jornadas de trabajo, la previsión, la retribución a la productividad, la calidad del producto y la capacitación de la fuerza de trabajo, el comportamiento de los mercados laborales, los empleos, la disciplina laboral, las condiciones de higiene, salud y medioambiente laboral, las medidas de bienestar, la información y participación, así como también, los comportamientos del actor sindical y empresarial.

## **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

(Carlos, 2010), establecer que es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones.

Asimismo, trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad. El comportamiento organizacional ayuda a que los empresarios observen el comportamiento de los individuos en la organización y facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas.

Por su lado (ROBBINS, 2000), manifiesta que es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones como por ejemplo, empresas comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional

Entendiendo que es el estudio de individuos y grupos en el contexto de una organización y el estudio de los procesos y prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y la organización”

## **AMBIENTE LABORAL**

(Navarro, 2010, pág. 34), indica que es el "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

Para (Gerenci, 2012), el ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. El ambiente laboral ha cobrado notoriedad mediáticamente ante los elevados índices de suicidios de empleados en France Telecom, que han llevado a la conciencia pública la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo.

Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.



## **POLÍTICAS EMPRESARIALES**

(Encinas, 2009), indica que la política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal. La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

Por su parte (Pymes, 2012), una política es un plan de acción adoptado por un individuo o grupo social. Las políticas de una empresa son normas o procedimientos a seguir frente a situaciones específicas de la empresa. Las políticas sirven para evitar criterios personales de los clientes o trabajadores, pues tener criterios distintos frente a ciertas situaciones provoca problemas de entendimiento que pueden dañar fuertemente a la empresa.

Todas las compañías deben tener políticas para hacer frente a las situaciones comunes y las no tan comunes, por ejemplo: el día de pago a los trabajadores es el miércoles, las solicitudes por defectos de producto se completarán en 5 días hábiles, las vacaciones se deben solicitar con 15 días de antelación, queda estrictamente prohibido fumar dentro del edificio, etc. La mayoría de estas políticas se desarrollan con el tiempo para satisfacer las necesidades de los interesados.

## **EMPATÍA**

(Ronderos, 2010), manifiesta que es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él.

Para (Alvarado, 2009), la empatía es una capacidad que posee una persona de lograr entender y vivenciar el estado de ánimo que tiene la otra persona. Al lograr esa conexión la persona puede aproximarse al estado de ánimo del otro y de esa manera ayudarle con sus necesidades.

La capacidad de una persona de vivenciar la manera en que siente otra, y compartir sus sentimientos. En un sentido más coloquial se trata de ponerse en la piel del otro, entendiendo sus penas, sus alegrías, sus miedos, temores, motivaciones, actitudes, capacidades y manteniendo una escucha proactiva para comprender y captar mejor el mensaje que nos quiere transmitir.

La empatía no significa estar de acuerdo en todo con el otro ya que se puede y además se debe fomentar el espíritu crítico, pero sin perder la empatía y respetando, eso sí, la posición del otro. Una característica fundamental del ser humano es divergir en los pensamientos, emociones y sensaciones por razones educacionales, predisposición genética o por una simple condición hormonal.

## **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

(Porter, 2000), considera el compromiso organizacional cómo la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma.

Para (Robbins, 2003), define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Se define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización o como el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

## **2.5 Hipótesis**

La utilización de un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Vida de Trabajo y su Incidencia en las Relaciones Laborales de la empresa Heladería Glacial.

### **Formulación del Problema:**

¿Cómo incide el desconocimiento de la Calidad de Vida en el Trabajo y su Mejoramiento en las Relaciones Laborales de la empresa Heladería Glacial en el 2014?

## **2.6 Señalamiento de variables**

### **Variable Independiente:**

X = Calidad de vida en el trabajo

### **Variable Dependiente:**

Y = Relaciones Laborales

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Enfoque**

La investigación de este tema se enfocará en el ámbito cuantitativo y cualitativo; en lo cuantitativo ya que permitirá examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.; se utilizara el muestreo, tabulaciones; es de carácter descriptivo y la usan los investigadores para conocer y entender lo que es la calidad de vida en el trabajo y las relaciones laborales; esto a la vez comprender como influyen estos factores en la empresa Heladería Glacial.

En lo cualitativo se emplearán métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de averiguar las consecuencias de no usar un plan de gestión de recursos humanos y de cómo se encuentran las relaciones laborales.

#### **3.2 Nivel o tipo de investigación**

##### **Investigación Descriptiva**

Inicialmente y Posteriormente utilizaremos la investigación descriptiva, debido a que detallaremos las características más importantes del problema, tal cual se manifiesta en la realidad, la cual nos permitirá ser más profundos y explícitos en la investigación con el propósito de describir la manera en que incide el no controlar y

evaluar la calidad de vida en el trabajo de la heladería, para esto se utilizará instrumentos que ayuden a la recolección de la información como: técnica la encuesta semiestructurada, personal para clientes internos a través de un instrumento como es el cuestionario de preguntas de carácter nominal, las mismas que fueron entregadas en forma personal; para luego registrarles una a una en el programa SPSS y obtener los resultados para su análisis e interpretación.

### **Investigación Exploratoria**

Esta investigación es la cual permitirá recopilar información de primera mano, es decir de la realidad, en este proceso se realizarán sondeos, sobre las relaciones laborales de la empresa ya que esto permitirá explorar sobre el problema planteado, la formulación de la hipótesis y conocer la metodología de la investigación que se va a utilizar, a través de la información obtenida de la Heladería Glacial.

Es un tema nuevo que nos ayudará a investigar y determinar las falencias que incur0000ren con frecuencia dentro de la heladería; esta investigación aportará a tomar decisiones y a desarrollar opciones de solución para mejorar las relaciones laborales y administrar de correcto modo los recursos humanos.

### **3.3 Población y muestra.**

Actualmente la Heladería Glacial posee dentro de sus instalaciones 6 personas que laboran; por lo cual se tomara en cuenta a toda la población para la investigación.

**Cuadro N° 2 Cliente interno Heladería Glacial**

<b>ESTRUCTURA</b>	<b>NÚMERO</b>
Gerente	1
Recaudadora	1
Vendedores	2
Producción	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

### 3.4 Operacionalización de variables

**Variable Independiente: Calidad de Vida en el trabajo.**

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS/ INSTRUMENTOS
La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose esta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser y de la coordinación correcta del personal.	Actitudes  Coordinar personal  Valores	Empleados Liderazgo Motivación  Organización Comunicación  Respeto Normas internas	¿Existe liderazgo por parte del personal y gerente en la Heladería glacial? ¿Se ejecuta actividades de motivación en la Heladería Glacial?  ¿Los empleados están satisfechos al trabajar en la Heladería Glacial? ¿El gerente proporciona organización en la Heladería Glacial?  ¿Existe el respeto entre compañeros de trabajo?  ¿Se cumplen con las normas internas de la Heladería Glacial?	Cuestionario - encuesta al cliente interno Heladería Glacial.

**Cuadro N° 3 Variable Independiente**  
**Elaborado por: Eduardo León (2014)**

**Variable Dependiente: Relaciones Laborales**

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS/ INSTRUMENTOS
<p>Es un campo interdisciplinario que abarca el estudio de todas las facetas del hombre en el trabajo, incluyendo el estudio de individuos, grupos de trabajadores que pueden o no estar organizados, el comportamiento del patrono o de las organizaciones sindicales como: las condiciones de empleo y los problemas laborales.</p>	<p>Grupo de trabajadores</p> <p>Comportamiento patrono</p> <p>Condiciones de empleo</p> <p>Problemas laborales</p>	<p>Solución de problemas</p> <p>Actividades de la empresa Tolerante</p> <p>Bienestar</p> <p>Discrepancias</p>	<p>de</p> <p>de la</p> <p>¿El personal de la empresa ayuda a la solución de problemas?</p> <p>¿El gerente está controlando las actividades de la heladería?</p> <p>¿El gerente es tolerante con el personal de la heladería?</p> <p>¿Existe bienestar en el personal al trabajar en la heladería?</p> <p>¿Se han producido discrepancias o enfrentamientos entre el personal o gerente de la heladería?</p>	<p>Cuestionario - encuesta clientes interno Heladería Glacial.</p>

**Cuadro N° 4 Variable Dependiente**  
**Elaborado por: Eduardo León (2014)**

### 3.5 Plan de recolección de información

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó la recolección de información, en la cual se empleará las siguientes técnicas e instrumentos

**Cuadro N° 5: Recolección de información**

<b>Tipo de Información</b>	<b>Técnica de Información</b>	<b>Instrumentos de Recolección</b>
<b>1 Secundaria</b>	<b>1.1.Lectura Científica</b>	<b>Libros de:</b> Recursos Humanos, Relaciones Laborales, Comunicación organizacional, Estructura organizacional, Gestión del personal, Liderazgo empresarial, Ambiente laboral; etc.
	<b>1.2.Internet</b>	<a href="http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html">http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html</a>
		<a href="http://www.psicopedagogia.com/definicion/empatia">http://www.psicopedagogia.com/definicion/empatia</a> <a href="http://www.psicopedagogia.com/definicion/empatia">planpyme.blogspot.com/2012/04/politicas-empresariales.html</a>
	<b>2 Primaria</b>	<b>2.1. Observación.</b>
<b>2.2 Encuesta</b>		Cuestionario

**Fuente: Investigación**

**Elaborado por: Eduardo León (2014)**



### **3.6 Plan de procesamiento de la información**

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

- Aplicar instrumentos de recolección de la información, los cuales nos permitirán recolectar valiosa información, misma que se procederá a pasar por filtros, como la revisión para detectar posibles errores y ayudar depurar la información, que en las respuestas de las encuestas contenga algún tipo de alteración.
- Depuración de datos, es decir seleccionar la información que se considera válida y la información defectuosa.
- Elaboración de cuadros de las respuestas obtenidas por cada una de las preguntas de la encuesta.
- Codificación, consiste en asignar número co-relativo a cada una de las categorías que comprende el cuestionario, se trata de cada respuesta del cuestionario de los cuadros de observación, sean representadas por indicaciones numéricas que facilitan la tabulación.
- Tabulación de datos en donde se aplicará las herramientas estadísticas, se ingresará los datos al computador para el procesamiento respectivo.
- Toda la información y datos a utilizarse serán procesados mediante la ayuda de programas de computación como: SPSS, Word y Excel
- Interpretar y analizar los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de Resultados

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, a los clientes internos de la empresa Heladería Glacial de la ciudad de Salcedo, el cuestionario consta de 11 preguntas de carácter nominal, a 6 personas; y se ha procedido a la tabulación de los resultados, utilizando el programa SPSS, Word y Excel y con ello se ha obtenido la siguiente información cuantitativa.

#### 4.2 Interpretación de datos

A continuación se presentan cuadros y gráficos estadísticos que sirvieron para la interpretación cualitativa de sus resultados. Para la presentación se elaboraron tablas de contingencia con las frecuencias observadas y sus respectivos porcentajes, gráficos en estilo de barras, **se aplicaron el Chi – Cuadrado con una variable y la prueba de bondad, llamada así en la Estadística no paramétrica.**

## TABULACIONES

### Pregunta 1

**¿Existe liderazgo por parte del personal y gerente en la Heladería glacial?**

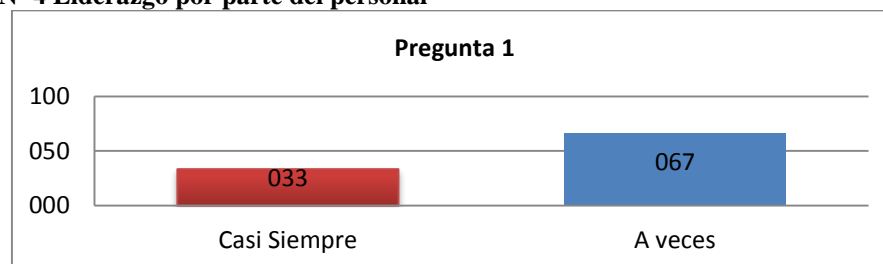
**Cuadro N° 6 Liderazgo por parte del personal**

Pregunta 1				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Casi Siempre	2	33.3	33.3	33.3
A veces	4	66.7	66.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 4 Liderazgo por parte del personal**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Eduardo León (2014)

### **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 66,7% contesta que a veces existe el liderazgo por parte del personal y gerente en la heladería y el 33,3 % manifestó que casi siempre.

Esta información servirá para que se pueda tener como fundamentos para la aplicación de algún programa de liderazgo en el personal, para que exista el liderazgo en toda la organización y muy importante desarrollar un liderazgo eficaz en el gerente que es el que guía a la empresa.

## **Pregunta 2**

**¿Se ejecuta actividades de motivación en la Heladería Glacial?**

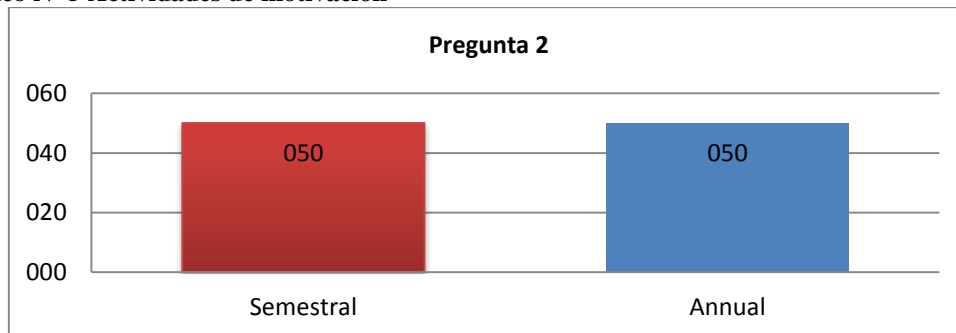
**Cuadro N° 7 Actividades de motivación**

Pregunta 2				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos Semestral	3	50.00	50.0	50.0
Anual	3	50.00	50.0	100.0
Total	6	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 5 Actividades de motivación**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

## **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 50% contesta que se ejecutan actividades de motivación anualmente en la heladería y el otro 50% manifestó que se lo realizan semestralmente.

Se evidencia que la las actividades de motivación al personal en la empresa son pocas y que no es algo tan importante que se lo aplique, por ende se tiene que analizar esta situación para que el talento humano mejore.

### **Pregunta 3**

**¿Los empleados están satisfechos al trabajar en la Heladería Glacial?**

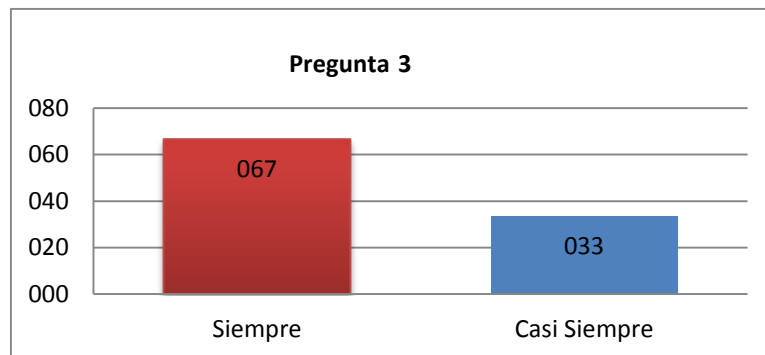
**Cuadro N° 8 Satisfechos al trabajar**

Pregunta 3				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos Siempre	4	66.67	66.7	66.7
Casi Siempre	2	33.33	33.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 6 Satisfechos al trabajar**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

### **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 66,7% contesta que siempre el personal está satisfecho de trabajar en la heladería y el 33,3% manifestó que casi siempre.

De lo que supieron manifestar los clientes internos es que en ocasiones se sienten insatisfechos por problemas que han tenido en la empresa o porque no tienen la motivación para hacerlo. Lo cual nos ayuda a saber que en la empresa existen algunos problemas que perjudican o disgustan al personal.

## **Pregunta 4**

**¿El gerente proporciona organización en la Heladería Glacial?**

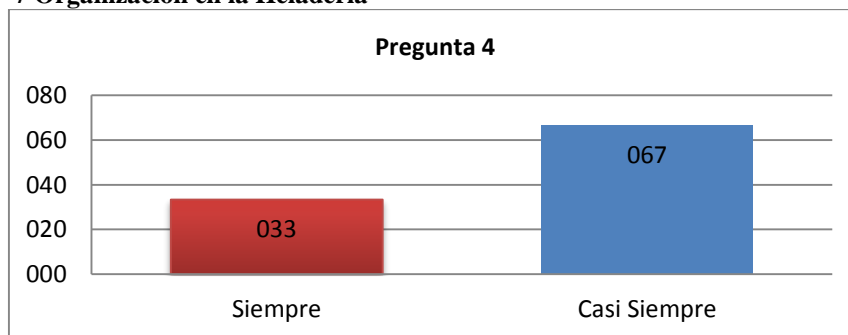
**Cuadro N° 9 Organización en la Heladería**

Pregunta 4				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos Siempre	2	33.33	33.3	33.3
Casi Siempre	4	66.67	66.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 7 Organización en la Heladería**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

## **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 66,7% contesta que casi siempre se realizan capacitaciones en la heladería y el otro 33,3% manifestó que siempre se las realizan.

Con esto podemos determinar que no en todas las áreas existe constatación de capacitación y que por ende se debe tener una equidad.

## Pregunta 5

¿Existe el respeto entre compañeros de trabajo?

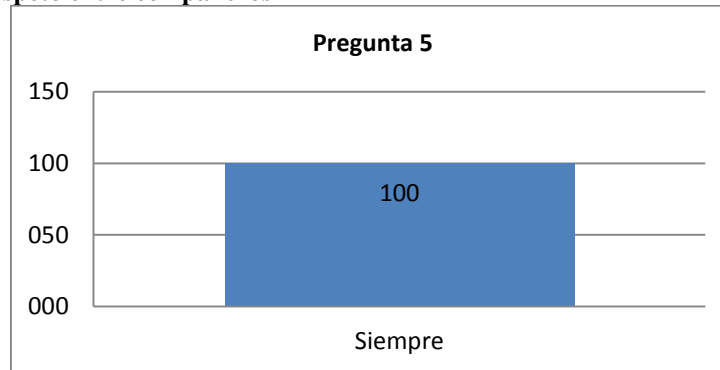
**Cuadro N° 10 Respeto entre compañeros**

Pregunta 5				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Valido Siempre	6	100.00	100.00	100.00
Total	6	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 8 Respeto entre compañeros**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Eduardo León (2014)

## **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 100% contesta que siempre existe el respeto entre el personal de la heladería.

Mediante esta información podemos ratificar que existe respeto entre compañeros y que este a su vez es un factor importante para crear un ambiente laboral óptimo para que no exista problemas en la ejecución de funciones.

## **Pregunta 6**

**¿Se cumplen con las normas internas de la Heladería Glacial?**

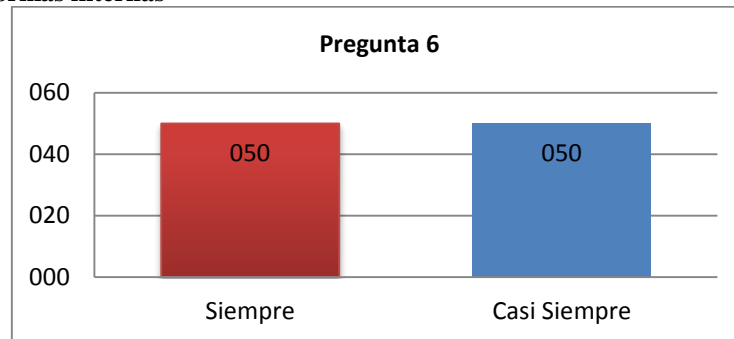
**Cuadro N° 11 Normas internas**

Pregunta 6				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos Siempre	3	50.00	50.0	50.0
Casi Siempre	3	50.00	50.0	100.0
Total	6	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 9 normas internas**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

## **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 50% contesta que siempre se cumplen las normas en la heladería y el otro 50% afirma que casi siempre.

De lo manifestado por los clientes internos se determina que no siempre existe un cumplimiento de lo que la empresa ha establecido como las normas, por ende no existe un respeto a lo establecido. Lo cual no facilitará a la ejecución de actividades y al desarrollo correcto del personal.



## Pregunta 7

¿El personal de la empresa ayuda a la solución de problemas?

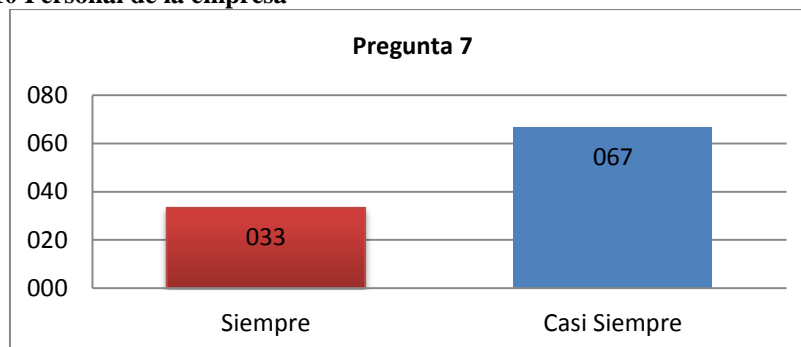
Cuadro N° 12 Personal de la empresa

Pregunta 7				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos Siempre	2	33.33	33.3	33.3
Casi Siempre	4	66.67	66.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Eduardo León (2014)

Gráfico N° 10 Personal de la empresa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Eduardo León (2014)

## **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 33.33% contesta que siempre el personal de la empresa aporta a la solución de problemas, y el otro 66.67% afirma que casi siempre.

De la información obtenida en las encuestas realizadas a los clientes internos de la empresa, podemos identificar claramente que existe un porcentaje mayor de que el personal no aporta en estas decisiones por lo cual se debe realizar un breve análisis sobre esto ya que es muy importante que este participe de forma igualitaria ante decisiones o aportación de ideas.

## **Pregunta 8**

**¿El gerente está controlando las actividades de la heladería?**

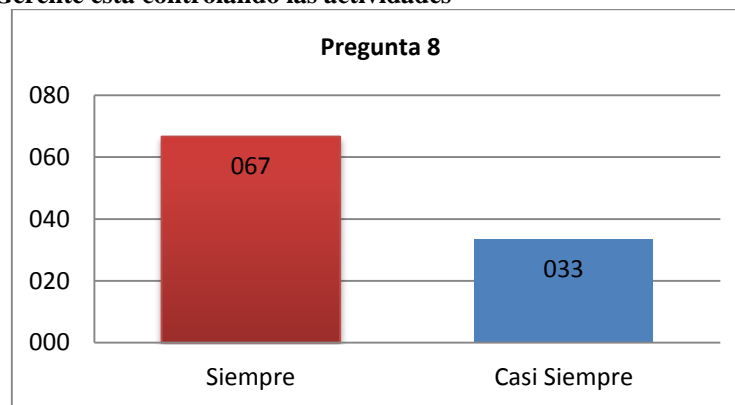
**Cuadro N° 13 Gerente está controlando las actividades**

Pregunta 8				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos Siempre	4	66.67	66.7	66.7
Casi Siempre	2	33.33	33.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 11 Gerente está controlando las actividades**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

## **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 66.67% afirma que siempre el gerente controla las actividades en la heladería y el 33.33% contesta que casi siempre.

De lo manifestado por los clientes internos, podemos evidenciar que ellos están pendientes de cuando si y cuando no el gerente está presente e inmerso en la empresa y en las actividades, lo cual indica que se trata de motivar y controlar al personal de la empresa.

## **Pregunta 9**

### **¿El gerente es tolerante con el personal de la heladería?**

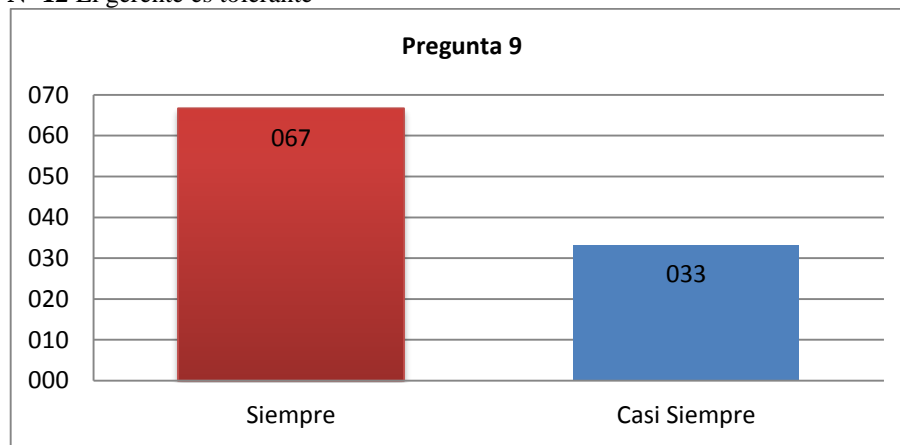
**Cuadro N° 14 El gerente es tolerante**

Pregunta 9				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos Siempre	4	66.67	66.7	66.7
Casi Siempre	2	33.33	33.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 12 El gerente es tolerante**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

## **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 66,7% contesta que siempre el gerente está controlando las actividades en la heladería y el otro 33,3% manifestó que casi siempre las controla.

Con esta información, podemos evidenciar que existe un constante control por parte del gerente en cada una de las actividades de la heladería.

## **Pregunta 10**

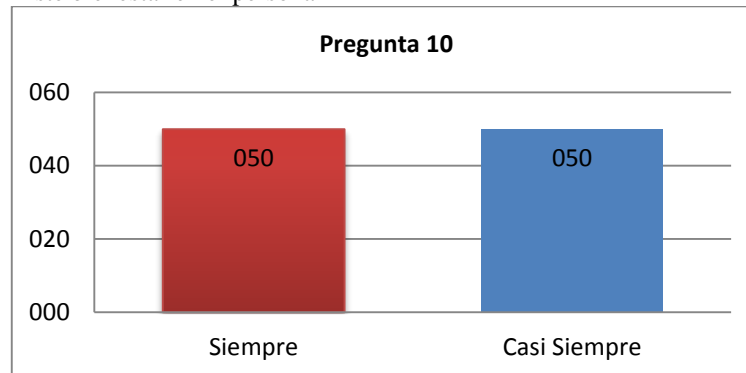
**Cuadro N° 15** Existe bienestar en el personal

Pregunta 10				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos Siempre	3	50.00	50.0	50.0
Casi Siempre	3	50.00	50.0	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Eduardo León (2014)

**Gráfico N° 13** Existe bienestar en el personal



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Eduardo León (2013)

### **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 50% contesta que siempre existe bienestar en el personal al trabajar en la heladería y el otro 50% indica que casi siempre.

Por ende esta información nos sirve para tener un claro panorama acerca del bienestar del personal que trabaja en la empresa, y por lo cual se puede determinar en la mitad del tiempo no existe lo y puede perjudicar en la eficiencia de las actividades y además el desarrollo del talento humano.

## **Pregunta 11**

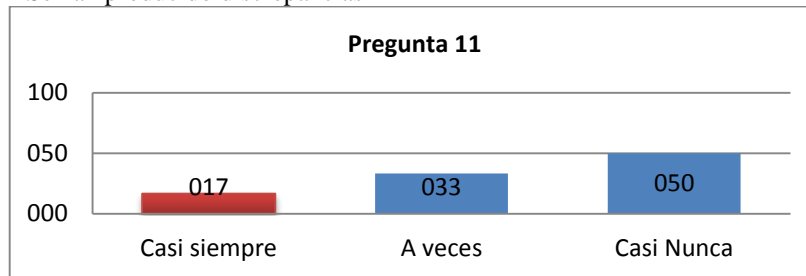
**Cuadro N° 16 Se han producido discrepancias**

Pregunta 11				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentajes Acumulado
Validos	Casi siempre	1	16.67	20.00
	A veces	2	33.33	40.00
	Casi Nunca	3	50.00	100.00
	Total	6	83.3	100.0

**Fuente: Encuesta**

**Elaborado por: Eduardo León (2014)**

**Gráfico N° 14 Se han producido discrepancias**



**Fuente: Encuesta**

**Elaborado por: Eduardo León (2014)**

## **Análisis e Interpretación**

Del total del 100% de los encuestados a los clientes internos, el 16,67% nos dice que casi siempre se producen discrepancias mientras que el 33,33% contesta que a veces se han producido discrepancias entre el personal de la heladería y el otro 50,00% indica que casi nunca.

Por lo cual esta información sirve para determinar cuan conflictivo se presenta el ambiente laboral en la empresa, y de esta manera poder determinar programas o manera de dar soluciones para mejorar el desarrollo del personal y las relaciones laborales.

### 4.3 Verificación de la hipótesis

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis estadística estipulada, es necesario realizar su verificación mediante la aplicación con la prueba del chi-cuadrado, la misma que en esta investigación se ha aplicado la Prueba no paramétrica con una variable, llamada Prueba de bondad de ajuste.

“**Prueba de Bondad de Ajuste**, consiste en determinar si los datos de cierta muestra Corresponden a cierta distribución poblacional. En este caso es necesario que los valores de la variable en la muestra y sobre la cual queremos realizar la inferencia esté dividida en clases de ocurrencia, o equivalentemente, sea cual sea la variable de estudio, deberemos categorizar los datos asignado sus valores a diferentes clases o grupos.”

#### Planteamiento de hipótesis

**Ho: Hipótesis nula:** La utilización de un Programa de Calidad de vida laboral **NO** permitirá mejorar las relaciones laborales en la empresa Heladería Glacial, de la ciudad de Salcedo.

**Ha: Hipótesis alternativa:** La utilización de un Programa de Calidad de vida laboral **SI** permitirá mejorar las relaciones laborales en la empresa Heladería Glacial, de la ciudad de Salcedo.

Nivel de significancia

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

## Elección de la prueba estadística

Para realizar la comprobación de la hipótesis, debemos tomar en consideración el tipo de método estadístico, de acuerdo al tipo de datos que tenemos, el número y tamaño de la muestra; así, si tenemos dos o más, debemos comprobar si estas son apareadas o independientes; en esta investigación contamos con una muestra pequeña por lo cual aplicaremos el método estadístico no paramétrico, chi-cuadrado, con una variable, Prueba de Bondad de ajuste; mediante la tabla de contingencia. Por lo tanto tomamos una pregunta cuya variable es cuantitativa.

### Pregunta N.- 11

¿Se han producido discrepancias o enfrentamientos entre el personal o gerente de la heladería?

Cuadro N° 17 Muestra para el chi-cuadrado

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
CLIENTES	0	1	2	3	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

## FORMULA DEL CHI – CUADRADO

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

**Simbología** en donde:

$X^2$  = Chi cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

$f_o$  = frecuencia observada

$f_e$  = frecuencia esperada

### **Calculo de los grados de libertad**

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos 1 por el número de las columnas menos 1.

En este punto también es importante definir los grados de libertad los mismos que se utilizarán para encontrar el valor del  $X^2$  en la tabla de valores percentiles a la distribución Chi – cuadrado, con V grados de libertad, mediante la fórmula.

$$gl = (c - 1) * (h - 1)$$

**En donde:**

**gl** = Grados de libertad

**c** = Número de columnas

**h** = Número de filas o renglones

**Aplicación de la fórmula:**

$$gl = (C - 1) * (h - 1)$$

$$gl = (5 - 1) * (2 - 1)$$

$$gl = 4$$



$$X^2_t = \frac{\alpha = 0,05}{gl = 4} = 9,49$$

Se establece que la probabilidad de cometer un error tipo 1 será igual al 5% es decir  $\alpha = 0,05$ .

**Cálculo estadístico.**

**Tabla de las frecuencias observadas y esperadas**

**Pregunta N.- 11** ¿Se han producido discrepancias o enfrentamientos entre el personal o gerente de la heladería?

**Cuadro N° 18** Frecuencias observadas (fo) y esperadas (fe)

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> E
	CLIENTES INTERNOS /A VECES	6	3,0	3,0	9,00
CLIENTES INTERNOS / CASI NUNCA	6	2,0	4,0	16,00	8,00
CLIENTE INTERNO / CASI SIEMPRE	6	1,0	5,0	25,00	25,00

$$X^2 = 36,00$$

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

**Justificación y decisión Final**

El Chi cuadrado tabular con 4 grados de libertad es: 9,49

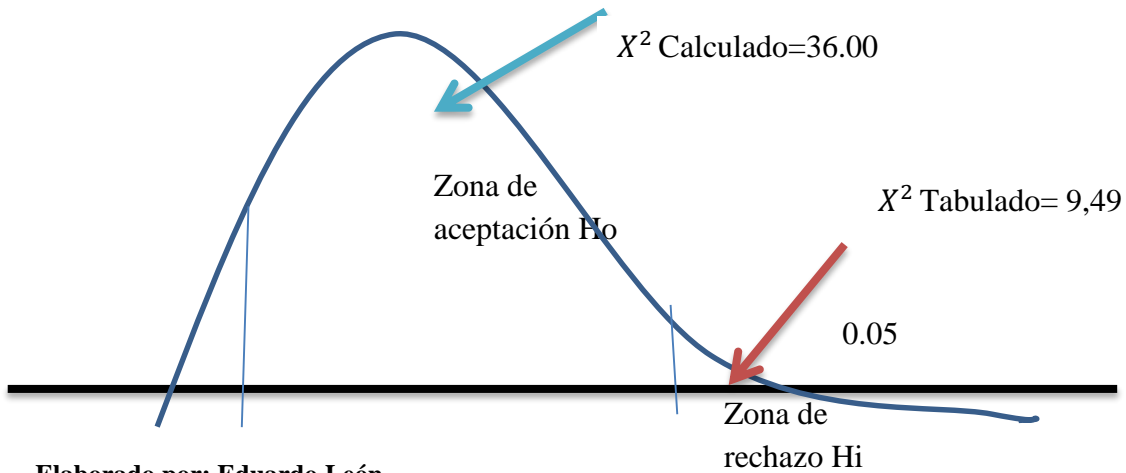
Entonces:

**El valor de X<sup>2</sup> Calculado = 36.00**

**El valor de X<sup>2</sup> Tabulado = 9,49**

Dónde: Chi cuadrada calculada es  $36.00 >$  Chi cuadrada Tabular es  $9.49$

Gráfico N° 15 Representación gráfica del chi-cuadrado



Elaborado por: Eduardo León

### Decisión Final

Después de aplicar la prueba del chi cuadrado se toma la decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**El valor de  $X^2$  Calculado** = 36.00

**El valor de  $X^2$  Tabulado** = 9,49

Dónde: Chi cuadrada calculada es  $36,00 >$  Chi cuadrada Tabular es  $9,49$

**Ha: Hipótesis alternativa:** La utilización de un Programa de Calidad de vida laboral **SI** permitirá mejorar las relaciones laborales en la empresa Heladería Glacial, de la ciudad de Salcedo.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

- Se concluye que en la Heladería Glacial no existe una adecuada calidad de vida en el trabajo, y además esto perjudica a las convenientes relaciones laborales entre clientes internos para la realización de funciones y trabajo en equipo.
- Además al realizarse casi constantes motivaciones al personal ellos manifiestan que se encuentran el mayor tiempo satisfecho en lo laboral con la empresa, por lo cual es una ventaja que se tiene para inculcar una correcta relación laboral.
- Por otro lado el gerente no realiza una adecuada organización la cual se debería realizar siempre, por ende también ha afectado en el control de los procesos de la organización ya que solo se los hace semestralmente, estos deberían ser continuos. Y por eso tampoco se cumplen con los objetivos de la empresa.
- También la comunicación que se da en la empresa es buena, por lo cual no se ha dado mucho participe del personal en la toma de soluciones en la empresa

y lo más importante es que si existe el respeto constante entre compañeros de trabajo.

- Finalmente se concluye que en el cliente interno de la empresa Heladería Glacial existe discrepancias y desacuerdos no tan constantes pero que han ido afectando a las relaciones laborales y por ende al no tener una adecuada calidad de vida en el trabajo se ha producido esto.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda que la empresa fomente una adecuada calidad de vida en el trabajo del cliente interno ya que de esta manera aportará a mejora de las relaciones laborales y por ende obtendrá mayores beneficios en su empresa.
- También se debe seguir con las constantes motivaciones que se han ido dando al talento humano con el objetivo de que ellos se sientan a gusto trabajando en la empresa y así de esta manera seguir fomentando buenas relaciones laborales.
- Además se debe mantener un control constantes de los procesos que se implantan la empresa para que se vayan cumpliendo los objetivos planteados, por esta razón también se necesita un trabajo en equipo.
- Se recomienda que se implante una comunicación organización adecuada, y a su vez que se siga siendo participe del respeto que existe entre el personal que trabaja ya que por medio de esto el cliente interno se ira integrando un poco más a lo que son soluciones de problemas, aportación de nuevas ideas, etc.
- Finalmente se recomienda que se aplique un programa de Mejoramiento del Clima laboral en la empresa Heladería Glacial, ya que esta además dará beneficios en la productividad de la misma.

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1 Datos informativos.

- **Título**

Plantear un programa de Calidad de vida Laboral que mejore las relaciones laborales en la empresa Heladería Glacial.

- **Institución Ejecutora**

Heladería Glacial

- **Beneficiarios**

-Gerente

-Clientes Internos

- **Ubicación**

Av. Principal vía Quito, Vía alterna a Tanicuchi.

- **Tiempo estimado de ejecución**

La ejecución de la propuesta es en el mes de Marzo y de Abril del 2014.

- **Equipo Técnico responsable**

Gerente

Egresado

- **Costo**

El costo de la propuesta es de 1160,00 dólares.

## **6.2 Antecedentes**

Son programas que se aplican a cualquier esfuerzo por humanizar los empleos, particularmente la adición de motivadores a los puestos. Las dimensiones centrales de los puestos que particularmente ofrecen enriquecimiento, son variedad, identidad de la tarea, significación de la misma, autonomía y retroalimentación. Los programas de enriquecimiento del trabajo y de calidad de vida laboral satisfacen necesidades humanas y de desempeño. Ayudan tanto a los empleados como a la organización. Los programas de calidad de vida laboral, acarrear costo y también beneficios. Ambos deben ser evaluados para determinar la necesidad de emprender un cambio.

Además es un programa que permite a una persona mejorar la calidad de vida laboral debido a la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales. Este rango sumado a las necesidades de supervivencia, interactúan unas con otras: tener una sensación personal de ser útil, ser reconocido por los logros obtenidos, y adquirir oportunidades de mejorar las habilidades y conocimientos.

Con frecuencia se argumenta que mejorar la calidad de vida laboral conduce al incremento de la efectividad de la organización. Sin embargo, cualquier mejora en la efectividad de la organización es solo definitiva por producto. Por otra parte, otros mantienen que el enfoque de los programas de calidad de vida en el trabajo, deben estar vinculados a los objetivos que buscan incrementar la calidad de vida y la eficiencia organizacional. Lo anterior parte de la idea que existe una relación entre el interés del trabajador y los intereses de la organización.

## **6.3 Justificación**

Las rápidas tasas de cambio, conflicto y estrés han afectado la calidad de vida en el trabajo en la actualidad. Además que en la actualidad las organizaciones se han

caracterizado por ser más competitivas y poseer un personal constantemente capacitado por el rápido desarrollo de tecnología, técnicas y conocimientos. Por lo que el talento humano debe estar satisfecho de laboral en la empresa y su ambiente que ofrece. De allí la importancia de que el talento humano mejore la calidad de vida ya que esto también influye en las relaciones que posea con los demás.

Es por ende que se realiza la presente propuesta para que se mejore las relaciones laborales en la empresa Heladería Glacial, ya que por medio de proponer un programa de calidad de vida los clientes internos se sientan con mayor seguridad de laboral en la empresa, además de esto al empresa obtendrá mayores beneficios al aplicar este programa.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

Plantear un Programa de Calidad de vida Laboral que mejore las relaciones laborales en la empresa Heladería Glacial.

### **6.4.2 Objetivo Específico**

- Establecer políticas de desarrollo y oportunidades de crecimiento para el Talento Humano de la empresa Heladería Glacial.
- Determinar estrategias para el desarrollo de la capacidad del Talento Humano de la empresa Heladería Glacial.
- Elaborar un programa para desarrollar las Relaciones Laborales en la empresa Heladería Glacial.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

### **Socio- Cultural**

Heladería Glacial y la presente propuesta obtiene beneficios en el ámbito social y cultural ya que este promulga a que se apliquen valores y se reintegre al personal que trabaja en la empresa.

### **Tecnológica.**

Heladería Glacial posee la tecnología adecuada y necesaria en todas las áreas de esta, por lo cual facilitará el desarrollo y ejecución del programa en la propuesta planteada, ya que el gerente proporciona que el investigador la utilice.

### **Organizacional.**

La empresa Heladería Glacial tiene un orden en tanto a sus funciones y labores que cada uno de los que la integran, por lo cual esto ayuda no provoca dificultad en el desarrollo de la propuesta ya que existe la colaboración, participación y el apoyo de todos.

### **Ambiental**

En el aspecto ambiental Heladería Glacial tiene un adecuado control de no afectar al medio ambiente con las actividades y funciones que realizan, ya que tiene un cuidado en el desecho de desperdicios y además promulgan la protección en el personal.

### **Económico – Financiero.**

Heladería Glacial apoya económicamente a la realización y ejecución del proyecto, ya que se llegó a un acuerdo con el gerente de la empresa; por la obtención de muchos beneficios que traía consigo el programa de calidad de vida laboral.



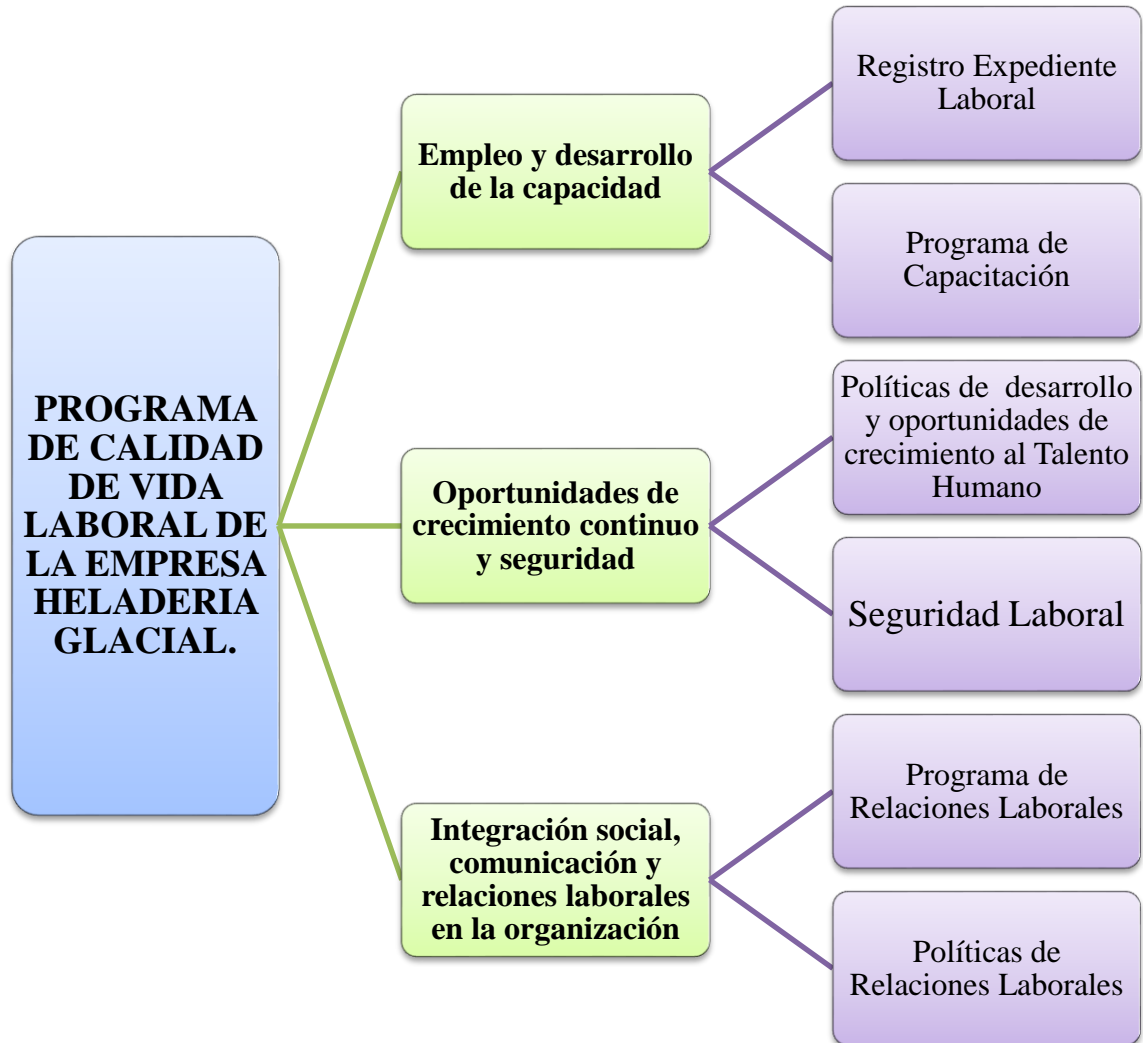
### **Político – Legal**

La presente propuesta que señala el programa de Mejoramiento del Clima Laboral no perjudica ni afecta a ninguna política de la empresa ni de la Constitución Nacional, por lo cual se lo puede ejecutar sin ningún problema.

### **6.6 Fundamentación Científico – Técnico**

## PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LA EMPRESA HELADERIA GLACIAL.

Gráfico N° 16 Programa de calidad



Elaborado por: Eduardo León (2014)

## **Empleo y desarrollo de la capacidad**

Según (Desarrollo, 2009) es un proceso de utilizar la iniciativa privada para transformar el concepto de empresa en una nueva compañía, o para ampliar y diversificar un negocio o una empresa existentes que tienen un elevado potencial de crecimiento; (Velásquez, 2012, pág. 3) indica que constituye actualmente una guía de la asignación de recursos públicos, la organización, la innovación y selección de políticas; (Ferrer, 2010) agrega que es considerado también la capacidad de asumir retos y de comprometerse en proyectos con niveles más o menos altos de incertidumbre, se debe a un conjunto de actitudes y aptitudes personales.

Se define que el empleo y desarrollo de la capacidad es un conjunto de procesos que desarrollaran el compromiso de trabajo y además el constante trabajo para desarrollar actitudes, valores, habilidades para poder desempeñar de mejor manera en la organización.

## **Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad**

Para (French, 2006) es la asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo; Por otro lado (Chile, 2009) indica que proporciona de oportunidades de satisfacer las necesidades de empleo, de habilidades y conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía, autocontrol y obtener información; estas oportunidades ayudan a que el personal se sienta más seguro de sí mismo y no solo crezca personalmente y profesionalmente.

Actualmente ese proceso es muy importante ya que ayuda a que el personal de toda organización se sienta motivada a trabajar y crear un adecuado ambiente de trabajo, lo cual da mejores oportunidades para que el personal se desarrolle intelectualmente y sienta seguridad de sí mismo.

## **Integración social, comunicación y relaciones laborales en la organización**

(French, 2006) Establece que es la liberación de prejuicios; igualdad; movilidad; apertura interpersonal; apoyo constante a los equipos de trabajo; por otro lado (Chile, 2009) manifiesta que es la eliminación de barreras jerárquicas notorias, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de ideas preconcebidas. Todo esto con el propósito de que el personal se mantenga unido y se fomente el trabajo en equipo para un mejor rendimiento en la empresa.

Consiste en una interacción activa entre el personal y la organización con la eliminación de algunos aspectos que no favorezcan su participación y además se aplica lo que son valores, compromiso, participación e involucramiento y constate trabajo en equipo.

## **Políticas empresariales**

(Riquelme M. E., 2007) indica que es el establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático; Para (Certificaciones, 2008) manifiesta que regula las relaciones de la empresa con sus trabajadores en las condiciones particulares de actividad laboral de cada empresa, con el objeto de que tanto patrono como trabajadores conozcan con claridad qué atenerse en caso de discrepancias; además (Shild, 2010) agrega que son normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo.

El reglamento interno a más de administrar al personal de una empresa, establece normas las cuales indican a que se atiene y que tipo de comportamiento deben tener en la organización, esto con el propósito de mantener un orden.

## 6.7 Modelo Operativo

### **PROGRAMA PARA MEJORAR EL AMBIEN LABORAL DE LA EMPRESA HELADERÍA GLACIAL**

#### **Empleo y desarrollo de la capacidad**

Para Mejorar el Ambiente Laboral de la empresa Heladería Glacial se ha realizado la siguiente tabla que comprende de actividades que ayudan a que el personal siente confianza, estabilidad y seguridad en la empresa.

#### **Registro de Expedientes Laborales**

**Cuadro N° 19 Registro Expediente Laboral**

<b>Responsable</b>	<b>Participantes</b>	<b>Actividades</b>
<b>REGISTRO DEL EXPEDIENTE LABORAL</b>		
Gerente	Cientes Internos	Mantener un control en los registros del personal que está laborando en la Heladería Glacial. Abrir expediente del trabajador con información sustentada como: <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia de la acta del Gerente de Selección del Puesto.</li><li>• Copia de Notificación de Ingreso al IEES.</li><li>• Contrato de Trabajo</li><li>• Hoja de vida</li><li>• Fotocopias de Títulos</li><li>• Carta de Trabajos anteriores</li><li>• Fotocopia de cédula de identidad</li><li>• Fotocopia Partida de Nacimiento</li><li>• Fotocopia papeleta de votación</li><li>• Record Policial</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas de Recomendación</li> <li>• 2 Fotos Tamaño carnet</li> </ul> <p>Actualizar información constante de seminarios, capacitaciones u otros estudios finalizados del personal.</p> <p>Registrar y controlar horarios de entradas y salidas del personal, así como de horas extras, ausencias, permisos; etc.</p> <p>Emitir constancias de sueldos, abonos, adelantos, ascensos, vacaciones y comisiones.</p>
--	--	---

**Elaborado por: Eduardo León (2014)**

### **Desarrollo de la Capacidad del Cliente Interno**

Para esto se implementará un Programa con el fin de mantener constantes capacitaciones al personal para que se desarrolle tanto profesionalmente como personal, ya que esto beneficia a la empresa Heladería Glacial.

## **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE LA EMPRESA “HELADERIA GLACIAL”**

### **Objetivos**

**Objetivo General:** Obtener un Mejoramiento del Clima Laboral en la Heladería Glacial.

### **Objetivos Específicos:**

- Motivar al personal y crear relaciones y habilidades interpersonales en la Heladería Glacial.
- Apoyar el mejoramiento del proceso de producción de los helados.

### **Estrategias**

A continuación se presentara un cuadro en el que se establecen las actividades a realizarse en la empresa, cabe recalcar que los participantes será todo el cliente interno y las instalaciones serán ocupadas dentro de la misma empresa.

Cuadro N° 20 Programa de Capacitación de la Heladería Glacial

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costo</b>
Aportar a un desarrollo óptimo de la empresa.	Desarrollo de las actividades con eficiencia y eficacia.	Análisis de la efectividad de las actividades	Gerente y Personal de Producción	Suministros y materiales	\$20,00
Obtener un personal satisfecho de laborar en la empresa	Fomentar el compromiso del personal hacia la empresa	Realizar una reunión para detectar necesidades en el personal	Gerente, representante del personal y Secretaria	Suministros y materiales	\$10,00
Obtener un personal capacitado.	Crear un personal capacitado profesional y personalmente.	Capacitar al cliente interno en ámbitos, de liderazgo, relaciones humanas, trabajo en equipo, habilidades y temas referentes a cada área.	Gerente y Capacitador	Suministros y materiales Infocus Computador	\$500,00
Rectificación de los conocimientos adquiridos en la capacitación	Obtener un personal plenamente capacitado	Evaluación de la efectividad de la capacitación	Gerente	Suministros y materiales	\$100,00
Retroalimentación de los conocimientos obtenidos		Presentación de casos prácticos al personal de la empresa.	Gerente	Suministros y materiales	\$100,00

**Elaborado por: Eduardo León (2014)**



### **Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad**

Este proceso consiste la asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo de la empresa Heladería Glacial.

### **OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO**

En las políticas de la empresa se añadirá, políticas que apoyen a desarrollo y a ofrecer oportunidades de crecimiento en el cliente interno.

#### **Políticas de desarrollo y oportunidades de crecimiento al Talento Humano de la empresa Heladería Glacial.**

- Reconocer a los trabajadores de la Heladería Glacial por sus esfuerzos y que desempeñen eficientemente las actividades y funciones y que cumplan las metas establecidas.
- Promover y apoyar en el crecimiento personal del cliente interno.
- Fomentar la aplicación de valores organizacionales y la aplicación de la equidad, el respeto, la igualdad e integralidad.
- Proveer de constantes capacitación para promover un desarrollo en el talento humano.
- Motivar a la participación del talento humano en portación de ideas, conocimientos, soluciones, opiniones, etc.

### **SEGURIDAD DEL PERSONAL**

Es la tabla siguiente se establecen actividades que se deben cumplir para que exista la seguridad en la empresa.

**Cuadro N° 21 Seguridad del Personal**

<b>SEGURIDAD DEL PERSONAL</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Participantes</b>	<b>Actividades</b>
Gerente	Personal de la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se proporciona todos los materiales, instrumentos, equipo e insumos necesarios para vigilar la seguridad y cuidado de la vida del personal.</li><li>• Mantener actualizados documentos sobre seguro del IESS.</li><li>• Proporcionar la ayuda necesaria en asuntos de salud.</li></ul>

**Elaborado por: Eduardo León (2014)**

### **Integración social, comunicación y relaciones laborales en la organización**

#### **Programa Relaciones Laborales.**

#### **Objetivos:**

- Fomentar las relaciones laborales en la empresa Heladería Glacial.
- Promover mayor confianza en las relaciones interpersonales en la Heladería Glacial.
- Mejorar la comunicación organizacional y la integración del personal de la Heladería Glacial.

**Actividades:**

**DINÁMICA PARA MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES EN LA  
HELADERÍA GLACIAL**

**Duración:** 120 Minutos. Se lo realizará cada seis meses en un día de fin de semana acordado con todo el personal.

**Participantes:** Todo el cliente interno

En la dinámica se realizara por parejas.

**Lugar:** Empresa

Las parejas de participantes reciben instrucciones de encontrar un lugar inmediatamente vecino, como por ejemplo en otro cuarto afuera.

**Material:** Suministros y Materiales

Un folleto reciclado del Diálogo, para cada uno de los participantes cada grupo. El folleto debe estar elaborado da tal forma que sólo permita al participante ver una hoja a la vez.

**DESARROLLO**

El folleto deberá ser preparado de tal forma que a los participantes se les presenten las oraciones una a la vez.

- a) El instructor introduce la experiencia explicando como el descubrirse a sí mismo y la retroalimentación ayudan a las relaciones laborales.
- b) Los participantes se reúnen en parejas, para lo cual se utiliza cualquier método apropiado. (Se puede usar el siguiente criterio: jefe - subordinado, empleados recientes y antiguos, parejas laborales naturales, personas que no se conocen unas a otras

Cada participante recibe una copia del folleto “El Diálogo”, y las parejas reciben instrucciones para que localicen un sitio privado donde puedan trabajar durante este ejercicio. El instructor indica que él les avisará cuando todo el grupo deba reunirse nuevamente.

- c) Después de que haya finalizado la actividad por parejas, se reúne el grupo entero. El instructor apoya el proceso en el que alienta a los participantes a compartir lo que aprendieron acerca de sí mismos a través de este ejercicio. (Recuerde que se establece una regla básica acerca de guardar confidencialmente lo que allí se escuche).
- d) El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

## HOJA DE TRABAJO

### DIÁLOGO

Lea en voz baja, el texto. No se adelante no observe lo que sigue.

La conversación que está a punto de iniciar tiene el propósito de mejorar efectivamente las relaciones humanas en el ambiente laboral. Si las personas que trabajan juntas tienen mayor capacidad para intercambiar ideas, puntos de vista, sentimientos, actitudes y opiniones libremente, lograrán cumplir con su cometido más efectivamente. También es importante que esté dispuesto a aclarar conceptos que usted tenga de otra persona con relación al trabajo que ella hace.

El propósito básico de la discusión que usted va a tener es fomentar un mayor entendimiento entre las personas que trabajan juntas. Un mayor nivel de confianza se logrará hablando de uno mismo y compartiendo las opiniones que tenemos de los demás

#### **Deberán seguirse las siguientes reglas básicas:**

- i. Una vez iniciada la discusión, hablen por turnos. El programa consiste de una serie de oraciones que no están terminadas. Cada uno de los participantes deberá completar cada oración oralmente. (No escriba en el folleto.
- ii. Todo lo que aquí se discuta será confidencial.
- iii. No vea lo que sigue. No se adelante.
- iv. No salte ningún tema. Responda a cada uno en orden de aparición. Cuando haya terminado de leer, de vuelta a la página y empiece.

### **Conteste las siguientes preguntas**

1. Básicamente mi trabajo consiste en...
2. Generalmente soy amable con las personas que...
3. Cuando las cosas no van bien, yo...
4. Cuando pienso acerca de tus responsabilidades yo creo que...
5. Yo quiero ser la clase de persona que...
6. Me gustan cosas como...

*La habilidad más importante para el desarrollo de las relaciones laborales es saber escuchar. Para empezar a mejorar esta condición siga los siguientes pasos: Complete la siguiente oración con dos o tres frases, luego el que escucha repite “en sus propias palabras” lo que usted dijo, posteriormente el que escucha termina las oraciones y usted parafrasea lo que ha escuchado.*

Hace diez años yo...

**Cuando a cada uno le toque su turno, comparta lo que ha aprendido acerca del saber escuchar.**

**Durante la discusión, usted puede desear continuar el desarrollo de aprender a escuchar, mediante la frase: “Lo que yo escuché que tú dijiste fue...”**

7. Mi primera impresión de ti fue...
8. En mi trabajo soy mejor en...
9. Mi gran debilidad en el trabajo es...
10. En situaciones conflictivas entre las personas, yo generalmente...

**Breve discusión de la forma en que este intercambio se está desarrollando.**

11. Cuando estoy supervisando a alguien, prefiero...
12. Tú trabajo parece ser...
13. El mejor jefe que he tenido...
14. El mejor supervisor (o compañero) que he tenido...

15. Verificación de la escucha: “Lo que escucho que estás diciendo es...”

**Aquí se tiene una breve discusión acerca de las respuestas a los últimos cuatro temas y lo que ellas dicen acerca de lo que cree valioso en sus relaciones laborales. Generalice acerca de cada uno de los temas.**

16. Generalmente reacciono a la crítica negativa haciendo...

17. Cuando me estoy acercando al final de algo, yo...

18. Lo que me gusta de ti es..

19. Esta conversación...

20. Me uní a esta organización porque...

21. Durante los últimos meses yo he estado...

22. Verificación de la escucha: “Lo que escucho que estás diciendo es...”

23. El siguiente objetivo que voy a tratar de lograr es...

24. La imagen general que tengo de ti es...

25. Como miembro de un equipo yo...

26. Prefiero trabajar con gente que...

27. En este momento me estoy sintiendo...

28. Lo que me confunde de ti es...

29. Estoy imaginando que tú...

30. El siguiente paso en mi carrera parece ser...

**La persona con la que he tenido problemas es...**

En este momento se sostiene una breve discusión acerca de la forma en que se está llevando esta conversación. ¿Qué tan abiertos están los participantes? ¿Cómo siente su participación hasta este punto?

Tenga una breve discusión de sus reacciones en esta conversación.

El propósito de esta discusión es abrir el camino al diálogo que debería llevarse a cabo en forma continua en sus relaciones de trabajo. Pueden tener el deseo de hacer planes definidos para continuar con este intercambio en el futuro.

## **POLÍTICAS DE RELACIONES LABORALES DE HELADERIA GLACIAL.**

- Apertura al diálogo ya que Heladería Glacial busca continuamente áreas de diálogo, discusión y entendimiento mutuo en todos los niveles de sus operaciones.
- Además con el fin de estar informados las tendencias relevantes del mercado e intercambiar puntos de vista en materia de relaciones de trabajo, debe producirse un esfuerzo sostenido para ponerse en contacto con expertos externos.
- Heladería Glacial está comprometida en promover un mayor conocimiento y comprensión de sus Principios Empresariales y en implementarlos de forma integral, como base fundamental para que tanto sus empleados sigan confiando en la empresa.
- Compromiso de continuar mejorando el conocimiento, la comprensión y la participación de nuestros empleados en nuestros Principios Corporativos Empresariales.
- El Gerente de la empresa debe establecer los procedimientos y mecanismos apropiados para gestionar de manera confidencial las quejas, en los casos que corresponda de los clientes internos.
- Heladería Glacial asegura que se establezca una comunicación directa y frecuente en el lugar de trabajo entre la dirección y nuestros empleados.



### Programa de Acción

Estrategias	Objetivos	Actividades	Medios	Tiempo		Responsables	Costo \$
Determinar el problema que existe en la empresa.	Proveer de una solución óptima al problema	Analizar el problema y situación de la empresa	Suministros y materiales	Lun 17/03/14	Lun 17/03/14	"Egresado, Gerente"	30,00
Mantener un cliente interno satisfecho de laboral en la empresa	Motivar al compromiso empresarial al cliente interno	Conocer las necesidades del cliente interno	Suministros y materiales	Mar 18/03/14	Mie 19/03/14	"Egresado, Cliente Interno"	10,00
Conocer los factores que influyen en las relaciones laborales	Dar un tratamiento adecuado a los factores	Determinar los factores que influyen en la calidad de vida laboral	Suministros y materiales	Jue 20/03/14	Vie 21/03/14	"Gerente, Egresado"	25,00
Plantear un programa de calidad de vida laboral	Mejorar la calidad de la vida laboral	Diseñar el programa de calidad de vida laboral	Suministros y materiales	Lun 24/03/14	Jue 03/04/14	Egresado	200,00
Mantener un cliente interno capacitado	Fomentar la eficiencia en las actividades.	Aplicar el programa de capacitación	Suministros y materiales	Vie 04/04/14	Jue 10/04/14	"Gerente, Egresado, Cliente Interno"	730,00
Implementar políticas de relaciones laborales y desarrollo de oportunidades	Fomentar las relaciones laborales y el desarrollo de la capacidad	Determinar las políticas	Suministros y materiales	Vie 11/04/14	Lun 14/04/14	Gerente	35,00

Cumplir con todas las estrategias establecidas.	Optimizar tiempo y controlar las actividades.	Realizar el programa de acción	Suministros y materiales	Mar 15/04/14	Mie 16/04/14	Egresado	20,00
Identificar los costos de la propuesta	Optimizar recursos de la propuesta	Establecer el presupuesto	Suministros y materiales	Jue 17/04/14	Jue 17/04/14	"Egresado, Gerente"	10,00
Obtener un excelente resultado del programa implantado.	Mejorar las relaciones laborales en la empresa	Ejecutar y controlar el programa	Suministros y materiales	Vie 18/04/14	mar 29/04/14	"Egresado, Gerente, Cliente Interno"	100,00

**Elaborado por: Eduardo León (2014)**

## Presupuesto

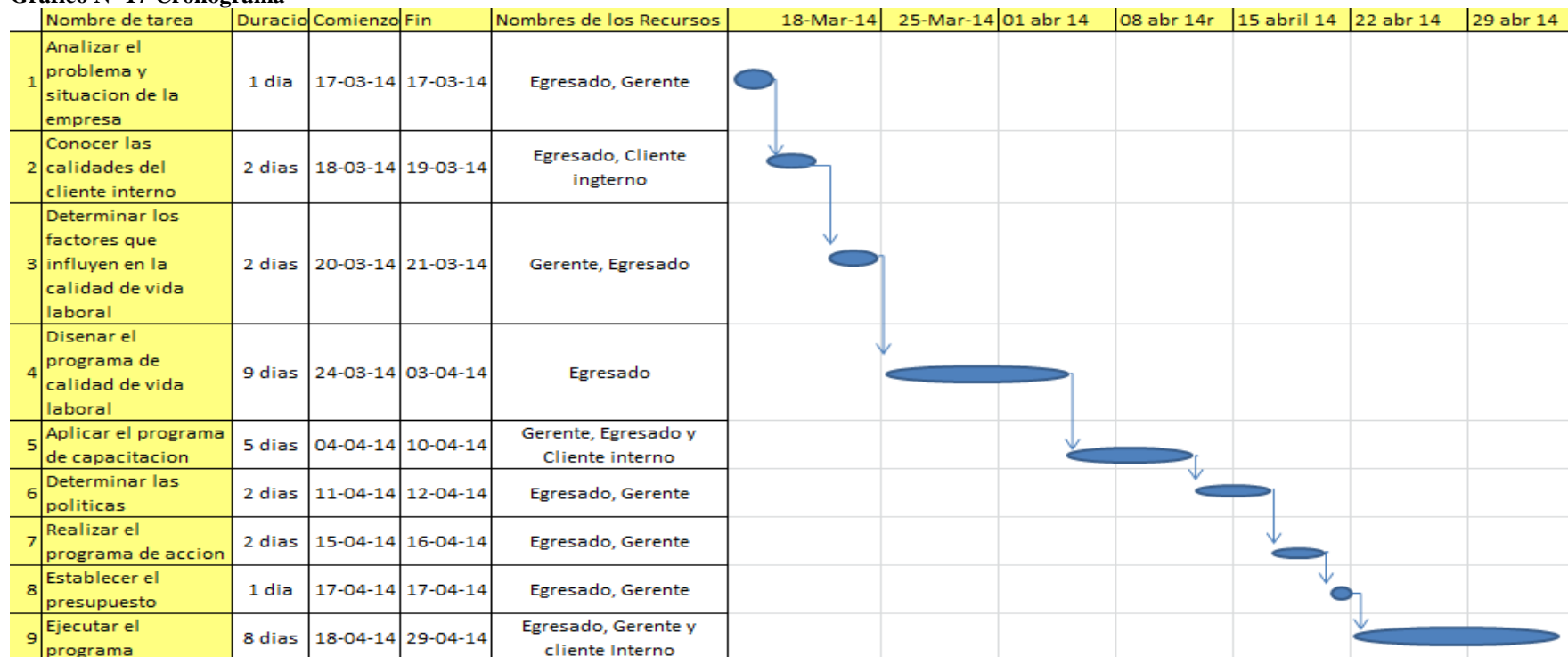
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRECIO O SUELO TOTAL.</b>
Suministros y Materiales	\$ 230,00
Programa de Calidad de vida laboral	\$ 430,00
Capacitaciones	\$500,00
Total	\$1160,00

**Elaborado por: Eduardo León (2014)**

El presupuesto para la aplicación de la propuesta del Programa de Calidad de Vida Laboral es de 1160,00 dólares americanos.

## Cronograma

Gráfico N° 17 Cronograma



Elaborado por: Eduardo León (2014)

### Evaluación de la propuesta y control del plan.

El presente Programa se desarrolló previo a un análisis de su situación actual, identificando las necesidades, relaciones laborales y exigencias de los clientes internos y del gerente de la empresa Heladería Glacial, para que mejoren las relaciones laborales.

**Cuadro N° 22 Matriz de Monitoreo y Evaluación**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente
¿Por qué Evaluar?	Para verificar si se está cumpliendo con la propuesta y los objetivos
¿Para qué Evaluar?	Para medir el grado de factibilidad que ha tenido la propuesta.
¿Con qué criterios?	Teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia, calidad y desarrollo de la empresa.
Indicadores	Cuantitativos y Cualitativos.
¿Qué evaluar?	Los objetivos establecidos dentro de la propuesta.
¿Quién evalúa?	Gerente
¿Cuándo evaluar?	Al final de la aplicación del modelo
¿Cómo evaluar?	Proceso metodológico.
¿Con qué evaluar?	Encuesta e investigación de campo.

**Fuente:** Matriz de monitoreo y evaluación.

**Elaborado por:** Eduardo León (2014)

## BIBLIOGRAFÍA

- ABC, D. (Mayo de 2012). *Definicion ABC*. Recuperado el 2013, de <http://www.definicionabc.com/comunicacion/audiencia.php>
- Activa, P. (2012). *La toma de decisiones (1): Conceptos básicos*.
- Aguilar, J. M. (2012). *IndumentariayModa.com*. Recuperado el 8 de Julio de 2012, de <http://indumentariaymoda.com/2008/09/12/fibras-textiles-naturales-artificiales-y-sinteticas/>
- Alcántara, J. L. (2011). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS*. Mexico.
- Alejandro, Z.-F. V. (2012). *Cada Paso Importa*.
- Almuina, S. (2008). *Administración y desarrollo organizacional*.
- Alvarado, M. L. (Julio de 2009). 4 tácticas para encontrar la empatía con el cliente. *Satisfacción y servicio al cliente*.
- Alvarez-Moro, O. (2011). *¿Qué es el desarrollo organizacional?*
- América, U. d. (2011). *Coaching Gerencial*. Bogota.
- Amoros, E. (2010). *Comportamiento Organizacional. En busca del Desarrollo en Ventajas*. Perú.
- Angel, T. C. (2010). *Administración de Almacenes*. Tijuana.
- Anonimo. (5 de Enero de 2012). *Red Textil Argentina*. Recuperado el 05 de Agosto de 2012, de <http://www.redtextilargentina.com.ar/index.php/prendas/p-confeccion/control-de-calidad-en-confeccion.html>. (s.f.). *Wikipedia*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Materia\\_prima](http://es.wikipedia.org/wiki/Materia_prima)
- Ari Mema, C. A. (2010). *Scribd*. Recuperado el Junio de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/100038/CALIDAD-TOTAL>

- Armstrong, P. K. (2010). *Fundamentos de Marketing*. Prentice Hall, Sexta Edición.
- Barquero José Daniel, R. d. (2007). *Marketing de clientes*. España.
- Barragán., M. d. (2002). “*Plan de Marketing para la radio Organización Radiofónica de Cotopaxi*”. Ambato.
- Bertrán, A. (2006). *Diagnósticos de Productividad Por Multimomentos*. España.
- Bestinver. (2009). *Value Investor Insight*.
- Botanica. (2011). *Botanical.online*. Recuperado el 12 de Julio de 2012, de <http://www.botanical-online.com/fibralino.htm>
- Bown-Wilson, D. (2010). *Definición de motivación de los consumidores*.
- Brambila, H. (2009). *Economía para la toma de Insumos*.
- Bueno, M. J. (2008). *El Proceso Innovador y Tecnológico: Estrategias y Apoyo Público*. España: NETBIBLO.
- Camacaro, P. R. (2010). *APROXIMACIÓN A LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN CASTRENSE VENEZOLANA. (CASO: AVIACIÓN MILITAR VENEZOLANA)*. Venezuela.
- Camacho, Z. (2011). Relaciones Laborales Conceptos Generales y Tipología Internacional Por el autor: Georges Spyropoulos . *Sistema de Relaciones de Trabajo. Conformación y Evolución de los Actores Laborales*.
- Carlos Augusto Rendón. (2010). *Mercadeo.com*. Recuperado el 2013
- Carlos, J. (Octubre de 2010). *Psicología y empresa.com*. Recuperado el Marzo de 2013, de <http://psicologiayempresa.com/%C2%BFque-es-el-comportamiento-organizacional.html>
- CARO, R. E. (2010). *MODELOS ORGANIZACIONALES*.

- Carrillo, D. (2010). Diagnóstico del Sector Textil y de la Confección" Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Ambato.
- Catarina. (2012). Audiencia (medios de comunicación).
- Certificaciones, N. y. (2008). *Normas y certificaciones*. Recuperado el Mayo de 2013, de <http://www.normasycertificaciones.com/>
- Cevallos, L. (2012). *Administración moderna*. México.
- Chiavenato. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Quinta Edición.
- Chile, U. d. (2009). *Proyecto de Calidad de Vida Laboral para la Universidad de Chile*. Chile. CHILE, U. D. (2012). "CALIDAD DE VIDA LABORAL". CHILE.
- Ciencia, M. d. (2010). *Publicidad Exterior*. España.
- Clad, R. (2007). El Mejoramiento de la Productividad en el Sector Público. . *Revista Clad*, 8.
- Club de ensayos. (24 de Agosto de 2011). *Club de ensayos*. Recuperado el 2013, de <http://clubensayos.com/Negocios/Conceptos-De-Clientecomprador-Y-Consumidor/49548.html>
- Codina, A. (Abril de 2008). *degerencia.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=617>
- Colanta. (2010). Control de Calidad. Medellín, Colombia.
- Comunicación. (2009). *¿Qué es la comunicación empresarial?* Mexico.
- Cordova, E. R. (2012). *Modelo de Gestión del talento Humano para la Subsecretaría de Planificación del Ministerio de Defensa Nacional y las Relaciones Interpersonales*. Ambato.



- Coronado, M. d. (2004). *“El Diseño de un Plan de Comercialización para las ventas de la Empresa de Licores San Fernando, Cantón Pelileo”*. Guatemala .
- Corrales, E. R. (2002). *Concepto de la administración de personal*. Colombia.
- Cortés, J. A. (2009). *LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR* . Cortés, M. E. (2002). *Estrategia en la gestión de recursos humanos*.
- Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la Atención al cliente*. Ideas Propias.
- Crecenegocios. (2008). *Crecenegocios.com*. Recuperado el 12 de Agosto de 2012, de <http://www.crecenegocios.com/la-fuerza-de-ventas/>
- Cruz Mecinas, L. (2007). *Compras*. México.
- CUERVO GARCÍA, A. (2004). *Introducción a la Administración de Empresas*. Madrid: Civitas.
- Darós, L. C. (2011). *Toma de decisiones en la empresa:* . España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Davis, K. y. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo* . México.: Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. .
- De., D. (2009). *Definición De*. Recuperado el Febrero, de <http://definicion.de/comercializacion/>
- Definición.org. (2011). *Definición de insumos*. Recuperado el Julio de 2012, de <http://www.definicion.org/insumos>)
- Delgado, J. B. (2012). *“Estrategias de la comercialización para el posicionamiento en el mercado de la Industria Textil Pequeñín CIA. LTDA. de Ambato.”*. Ambato.

- Deloya, A. E. (2009). *Monografías*. Recuperado el Marzo de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos61/proceso-administrativo/proceso-administrativo.shtml>
- Desarrollo, P. d. (2009). *Fomento de la capacidad empresarial*. New York.
- Diccionario de Marketing, d. C. (2009). *Cliente*. Diccionario de Marketing, d. C. (2011). *Ventas*.
- Díez, D. A. (2009). *Gestión de los Recursos Humanos*.
- Dion, G. (2004). *Recursos Humanos*.
- Distancia, U. a. (2011). *Galeon*. Recuperado el 2013, de <http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm>
- Echevarría, S. G. (2005). *Introducción a la Economía de la empresa*.
- Economía, L. G. (2006). *La Gran Enciclopedia de la Economía*. México.
- Elprisma. (Enero de 2009). *El prisma*. Recuperado el 5 de Junio de 2013, de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/capacitacionrecursoshumanos/default2.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos/default2.asp) elprisma. (Diciembre de 2010). *el prisma*. Recuperado el 7 de Junio de 2013, de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/climaorganizacional/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/climaorganizacional/)
- Encinas, u. a. (2009). *Politica empresarial*. Recuperado el Marzo de 2013, de <http://politicaempresarialfaca.blogspot.com/>
- England, W. B. (2007). *Organización Departamento de compras*. Madrid.
- Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill. Enriquez, R. (2012). *Administración Moderna*.
- Ergonomista. (Marzo de 2009). Recuperado el Febrero de 2013, de <http://www.elergonomista.com/motivacion130107.html>
- España, Y. (2010). *Unidad V Procesos Organizacionales*. Bolivia.

- Eva Asensio del Arco, B. V. (2009). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. España : Paraninfo.
- FCEH, F. d. (2010). *Innovaportal*. Recuperado el Junio de 2013, de [http://www.cgn.gub.uy/innovaportal/file/2349/1/material\\_de\\_estudio\\_-\\_organigrama.pdf](http://www.cgn.gub.uy/innovaportal/file/2349/1/material_de_estudio_-_organigrama.pdf)
- Fernandez. (2006). *ESTRATEGIA DE PRODUCCIÓN*. MADRID: AMELIA NIEVA.
- Ferrer, J. M. (2010). *ENSAYO SOBRE CAPACIDAD EMPRESARIAL*.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*ll. Editorial McGraw-Hill.
- Formas Minerva*. (s.f.). Recuperado el 5 de Agosto de 2012, de [http://www.formasminerva.com/BancoForma/H/hoja\\_de\\_inventario/hoja\\_de\\_inventario.asp?CodIdioma=ESP](http://www.formasminerva.com/BancoForma/H/hoja_de_inventario/hoja_de_inventario.asp?CodIdioma=ESP)
- French, W. (2006). *Desarrollo Organizacional*. Editorial Prentice Hall.
- G.Belcher, J. (2006). *Productividad Total*. España.
- Galindo, C. J. (2006). *Manual para la creación de empresas. Guía de planes de Negocios*. Bogota.
- Gary Weil, W. B. (2008). *La dirección humana de la empresa*. U.S.A.
- Gerenci. (2012). *Gerenci*. Recuperado el Marzo de 2013, de <http://www.gerencie.com/el-ambiente-laboral-es-un-factor-determinante-en-la-productividad-del-trabajador.html>
- Gerencie. (12 de Junio de 2010). *Gerencie.com*. Recuperado el 15 de Julio de 2012, de <http://www.gerencie.com/materia-prima.html>
- Gestiopolis. (Junio de 2010). *Gestiopolis*. Recuperado el Marzo de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/14/ralcion esW.htm>
- Godás, L. (2012). *Mensaje publicitario, características y estilos*.

- Gonzales, C. (2008). *Monografías*. Recuperado el Septiembre de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>
- González, R. M. (s.f.). *Marketing de Servicios*.
- Granjo, J. (2008). *Cómo hacer un plan Estratégico de Recursos Humanos*. España: ite.
- Griffin, R. W. (2008). *Negocios*. Mexico: Pearson Educación.
- Gross, M. (2008). Definición y características de la cultura organizacional (actualizado).
- GUERRERO, M. D. (2011). *OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, ÚTILES*. Ibarra.
- Guevara, M. L. (2012). Ambato. Guevara, M. L. (2012). “*El Proceso Administrativo y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato*”. Ambato.
- Guillen, M. d. (2003). *La Gestión Empresarial: Equilibrando Objetivos y Valores*. Madrid: Días de Santos.
- Guzmán, S. N. (2011). “*Modelo de Gestión Administrativa y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Asociación de Compañías y Afines de Transporte Interprovincial de pasajeros A.C.A.T.I.P. de la ciudad de Ambato*”. Ambato.
- Harold Koontz, H. W. (2010). *Administración una Perspectiva Global*. Décima Edición.
- Hellriegel Don, S. J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México.: International Thomson Editores. 10a Edición.
- Henry. (2009). Ingresos Contables. *Magazine*, 12.
- Hirt Geoffrey, R. L. (2004). «*Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*». Mc Graw-Hill Interamerican.

- Hugo Chavarría, S. S. (2002). *Competitividad cadenas aglomerarias y territorios rurales*. Madrid.
- Humano, V. (Febrero de 2004). *Valor Humano*. Recuperado el 5 de Junio de 2013, de [http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=70](http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=70)
- Ieslegio. (2010). *El Crecimiento de la Empresa*.
- Internacional, S. (15 de Marzo de 2013). *Seminarium Internacional*. Recuperado el 10 de Junio de 2013, de <http://www.seminarium.com/ec/noticias/capacitacion-laboral-beneficio-para-la-empresa-trabajadores/>
- Iparraquirre, A. M. (2009). *LA GESTIÓN COMPARTIDA UNIVERSIDAD-EMPRESA EN LA FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO. SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE*. Chile.
- Isach, J. R. (2007). *RAMAS Y TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE ACCIÓN: TÉCNICAS DE SEGURIDAD*. UJI.
- Jacome, A. (2012). *Buenas Tareas*. Recuperado el 2013, de (2012, 02). Técnica de ventas AIDA. BuenasTareas.com. Recuperado 02, 2012, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tecnica-De-Ventas-Aida/3578889.html>
- Jiménez, J. (Enero de 2010). *Monografía*. Recuperado el Septiembre de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>
- Jimeno, J. (Junio de 2011). *Pdcahome*. Recuperado el 9 de Junio de 2013, de <http://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>
- Katz, R. L. (2003). *Administración de Empresas*.

- Keith Davis, J. W. (2011). *Cultura organizacional*. Concepto.
- Kliksberg. (2008). *eudemet*. Recuperado el 2013, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/ags-coe/0301.htm>
- Koontz, H. (2009). *Administración una Perspectiva Global*. Mexico.
- Laos, E. H. (2000). *Competitividad Industrial de Mexico*. México: Plaza y Valdes.
- Lefcovich, M. (2010). *Administración de Operaciones y Estrategia de Negocios*.
- Loaiza, A. (2010). *Quecursar*. Recuperado el 2013, de <http://www.quecursar.com/la-importancia-de-desarrollar-tus-habilidades-directivas-5636.html>
- Loaiza, B. (Abril de 2010). *Slideshared*. Recuperado el Junio de 2013, de <http://www.slideshare.net/bvbravo/organigrama-2913687>
- Local, D. E. (3 de Julio de 2010). *Plan Comercial*. México.
- López, J. (15 de Marzo de 2010). *capacitacion empresarial*. Recuperado el Junio de 2013, de <http://julieta-capacitacion-empresarial.blogspot.com/2010/03/definiciones-de-capacitacion.html>
- López, M. (2009). *Slideshare*. Recuperado el 2013, de <http://www.slideshare.net/chemanuel05/tecnicas-de-organizacion>
- López, R. (2011). *Recursos Humano*.
- Lyonnet, P. (2007). *Los Métodos de la calidad total*. ESIC.
- Magalhães, W. C. (5 de Agosto de 2012). Registro de Materias Primas.
- Magazine, E. (2007). El mensaje publicitario. *Estrategia Magazine*.
- Management, A. (2008). *Desarrollo Empresarial*.
- Marcela. (2009). *Telas*. Recuperado el 23 de Julio de 2012, de [www.telas.com](http://www.telas.com)
- Margenneto. (Marzo de 2009). Recuperado el Agosto de 2012, de <http://www.margenneto.com/articulosgestion/conceptodeingreso.html>

- Marketing. (2009). *Definición*. Recuperado el Agosto de 2012, de <http://definicion.de/marketing-mix/#ixzz2ALQyCxN2>
- Martínez, M. G. (2011). *Procedimiento para los procesos de comercialización en tiendas*. Madrid. Martínez, O. (2010). *Scribd*. Recuperado el 10 de 05 de 2012, de Teoría de la Producción y los Costos: <http://es.scribd.com/doc/54790162/TEORIA-DE-LA-PRODUCCION-Y-LOS-COSTOS>
- McFarland, D. E. (2007). *Administración de personal. Teoría y práctica*. México.
- Mecias, L. C. (2007). *COMPRAS*. México: Ricardo A. del Bosque Alayón.
- Mecinas, L. C. (2007). *Compras Un enfoque estrategico*. McGraw-Hill Interamericana.
- Medina, J. (2006). *Visión compartida futuro*. Cali: Universidad del Valle.
- Medina, M. G. (2012). “*Estrategias de comercialización y su incidencia en las ventas de la Empresa Milplas CA. LTDA. de Ambato.*”. Ambato.
- Medina, V. (2011). El Proceso de Producción y su incidencia en la calidad del producto de la empresa “BOMER ONE” JEANS del cantón Pelileo. . Ambato.
- Mencia de Garcillán López Rúa, J. R. (2012). *Dirección de Marketing. Fundamentos y aplicaciones*. Madrid: ESIC.
- Mendez. (2000). *Clima Organizacional*.
- Montserrat, R. C. (2011). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. Argentina.
- naturales, f. (s.f.).
- Navarro, E. R. (2010). *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*. Mexico.
- Negrón, D. f. (2009). *Administración de Operaciones*. México: Latinoamericana.
- Nelson, D. (1981). *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoria*. Quito.

- Nelson, D. (1981). *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoria*. Quito.
- O'Guinn Tomas, A. C. (2009). *Publicidad*. International Thomson Editores.
- Ochoa, J. (2009). *Labores Comerciales*. Colombia.
- Ordaz, E. G. (2008). Creación de planes.
- Pauca, M. M. (2011). *Integración de personal*.
- Perez, C. (2003). *“Propuesta de estrategias de Marketing para el posicionamiento y Plan de promoción de los productos y servicios de la empresa.* . Ambato. Perez, G. (2011). *“La Calidad del Servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo”*. Ambato. Perez, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atención al cliente: Pautas para garantizar la*. Ideas Propias.
- Perinat, M. (2007). *Edym.com*. Recuperado el 2012
- Perrault, M. y. (2009). *Marketing Planeación Estratégica de la Teoría a la Práctica*. 11a edición.
- Philip, K. (2010). Philip Kotler entrega las claves del éxito empresarial. *Hoy*.
- Porter, S. M. (2000). Organización.
- Profesor en línea*. (2011). Recuperado el Julio de 2012, de <http://www.profesorenlinea.cl/mediosocial/Algodon.htm>
- Psicoconsult. (12 de Junio de 2012). Coaching.
- pública, T. H. (2003). *Memorias del Simposio de Bienestar Social Laboral*. Santafé de Bogotá .
- Publiworld. (Junio de 2012). *Publiworld*. Recuperado el 2013, de <http://publiworld.buscamix.com/web/content/view/31/100/>
- Pymes. (2012). *Políticas empresariales*. Ecuador.



- Quito, Q. s. (2011). *ORGANIZACIÓN Y METODOS*. Quito.
- Ramírez, J. (2007). *Inventarios*. Maracaibo. Recuperado el 2012
- Reid, A. L. (2009). *Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones*. Mexico: Editorial Diana.
- Riquelme, M. E. (2007). *e.magister*. Recuperado el Mayo de 2013, de <http://www.emagister.com/curso-administracion-empresas/reglas>
- Riquelme, S. (Julio de 2012). *Gestiopolis*. Recuperado el Junio de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/seguridad-e-higiene-en-el-trabajo.htm>
- Robbins. (2003). *Compromiso Organizacional*. ROBBINS, S. (2000). *ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL*. Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Roger, G. R. (2011). *Administración de operaciones*. México: mexicana.
- Romero, R. (2011). *Marketing*. Editora Palmir E.I.R.L.
- Ronderos, G. (2010). *Empatía. Definición de empatía*.
- Salinas, V. (2010). *Como elaborar un presupuesto Comercial*.
- Salvat. (2005). *Rentabilidad*. En *Diccionario Enciclopédico Salvat*. . España.
- Sanchis, J. R. (2008). *Creación y Dirección de Pymes*. Dás de Santos.
- Shild, P. (2010). *Importancia del Reglamento Interno de Trabajo en su Empresa*.
- Simón, A. (2005). «*Diccionario de Economía*». Editorial Andrade, Tercera Edición.
- Soiano, D. C. (Madrid). *The Marketing Mix Process*. 1991: Diaz Santos.
- Stanton William, E. M. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hi. Stanton William, E. M. (2008). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hil, 13a Edición.

- STONER J., W. C. (2004). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Taguchi. (1986). *Etapas en el control de la calidad*.
- Tamames, E. (2011). *Consumoteca*. Recuperado el 2013, de <http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/consumo-y-derecho/comprador>
- Tarifa, K. (2012). *Estrategia empresarial. Concepto e importancia*. Mexico.
- Thompson, I. (2010). España.
- Torres, L. (20112). *Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 "Fray Bartolomé de Las Casas"*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- US, M. (2011). *Mercados US*. Recuperado el 2013, de [http://www.mercados.us/financieros/capitales/segmentacion/comercializacion\\_y\\_mercado/](http://www.mercados.us/financieros/capitales/segmentacion/comercializacion_y_mercado/)
- Valda, J. C. (2011). *Comunicación Organizacional*.
- Valencia, A. (2011). *CONCEPTO DE LIDERAZGO GERENCIAL O EMPRESARIAL*.
- Valledor, P. L. (Junio de 2012). *Buenas Tareas*. Recuperado el Marzo de 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Procesos-Organizacionales/1215549.html>
- Veciana, J. M. (2009). *Función Directiva*. Barcelona: Servei de Publicaciones.
- Vega, L. (2011). "Los procesos de calidad y su incidencia en las ventas de la Empresa "WorldGraphic de la Ciudad de Latacunga". Ambato.
- Velásquez, L. F. (2012). *Capacidad empresarial para la innovación en los sectores comercio, servicios y turismo*. .
- Velgar, F. (2008). *Gerencia* . Bogota.

- Vertice, P. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vertice.
- Victoria. (2011). *Definición abc*. Recuperado el 17 de Julio de 2012, de <http://www.definicionabc.com/general/proceso.php>)
- Vidal, E. (2004). *Diagnóstico organizacional: evaluación sistémica del desempeño empresarial* . Bogota: ECOEdiciones.
- Villacis, M. H. (2010). *Estrategias de Publicidad y su incidencia en las ventas* . Ambato.
- Villegas, F. G. (2005). "*Liderazgo* ". México D.F.
- Wiki.Anwers. (Abril de 2011). *Magazine de Negocios*. Recuperado el 5 de Agosto de 2012, de <http://www.magazinedenegocios.com/operaciones/operaciones-comerciales>

# ANEXOS

## Encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**OBJETIVO:** Establecer un Plan de Gestión de Recursos Humanos para mejorar las Relaciones Laborales en la Heladería Glacial.

**Instructivo:** Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Ponga una x en la respuesta que crea conveniente:

### ENCUESTA

1. **¿Existe liderazgo por parte del personal y gerente en la Heladería glacial?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

2. **¿Se ejecuta actividades de motivación en la Heladería Glacial?**

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

3. **¿Los empleados están satisfechos al trabajar en la Heladería Glacial?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

4. **¿El gerente proporciona organización en la Heladería Glacial?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

5. ¿Existe el respeto entre compañeros de trabajo?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

6. ¿Se cumplen con las normas internas de la Heladería Glacial?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

7. ¿El personal de la empresa ayuda a la solución de problemas?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

8. ¿El gerente está controlando las actividades de la heladería?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

9. ¿El gerente es tolerante con el personal de la heladería?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

10. ¿Existe bienestar en el personal al trabajar en la heladería?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**11. ¿Se han producido discrepancias o enfrentamientos entre el personal o gerente de la heladería?**

<b>Siempre</b>	
<b>Casi Siempre</b>	
<b>A veces</b>	
<b>Casi Nunca</b>	
<b>Nunca</b>	

## **NORMAS INTERNAS DE TRABAJO EN LA HELADERIA GLACIAL**

- Llevar una buena Presentación e Higiene.
- Tener buen comportamiento.
- Ser Responsable en su lugar de Trabajo.
- Cumplir con los Horarios establecidos.
- No Perturbar el Ambiente de trabajo con MÚSICA.
- No manejar vocabulario VULGAR.
- No llegar en condiciones de EMBRIAGUEZ a la Empresa.
- Tener RESPETO para con los compañeros.
- Ser Respetuoso a la hora de tratar a los CLIENTES.
- Dejar a un lado los Problemas Personales con los Laborales.