



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ECONOMISTA

Tema:

“ANÁLISIS ECONÓMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO DE LA
DISTRIBUIDORA DISPACIF S.A DE LA CIUDAD DE
AMBATO EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2010”

AUTOR: REINOSO LÓPEZ GABRIELA FABIOLA
TUTOR: ECO. ÁLVARO VAYAS

AMBATO – ECUADOR

2012

APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “ANÁLISIS ECONÓMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO DE LA DISTRIBUIDORA DISPACIF.S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2010”, realizado por la señorita Gabriela Fabiola Reinoso López, Egresada de la Carrera de Economía, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Tesis, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Febrero 17 del 2012

EL TUTOR

.....
Econ. Álvaro Vayas

AUTORIA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “ANÁLISIS ECONÓMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO DE LA DISTRIBUIDORA DISPACIF.S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2010”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, Febrero 17 del 2012

EL AUTOR

.....
Srta. Gabriela Reinoso

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “ANÁLISIS ECONÓMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO DE LA DISTRIBUIDORA DISPACIF.S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2010”, elaborado por la Señorita Gabriela Fabiola Reinoso López, egresada de la carrera de Economía, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Febrero de 2012

Para constancia firma

Econ. María Elena Jerez
PROFESOR CALIFICADOR

Econ. Israel Gaibor
PROFESOR CALIFICADOR

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, hermanos y hermanas; que son la razón de mi vida, para los cuales son todos mis esfuerzos y mis logros.

Gabriela

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre, Dios Hijo y Dios Espíritu
Santo,

A la Santísima Virgen,

A mis padres, hermanos y hermanas.

A mi tutor

A la Facultad de Contabilidad y

Auditoría por concederme la

oportunidad de trascender y realizar

mis logros académicos.

ÍNDICE GENREAL DE CONTENIDOS

Contenido	Página
A.- PÁGINAS PRELIMINARES	
Portada.....	i
Aprobación por el tutor.....	ii
Declaración de Autoría de la Tesis.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos	vii
Índice de Figuras.....	x
Índice de Tablas.....	xii
Resumen ejecutivo.....	1
CAPITULO I	¡Error! Marcador no definido.
EL PROBLEMA.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1 TEMA ¡Error! Marcador no definido.	
1.2PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	¡Error! Marcador no definido.
1.3JUSTIFICACIÓN.	¡Error! Marcador no definido.
1.4 OBJETIVOS.	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TEORICO	¡Error! Marcador no definido.

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	¡Error! Marcador no definido.
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	¡Error! Marcador no definido.
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	¡Error! Marcador no definido.
2.5 HIPÓTESIS	¡Error! Marcador no definido.
2.7 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO III	¡Error! Marcador no definido.
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	¡Error! Marcador no definido.
3.4 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	¡Error! Marcador no definido.
3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO IV	¡Error! Marcador no definido.
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	¡Error! Marcador no definido.
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	¡Error! Marcador no definido.
4.2 INTERPRETACION DE DATOS.	¡Error! Marcador no definido.
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO V	¡Error! Marcador no definido.
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
5.1 CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
5.2RECOMENDACIONES.	¡Error! Marcador no definido.

CAPITULO VI	¡Error! Marcador no definido.
PROPUESTA.....	¡Error! Marcador no definido.
6.1 Datos Informativos	¡Error! Marcador no definido.
6.2 Antecedentes de la Propuesta	¡Error! Marcador no definido.
6.3 Justificación	¡Error! Marcador no definido.
6.4 Objetivos	¡Error! Marcador no definido.
6.5 Análisis de Factibilidad.....	¡Error! Marcador no definido.
6.6 Fundamentación científico-teórica	¡Error! Marcador no definido.
6.7 Modelo Operativo	¡Error! Marcador no definido.
6.8 Administración	¡Error! Marcador no definido.
6.9 Previsión de la evaluación.....	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFIA	197
ANEXOS	202

Índice de Figuras

Figura 2.1	PEA Y PEI Urbano	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2.2	PEA Y PEI rural	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2.3	Clasificación de la PEA urbana	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2.4	Clasificación de la PEA rural	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.1	Edad	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.2	Género	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.3	Estado Civil	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.4	Cargas Familiares	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.5	Nivel de Instrucción.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.6	Cargo	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.7	Condiciones físicas del trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.8	Libertad para elegir tu propio método de trabajo;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.9	Tus compañeros	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.10	Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.11	Tu superior inmediato	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.12	Responsabilidades que te han asignado;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.13	Tu Salario	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.14	La posibilidad de usar tus capacidades;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.15	Relaciones entre jefe y Trabajador	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.16	Tus posibilidades de ascenso.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.17	El modo en que la empresa está gestionada;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.18	La atención que se presta a las sugerencias que haces;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.19	Tu horario de trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.20	La variedad de las tareas que realizas .	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.21	Tu estabilidad en el trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.22	Productividad marginal por empleado (cajas);	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4.23	Productividad marginal por empleado (cajas);	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6.1	Cadena de Ejecución.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6.2	Esquematación de la Metodología de medición.	¡Error! Marcador no definido.

Figura 6.3 Esquematización del diagnóstico situacional empresarial; Error! Marcador no definido.

Figura 6.4 Variables que inciden en la satisfacción laboral; Error! Marcador no definido.

Índice de Tablas

Tabla 1.1	Personal DISPACIF Regional Ambato ..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2.1	Salario Básico Unificados	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2.2	Remuneración mínima Unificada	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3.1	Preguntas para la recolección de información	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.1	Edad.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.2	Género	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.3	Estado Civil	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.4	Cargas Familiares.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.5	Nivel de Instrucción	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.6	Cargo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.7	Condiciones físicas del trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.8	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.9	Tus compañeros	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.10	Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.11	Tu superior inmediato	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.12	Responsabilidades que se te han asignado	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.13	Tu Salario	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.14	La posibilidad de usar tus capacidades	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.15	Relaciones entre Jefe y Trabajador	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.16	Tus posibilidades de ascenso	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.17	El modo en que la distribuidora está gestionada	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.18	La atención que se presta a las sugerencias que haces	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.19	Tu horario de Trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.20	La variedad de las tareas que realizas ..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.21	Tu estabilidad en el trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.22	Número de cajas Distribuidas por empleado	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.23	Cajas Distribuidas por empleado (2010)	¡Error! Marcador no definido.

Tabla 4.24	Promedio de satisfacción laboral y productividad de los empleados de distribuidora Dispacif en el periodo Julio-Diciembre de 2010	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.25	Regresión de productividad y satisfacción de Dispacif	¡Error! Marcador no definido.
Tabla.6.1	Diagnóstico de la situación externa.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla.6.2	Diagnóstico de la situacional interno de la empresa.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.3	Teoría bifactorial de Herzberg	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.4	Escala General de Satisfacción	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.5	Dimensiones de Satisfacción	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.6	Cumplimentación de la NTP 394 por parte de los vendedores de Dispacif	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.7	Reporte de Planificación.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.8	Reporte de visita diaria.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.9	Reporte mensual de supervisión	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.10	Reporte mensual de Gerencia	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.11	Satisfacción laboral en los empleados de Dispacif	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.12	Nivel de ventas Dispacif.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.13	Medidas de Productividad	187
Tabla 6.14	Correlación entre las medidas de productividad y la satisfacción laboral.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.15	Correlación de tasas de crecimiento entre las medidas de productividad y la satisfacción laboral.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.16	Descripción de los modelos a estimar ..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.17	VARIABLES DE CONTROL E INSTRUMENTOS	¡Error! Marcador no definido.
Tabla.6.18	Resultados de las estimaciones de los modelos de ecuaciones.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.19	Presentación de resultados.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.20	Comparación resultados.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.21	Costos por etapa	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.22	Costo uso de materiales	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.23	Costos por imprevistos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.24	Costo total de la Propuesta	¡Error! Marcador no definido.

Tabla 6.25 Matriz de previsión de evaluación.....¡Error! Marcador no definido.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación tiene por objeto proponer el diseño de un plan metodológico de medición de la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad del Trabajo, a fin de mejorar la relación de estas variables en la Distribuidora Dispacif S.A de la ciudad de Ambato..

Esta investigación se ha desarrollado con base a un riguroso proceso de investigación de campo, el cual ha permitido conocer con profundidad el problema planteado. Actualmente la empresa no cuenta con evaluaciones de satisfacción laboral, dado que se encuentra en esta situación, resulta difícil atender efectiva y eficazmente a los clientes internos.

Identificadas a las potenciales dimensiones de satisfacción a mejorar, se puede lograr el crecimiento de la productividad laboral en la distribuidora, teniendo un horizonte claro, se evitará el desperdicio de recursos tanto materiales, humanos y económicos.

Este trabajo servirá como un apoyo para que el desempeño de todos los colaboradores de la Distribuidora Dispacif S.A. sea más efectivo, fructífero y fácil, gracias a todas las personas que apuntalaron en la realización de este trabajo se puede tener una base para la medición de la satisfacción laboral y la productividad, toda la información que contiene esta tesis será de gran utilidad para poder conseguir de los objetivos planteados por la empresa.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

“Análisis económico de la satisfacción laboral en la productividad del trabajo de la distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato en el periodo Julio – Diciembre de 2010”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La satisfacción laboral incide en la productividad del trabajo de la Distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato.

1.2.1 Contextualización.

1.2.1.1 Contextualización Macro

El concepto de satisfacción laboral ha captado la atención de un sinnúmero de autores que tratan de conocer cuáles son sus implicaciones en el entorno capitalista, partiendo del nivel de satisfacción de los trabajadores.

Según Karl Marx 1921, “El trabajo es el conjunto de las condiciones físicas y espirituales que se dan en la corporeidad, en la personalidad viviente de un

hombre, y que éste pone en acción al producir valor de uso de cualquier clase... sólo bajo el régimen capitalista la fuerza de trabajo se convierte en mercancía, en objeto de venta y compra” partiendo de esa definición conocemos el porque de la necesidad imperiosa de los individuos de vender su fuerza de trabajo a cambio de dinero mercancía.

A nivel mundial, las personas emplean en promedio, un tercio de su día trabajando, buscando obtener un salario que cubra sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Tratando de satisfacer sus necesidades de orden personal, político y de poder.

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT(2005), “La cuestión de la satisfacción de trabajo es tan antigua como la propia OIT” Históricamente, se trata de una de sus inquietudes sociales más añejas. La reducción del tiempo de trabajo y, más en concreto, la jornada de ocho horas, constituye una demanda fundamental del movimiento obrero desde mediados del siglo XIX.

En primer Convenio de la OIT, adoptado en 1919, se limitan las horas de trabajo en la industria a ocho horas diarias y a 48 semanales, con ciertas excepciones claramente definidas. En el convenio número 30 adoptado en 1930, se establecen normas similares para los sectores del comercio y las oficinas y los correspondientes a la seguridad laboral. Posteriormente, otros Convenios de la OIT completaron el marco internacional de la regulación del trabajo, garantizando a los trabajadores al menos un día de descanso por semana, y un permiso anual remunerado. En fechas más recientes, la Conferencia de la OIT aprobó un Convenio sobre el trabajo a tiempo parcial, y otro acerca del trabajo nocturno. Con el primero de ellos se pretende promover un trabajo a tiempo parcial productivo y libremente elegido, garantizando la protección de los trabajadores que desarrollan este tipo de actividad frente a la discriminación,

particularmente en lo que respecta a las condiciones de empleo y a la seguridad social. El segundo instrumento se diseñó para proteger la salud de los trabajadores en turnos de noche, facilitar su ejercicio de responsabilidades familiares y sociales y garantizar sus posibilidades de desarrollo profesional, fomentando la concepción de una satisfacción laboral.

Por otro lado, previo a la obtención de estos acuerdos internacionales, la historia nos hace referencia a grandes conflictos que nacieron por la insatisfacción de los trabajadores, pudiendo citar a la revolución rusa de octubre de 1917 en donde Lenin aprovechando la coyuntura de la Primera Guerra Mundial promueve el movimiento revolucionario con el programa aceptado por Alemania en el cual uno de los cinco puntos del programa radica en el establecimiento de 8 horas de la jornada de trabajo y más beneficios laborales sindicalistas. Así también se puede mencionar a movimiento fascista inspirado por Mussolini el mismo que con su “Lucha de clases” inspiró a los sectores populares al reclamo político mediante sus propias organizaciones sindicales y el partido socialista, hecho que surgió en Italia causado por el cierre de centenares de empresa y la baja en la producción agrícola.

La insatisfacción de las clases proletarias trae como consecuencias cataclismos sociales procurando contradicciones fundamentales que terminan con el normal desenvolvimiento de las fuerzas de producción.

Un ejemplo más cercano a los días presentes lo es Google y MVT. Las cifras que genera Google son superiores a las de cualquier de su rama. Pensar que dentro de su edificio los empleados se trasladan en scooters, juegan tenis de mesa, arman legos o simplemente toman un café con snacks en sus momentos libres, todo eso en espacios creados con ese fin por la misma compañía, puede sonar descabellado pero los directivos considera que la satisfacción laboral influye positivamente en

la productividad, el cumplimiento de metas y el tiempo de permanencia en una empresa. Un empleado motivado es rentable.

1.2.1.2 Contextualización Meso

Enmarcados en la superestructura ecuatoriana, grandes conflictos se han suscitado por esta insatisfacción como por ejemplo el drenaje de recursos nacionales así como también la reducción al Producto Interno Bruto y en la mayoría de los casos provocando caos sociopolítico, afectando el crecimiento y desarrollo económico del Ecuador.

La historia ecuatoriana hace referencia a la insatisfacción laboral con el 15 de noviembre de 1922. Cuando el Dr. José Luís Tamayo asumió la Presidencia de la República, la crisis que se venía incubando desde 1914 como consecuencia de las restricciones económicas producto de la Primera Guerra Mundial llegó a límites casi insostenibles para la economía nacional y se presentó con todo su agudeza a partir de 1922, año en que nuestro país debió enfrentar una dura situación económica debido a la falta de divisas, originando la especulación y el encarecimiento de los artículos de primera necesidad, y mientras por un lado el costo de la vida alcanzaba niveles imposibles de soportar, sobre todo por las clases más necesitadas; todas estas condiciones trajeron como resultado el descontento de los trabajadores que, influenciados por el movimiento izquierdista proveniente de la Unión Soviética, organizados en diferentes gremios laborales empezaron a exigir mejoras salariales. Por esa época ya se había creado en Guayaquil la Confederación Obrera del Guayas, y se advertían los primeros movimientos destinados a lograr la organización sindical, situación que fue aprovechada por las fuerzas políticas para intentar poner fin al gobierno constitucional del Dr. Tamayo y de esa manera alcanzar el poder. Las masas obreras de

Guayaquil que eran las que representaban el poder productivo ecuatoriano reclamaron mejores salarios, la reducción de las horas de trabajo y, sobre todo, la incautación de los giros internacionales para evitar la especulación con su venta, que a decir verdad, de eso poco conocían y a ellos en nada afectaba: pero al no obtener respuestas favorables por parte del gobierno, en los primeros días de noviembre de 1922 decretaron en Guayaquil la primera gran huelga general de trabajadores. Luego de que la ciudad viviera una semana sin alumbrado debido a cortes en el fluido eléctrico y sin abastecimiento de alimentos, miles de trabajadores empezaron a desfilar por las calles exigiendo soluciones inmediatas a sus problemas y al alto costo de la vida, paralizando además -completamente- la actividad comercial, industrial, social y económica de Guayaquil. El 15 de noviembre se produjo al fin la huelga anunciada, la misma que comenzó cuando grandes masas de trabajadores se dieron cita en la Plaza del Centenario, mientras otros lo hacían en la Av. Eloy Alfaro. Parecía que todo Guayaquil no se compusiera más que de masas proletarias, luego de escuchar las fogosas arengas de los síndicos, grupos de manifestantes entre los que se habían mezclado delincuentes y anarquistas criollos enceguecidos por las noticias de la revolución rusa intentaron desarmar a las fuerzas policiales, apostadas por obvia precaución en diversos lugares de la ciudad. La tragedia de Guayaquil pudo haberse evitado si el gobierno hubiera atendido prontamente las reclamaciones de los trabajadores. En todo caso, la revolución del 15 de noviembre de 1922 marcó el inicio de las transformaciones sociales de los trabajadores ecuatorianos y sus consecuencias económicas tuvieron fundamental incidencia, tres años más tarde, en la Revolución Juliana.

Acercándonos más al presente se entiende que la satisfacción laboral contribuye a fortalecer el empoderamiento, el sentimiento de pertenencia y fidelidad del colaborador con la empresa, según Fabián Bermeo, coordinador nacional de Talento Humano de la Universidad Politécnica Salesiana. “Pues esa mística no

depende solo de la predisposición del empleado, sino también de lo que hace la empresa para motivarlo”.

Cuando un empleado se siente satisfecho en su trabajo, hace lo que le gusta y está orgulloso de trabajar en la compañía, por lo que las posibilidades de que la abandonen son menores. Para esta firma este sentimiento de empoderamiento se identifica con indicadores claros. La confianza con los líderes, los compañeros, los procesos y con la empresa, la camaradería para facilitar el entendimiento y el orgullo por la empresa y las funciones que desempeña.

Para Mauricio Morillo, presidente en Ecuador de Great Place to Work, un empleado satisfecho es un buen negocio. “Porque cumple los objetivos, tiene planes de quedarse y, además, hace una suerte de apostolado entre sus colegas”.

En Ecuador, se dice, hay alta rotación de personal por falta de esa satisfacción, en algunos casos, como el sector floricultor, llega al 40% anual o en la ventas al por menor al 30%, cuando lo deseable es del 7 u 8%.

Pero hay criterios distintos. El experto en talento humano, Cristian Castillo, cree que la satisfacción se da cuando se conjugan particularidades como una buena propuesta económica, predisposición, opciones de desarrollo y conocimiento.

Se cree que la satisfacción es consecuencia de alguna acción de la compañía para lograrla. La unión de estas condiciones no es común, sino excepcional.

Como por ejemplo citaré el Movistar en el Ecuador que alcanzó en el 2009 una calificación cercana al 100% en el Índice de Clima y Cultura Organizacional, tras someterse a las auditorias del Great Place to WorkInstitute. Telefónica fue también reconocida como una de las 2 compañías del país que, gracias a sus resultados, ha logrado permanecer en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en Ecuador durante 5 años consecutivos.

1.2.1.3 Contextualización Micro

A nivel de la organización la movilidad, el absentismo, las actividades de protesta, la disminución de la productividad, la falta del comportamiento cívico con la organización, el trabajo contra productivo, causan el incremento de costos, disminuyendo la productividad de la regional.

El valor de empoderamiento por parte de los empleados de Dispacif, se ha visto deteriorado ya que los mismos no cumplen con la cultura corporativa especificada en el reglamento interno de la compañía. Donde se indica claramente que es deber de los empleados cumplir a cabalidad con sus funciones detalladas en este. Estos problemas constituyen valores económicos perdidos para la empresa, dado el incremento de los costos produciendo la reducción de la eficiencia y efectividad. Además, no resulta una conducta infrecuente. En 2008, por ejemplo el absentismo laboral puso en pérdida el 4.26% de las horas de trabajo, representando, con diferencia, el principal motivo de pérdida de tiempo de trabajo. A pesar de que parece lógico pensar que la actitud de escape de una situación laboral insatisfactoria pueda tener reflejo en la ausencia del puesto, resulta difícil encontrar apoyo empírico a tal posición.

Además el 75% de los empleados de Dispacif, no, solo se mantiene así mismo, sino a su familia, que traducido a la materia política económica implica que la capacidad de trabajar de los individuos está en su producción y su reproducción, procurando la conservación de la vida normal del obrero, la cual solo puede ser mantenida con la satisfacción de las necesidades de este en cuanto a alimentos, ropa, vivienda. Por tanto el valor del trabajo debe estar determinado por los medios de subsistencia necesarios para garantizar la vida del trabajador y el de su familia.

La Distribuidora Dispacif S.A, ha permitido realizar este análisis económico para poder determinar la satisfacción laboral en los trabajadores de la regional Ambato para que permita incrementar la productividad de los mismos.

1.2.2 Análisis Crítico.

La DISTRIBUIDORA DISPACIF.S.A. brinda el servicio de comercialización de líneas de consumo masivo que han llegado a ser tradicionales y que han permitido el posicionamiento de la misma en el mercado, sin embargo en la actualidad la satisfacción laboral de sus empleados ha tenido un rol importante en el desempeño de las actividades a cada uno de ellos encomendados. Haciendo que cada vez se cumpla con dificultad las metas organizaciones.

Actualmente la distribuidora cuenta con cinco regionales en el país y con 183 empleados atiende a más de 15.000 clientes directos e indirectamente a través de subdistribuidores, mayoristas y detallistas. En el año de 1996 se superó la barrera de ventas de 1'000.000 de cajas entre todas las líneas que representa, gracias al esfuerzo y el apoyo de sus directivos, funcionarios, ejecutivos y personal en general.

La eficiencia y la eficacia son los valores de la Distribuidora DISPACIF S.A. los mismos que traducidos a cuantificadores, determinan la productividad efectiva dentro de la empresa.

La baja productividad de la distribuidora en los dos últimos años es influenciada por las actitudes que tienen los empleados frente a su trabajo. La logística que se ve deteriorada por el problema de insatisfacción es la que se detalla a continuación para una mejor recepción del problema.

El aprovisionamiento de la mercadería corre desde la entrega directa del proveedor a la regional sin cargo extra, la misma que será entregada de acuerdo a las necesidades de la regional basado en la proyección de ventas, manejándose un stock de 8 días, y se despacha con un máximo de 15 días después de la fabricación.

Las ventas se realizarán al contado y a crédito. Las ventas al contado que efectúa Distribuidora Dispacif son con la entrega de mercaderías contra pago inmediato o anticipado, en dinero en efectivo y/o cheques certificados. Las ventas a crédito es la transacción comercial que consiste en la entrega de mercadería que deberá ser cancelada en el plazo inmediato en las políticas de la compañía, que son 8 días para detallistas, 15 días mayoristas y 30 días para distribuidores.

Facturación y cobranza está a cargo del departamento de crédito y la gerencia.

Se facturará con máximo de 2 días hábiles después de realizado el pedido. El cobro de las facturas están a cargo de los vendedores y la Jefe de Crédito, dentro de los plazos establecidos por la empresa de acuerdo a la categoría del cliente. La entrega se realizará en base a rutas basado en sectores geográficamente compactos. Se envían los productos separados por cliente, distribuidos en rutas planificadas, ahorrando el tiempo respecto a la situación geográfica, la entrega se hace en un máximo de 48 horas, coordinadas las rutas de vendedores y despachos

El último eslabón de la logística es el servicio post-venta, procurando la satisfacción del cliente a quien solo se venderá lo necesario hasta la próxima visita, evitando caducidad en percha. El personal de despacho y el de ventas se encargan de mantener la buena presentación del producto en perchas. Es primordial el cuidado del producto en exhibición. Y la información proporcionada por los clientes es tomada muy en cuenta para la realización de la auditoría de gestión que se realizará anualmente.

La distribuidora DISPACIF S.A. ha venido percibiendo utilidad cuantiosa en la mayoría de sus años de existencia a excepción del año 1999 y 2004 años en los cuales los escenarios de inestabilidad nacional que se vio reflejado en los resultados de la empresa. Pero por la falta de aplicación de la logística, los empleados y el no seguimiento de la cadena sistémica se provoca el aumento de costos en los ámbitos operativos. Es por eso que a pesar del excelente historial de ventas Dispacif durante el no ha podido incrementar sus ventas desde el año 2009 viéndose imposibilitado de generar la utilidad justificativa para la presencia de la misma especialmente las regionales consideradas pequeñas como es el caso de la regional Ambato, motivo de este trabajo de investigación.

La regional Ambato, participa con un 10% del objetivo nacional, cuenta con un recurso humano de 23 personas distribuidas en departamentos: administrativo, financiero y de ventas cada uno de ellos con un jefe departamental, responsable de los mismos. Cada jefe departamental se reporta a la Gerencia regional y este a su vez a la Gerencia General ubicada en la ciudad de Guayaquil.

El no contar con la medición de la satisfacción laboral de los empleados implica el desconocimiento del verdadero sentir del capital humano que influye en el desempeño del mismo.

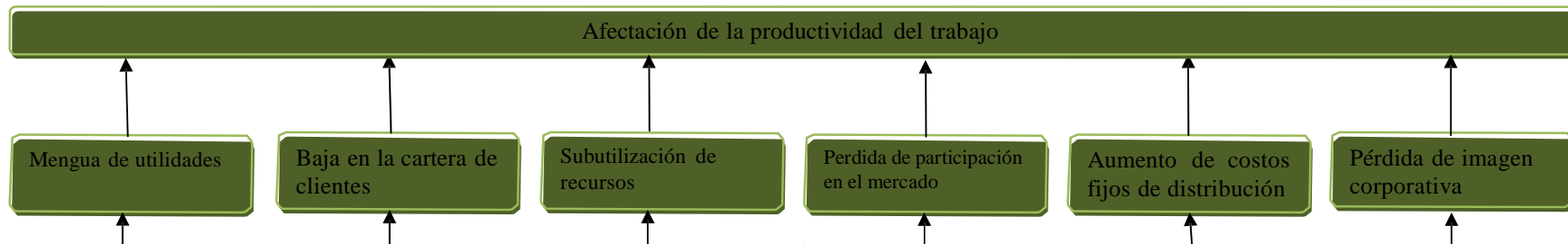
La implementación de un sistema de medición de la productividad de las empleados tomando como variable explicativa la satisfacción laboral es uno de los retos más grandes existentes debido a que la esta puede ser considerada subjetiva sin embargo su medición estándar arroja indicadores que una vez analizados son de gran importancia para la empresa.

You are using demo version

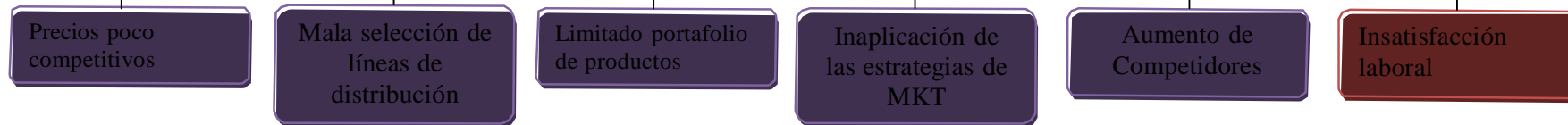
Please purchase full version from www.technocomsolutions.com

1.2.2.1 Árbol del Problema.

EFECTO



CAUSAS



12

PROBLEMA

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Relación causa – efecto, la insatisfacción laboral, es el sentimiento no comprometido de descontento del empleado con la función realizada dentro de la empresa, la misma que puede ser generada por la desmotivación, el salario no competitivo, el desequilibrio entre el ámbito laboral y no laboral así como la inconformidad con el ambiente de trabajo, son los causantes de la disminución del nivel de ventas de la distribuidora Dispacif, generando así que la productividad del trabajo de sus empleados se vea afectado, generando el aumento del costo fijo por unidad vendida provocando la reducción de la utilidad en la empresa.

1.2.3 Prognosis.

Con el paso de los años sin número de autores preocupados por problemas del trabajo en la sociedad industrial han analizado la satisfacción laboral. Tal cantidad de esfuerzo sugiere que el tema está lejos de poder ser considerado trivial. A pesar de que los juicios de satisfacción laboral en el análisis económico convencional se enfrentan a severos obstáculos desde el punto de vista teórico, la imperante visión del trabajo como, simplemente, una forma de conseguir el poder de compra, no necesita más que el salario describir la satisfacción con el empleo.

El inherente carácter subjetivo de la satisfacción lo hace estar expuesto a críticas dirigidas a su vínculo con la economía y la productividad, pero en economía las acciones de los individuos tienen como objetivo el logro de un nivel de bienestar. En psicología las declaraciones subjetivas de la satisfacción laboral han demostrado sus bondades como herramientas para el análisis del bienestar subjetivo de los individuos.

La utilidad es el concepto económico más cercano a la noción psicológica de bienestar de un sujeto, sin embargo los análisis se han mostrado reacios a

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

establecer vínculos entre los juicios de satisfacción y el concepto de utilidad. Según Gamero (2005), “Para algunos trabajadores, la actividad laboral que desempeñan añade una dimensión específica a sus vidas”, es por eso que de no dar solución al problema al cual se enfrenta la empresa en los actuales momentos se podría, en un corto plazo, presentar una actitud de escape por parte de los empleados, lo que implicaría impuntualidad, absentismo y abandono. Un acertado cuantificador de la satisfacción laboral daría a conocer el verdadero sentimiento de empoderamiento por parte de los empleados hacia la empresa. Y poder conocer, si el capital humano trabaja con esmero, en pro del alcance de las metas organizacional es dando como resultado la optimización de recursos implicando productividad, o por lo contrario desempeñan sus actividades laborales con el objeto de obtener únicamente el valor de su fuerza de trabajo.

1.2.4 Formulación del Problema.

“¿Cómo la satisfacción laboral incide en la productividad del trabajo de la Distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato en el periodo Julio – Diciembre de 2010?”

1.2.5 Interrogantes (preguntas directrices y sub problema)

¿De qué manera los salarios no competitivos influyen en el desempeño de los trabajadores?,

¿Cómo la relación con los jefes y compañeros influyen en el desempeño en el trabajo?

¿Cuál sería el efecto en la productividad de la Distribuidora Dispacif, el fomentar el conocimiento y práctica de la cultura empresarial?

¿Cuál es el punto de equilibrio entre el ámbito laboral y no laboral generalmente aceptado?

¿En qué proporción la inconformidad con el ambiente de trabajo afecta a la productividad del trabajo de los empleados de la Distribuidora Dispacif?

¿Es el nivel de ventas el medidor de la eficiencia del trabajo de los empleados de la Distribuidora Dispacif?

1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación

Campo	: Economía.
Área	: Microeconomía
Aspecto	: Generación de Productividad en el Trabajo
Temporal	: La investigación se realizara en el segundo semestre del año 2010.
Espacial	: Empresa distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato, ubicada en la Av. Bolivariana 4-37 y Seymour.
Poblacional	: Este trabajo se realizará con el número total del personal directivos administrativos y operativos que labora en la distribuidora en la ciudad de Ambato.

Tabla 1.1

Personal DISPACIF Regional Ambato

NIVEL	PERSONAL	N°
NIVEL DIRECTIVO	Gerente	1
NIVEL ADMINISTRATIVO	Jefes departamentales	3
NIVEL OPERATIVO	Vendedores, choferes, Aux. Financieras	19
TOTAL		23

Fuente : Distribuidora Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

1.3 JUSTIFICACIÓN.

La satisfacción laboral y la productividad del trabajo por años han tenido una correlación muy baja dado a que el análisis del primero está dado solo en función lineal de la utilidad, lo que implica una actitud esperada y rígida del empleado frente a su trabajo, sin considerar los diferentes factores que componen el valor que tiene el trabajo para los asalariados, en los cuales se incluyen factores antes poco profundizados. El interés de la investigación del problema planteado nace de observar la realidad que viven las personas que laboran en la distribuidora DISPACIF S.A en cual a su nivel de empoderamiento y cultivo de valores de responsabilidad laboral se han visto deteriorados.

La importancia de hacer este estudio desde el punto de vista científico es presentar alternativas de un análisis económico de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la organización. Este proyecto de investigación se originó en la regional de Ambato y dará la pauta para su aplicación en las demás regionales, para cumplir con el objetivo general de esta investigación.

Haciendo de este un proyecto factible, ya que se cuenta con la apertura por parte de sus directivos brindando toda la información necesaria, una cartera de clientes internos dispuestos a colaborar y una organización preocupada por la falta de productividad de algunos de los empleados de la empresa. Apuntando a las nuevas tendencias de la economía que se enfoca en dar más énfasis al capital humano e intelectual como base para la producción de plusvalía dentro de las empresas.

1.4 OBJETIVOS.

1.4.1 General

“Estudiar la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad del trabajo de la Distribuidora DISPACIF de la ciudad Ambato en el periodo Julio – Diciembre de 2010”

1.4.2 Específicos.

Determinar los niveles de satisfacción laboral que tiene cada uno de los empleados de la distribuidora Dispacif

Verificar la relación de la satisfacción laboral que presentan los Departamentos Administrativo y Operativo

Diseñar un Plan Metodológico de medición de la relación de la Satisfacción Laboral en la Productividad del Trabajo

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

En la actualidad el mundo está viviendo procesos transformadores que están destruyendo paradigmas y creando ideas innovadoras, debido a la transición que vive la humanidad y la economía mundial, y es así que el cambio desde la era esclavista a feudal y capitalista industrial a la del conocimiento, han hecho que aspectos como la globalización y las tecnologías de la información cooperen a crear vínculos que hacen que las naciones y personas que forman parte de este planeta se comuniquen y busquen mejores condiciones de vida y que den como resultado el incremento de los estándares de vida.

Dentro de todo este contexto participan activamente los asalariados, quienes trabajan para sobrevivir y crecer en un medio muy competitivo, esto ha permitido que los especialistas en áreas como la economía, administrativa, antropológica y científica en general, hagan aportes para explicar por qué las naciones, organizaciones e individuos tienen más desarrollo que otros, partiendo del estudio de variables endógenas y exógenas como la tecnología, el idioma, la educación, la cultura e incluso el entorno, que permiten en cierta forma explicar el aporte de las mismas al desarrollo y crecimiento económico de grupos participativos de la sociedad especialmente de los hombres.

En el caso particular de la Distribuidora Dispacif sucursal Ambato, este contexto no es ajeno al funcionamiento de la misma, es por ello que un tema que se ha

investigado a profundidad es la cultura organizacional y la satisfacción laboral, y aquellos conceptos inherentes que explican su importancia, son de vital importancia para una empresa de tal prestigio, que contempla que todo esfuerzo para generar valor se debe traducir en resultados, que se pueden catalogar como tangibles, como es la productividad. En tal virtud en las respectivas secciones se expondrá la importancia de la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad.

No obstante antes de iniciar con el proceso de análisis de este tema correspondiente al conocimiento ponderado de los intangibles, es necesario entonces describir la situación económica del Ecuador así como también de Dispacif en forma particular en el ámbito laboral, para con ello tener una visión más clara de cómo los factores económicos externos influyen en los asalariados. No sin antes hacer mención a los antecedentes de investigación se ha consultado en tesis y trabajos similares que contribuyen al desarrollo del problema planteado para el presente trabajo.

Según María Pisco(2009) Satisfacción laboral y productividad. Concluye que la reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad sin embargo, las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades tanto psicológicas como sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza aumentando su productividad. Además señala que la relación entre la satisfacción y la productividad es positiva, las correlaciones son consistentemente bajas. Sin embargo, la introducción de variables modernas ha mejorado la relación.

Según Abraham Maslow(1943) Una teoría sobre la motivación humana “Existe una jerarquía de necesidades humanas, en donde una vez satisfechas las

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

necesidades básicas, se desarrollan otras necesidades y deseos superiores, hasta llegar a lo que llamó la autorrealización. Pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como necesidades de déficit; al nivel superior lo denominó autorrealización, motivación de crecimiento, o necesidad de ser. La diferencia radica en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza continua” Teoría que está directamente relacionado con el campo y el aspecto del tema en estudio ya que la misma se aplica al momento de hablar de la satisfacción laboral.

Según Stephen Robbins(2006) Fundamentos de comportamiento organizacional. “Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral”

Antonio Pinilla (2005)Trabajo y política laboral. “El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento y la satisfacción es la actitud general que adoptamos frente al trabajo, cuando han podido resolver las necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

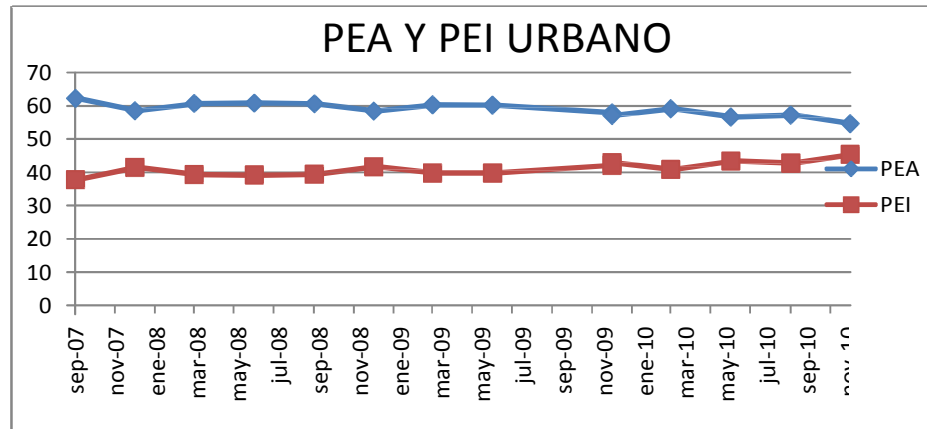
determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son de cualquier trabajador sea este privado o público”

Análisis situacional de la Población Económica Activa (PEA)Ecuatoriana

Según el Banco Central del Ecuador (BCE), Boletín Coyuntural (dic. 2010) La Población Económicamente Activa PEA en las áreas urbana y rural, participa mayormente dentro de la Población Económica Total (PET) nacional en comparación al aporte de la PEI, así en diciembre de 2010, la PEA urbana y Rural fueron de 54,6% y 55,8% respectivamente. Por su parte la PEI urbana y rural fueron de 45,4% y 44,2% respectivamente dicho mes la PEA registro el valor más bajo desde septiembre 2007, en tanto, la PEI registro su más alto nivel Urbano y Rural.

Figura 2.1

Análisis de la PEA y PEI Urbano

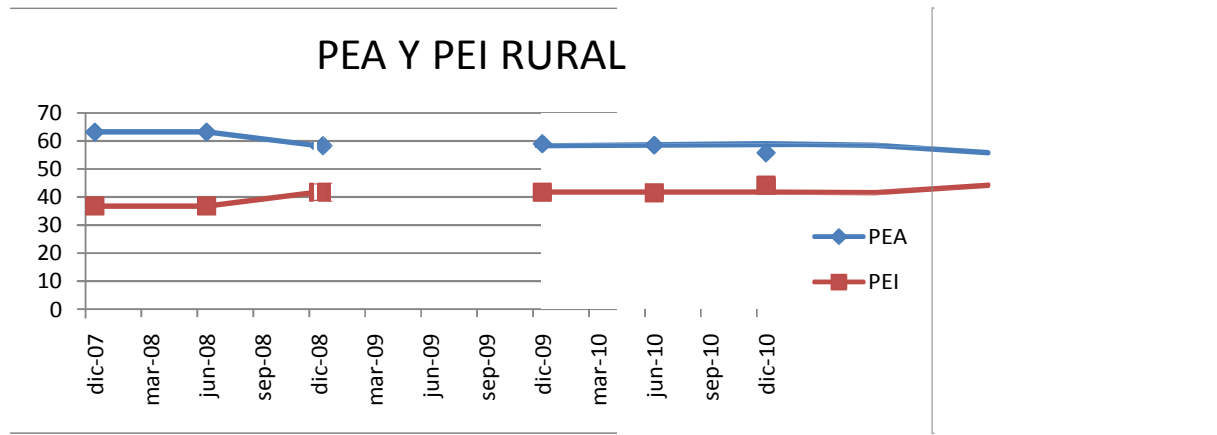


Fuente : Banco Central del Ecuador

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 2.2

Análisis de la PEA y PEI rural



Fuente : Banco Central del Ecuador

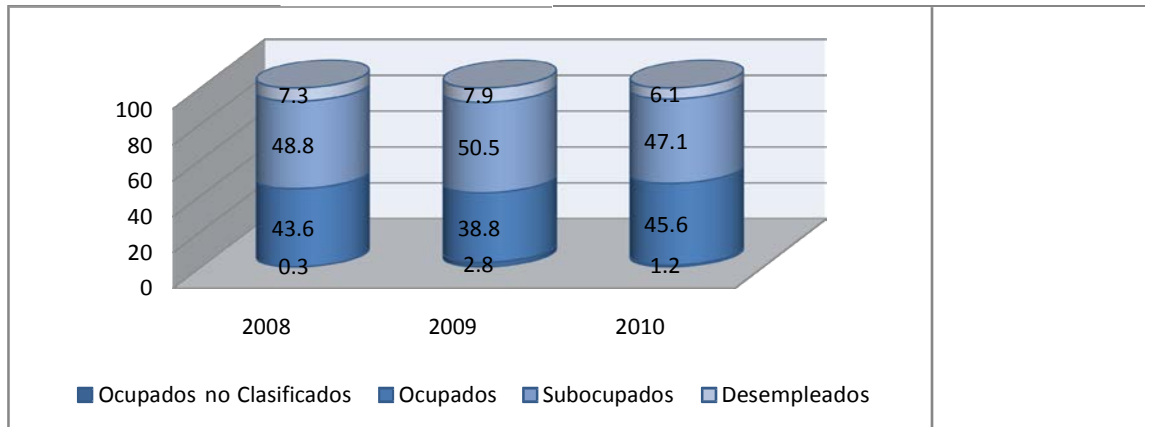
Autor : Gabriela Reinoso

Distribución de la Población Económicamente Activa

Al mes de diciembre 2010, la población sub-ocupada representa en el Área Urbana y Rural del país el 47,1% y 76,1% respectivamente, seguida por los ocupados plenos que registraron en los sectores Urbano y rural el 45,6% y 21,0% respectivamente. Finalmente, los desocupados urbanos fueron del 6,1% y los rurales del 2,8%.

Figura 2.3

Clasificación de la PEA urbana

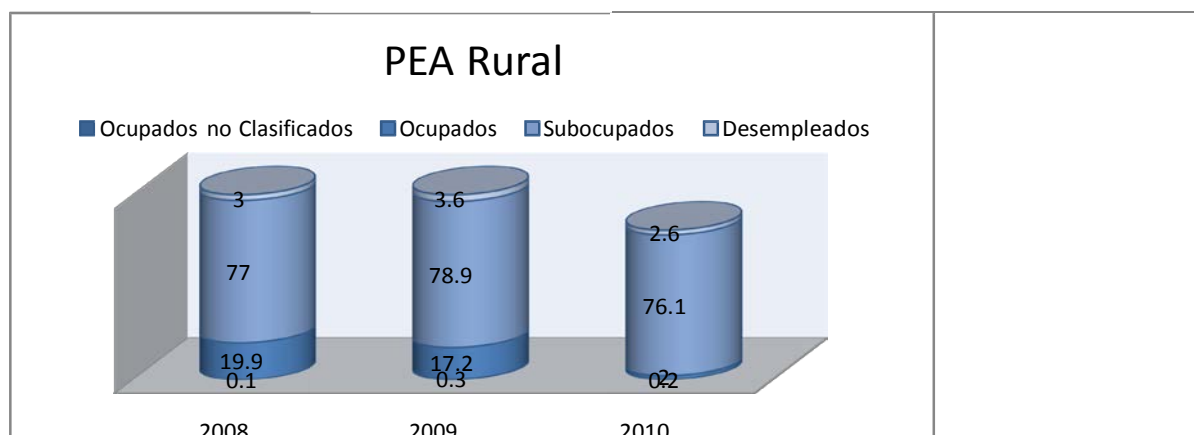


Fuente : Banco Central del Ecuador

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 2.4

Clasificación de la PEA rural



Fuente : Banco Central del Ecuador

Autor : Gabriela Reinoso

Como se puede apreciar en los Tablas anteriores, más del 63% de la población económicamente activa es asalariado activo, es decir que si la productividad de una economía dependiera de la satisfacción de los individuos, el crecimiento y desarrollo de esa economía estaría basada en mantener los niveles de satisfacción elevados.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El paradigma seleccionado para el desarrollo del trabajo es el crítico propositivo, ya que se señala claramente la falta de evaluación de la productividad de los empleados condicionados por la satisfacción de los mismos y se propone un estudio científico para seleccionar las alternativas más idóneas dentro de este campo de acción para el incremento de la productividad; desde el punto Epistemológico esta dentro del campo de las ciencias sociales y de las ciencias exactas, previa la autorización de la Gerencia General de la Distribuidora Dispacif S. A para el desarrollo del tema, el mismo que contribuirá en el crecimiento y optimización de recursos existentes en la compañía.

Ontológicamente se plantea como alternativa para el aumento de la productividad a través de la implementación de un estudio económico de la satisfacción laboral de los empleados. El mismo que primero debe ser evaluado tanto por los directivos, basados en la cultura empresarial de DISPACIF S.A. Respetando los valores de empresa de honestidad, honradez y disciplina en el servicio cumpliendo el sentido axiológico del problema.

Para conseguir la realización de este estudio enmarcado en la relación entre la satisfacción laboral y la productividad se desarrollará dentro de la fundamentación metodológica bibliográfica, basada en la interpretación de los hechos particulares de la empresa como una forma de interpretar la realidad mediante una auditoría de la cultura empresarial así como también se utilizará encuestas, análisis de satisfacción y cálculos de productividad y el estudio de correlación entre los dos últimos.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Este trabajo está fundamentado legalmente en los siguientes documentos:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR DE 2008

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las

personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.-El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá e por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.
13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías

necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

Art. 328.-La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

Leyes y reglamentos.

RÉGIMEN LABORAL ECUATORIANO 2010.

Título preliminar

Disposiciones fundamentales

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

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

Art. 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.

CODIGO PENAL

CAPÍTULO VIII

DE LOS DELITOS CONTRA LA LIBERTAD DE TRABAJO, ASOCIACIÓN Y PETICIÓN.

Art. 209.- La autoridad política, civil, eclesiástica o militar que exigiere servicios no impuestos por la ley, u obligare a trabajar sin previa estipulación, será reprimida con prisión de uno a seis meses

ACUERDO MINISTERIAL NO. D-MRL-2009-00077

Mediante Acuerdo Ministerial No. D-MRL-2009-00077, emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales el 31 de diciembre del 2009, se acuerda la fijación a partir del 1 de enero del 2010 los sueldos o salarios básicos unificados de los trabajadores del sector privado tal como se indica a continuación:

Tabla 2.1
Salario Básico Unificados

Descripción	US dólares mensuales
1. Trabajadores en general, incluidos: Trabajadores de la pequeña industria Trabajadores agrícolas Trabajadores de maquila	240.00
2. Trabajador/a del Servicio Doméstico	240.00
3. Operarios de Artesanía y Colaboradores de la microempresa	240.00

Fuente : Acuerdo ministerial no. D-mrl-2009-00077

Autor : Ministerio de Relaciones Laborales

En el Acuerdo Ministerial se da a conocer que durante el presente año 2010 se podrán realizar incrementos en las remuneraciones básicas mínimas sectoriales por ramas o actividades económicas y categorías ocupacionales considerando la economía nacional y las circunstancias particulares de cada rama o sector productivo.

Es importante conocer que este acuerdo entra en vigencia a partir del 1 de enero del 2010 sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

ESCALA DE REMUNERACIÓN MENSUAL UNIFICADA

Según el Acuerdo ministerial 00255 - 2010 (Acuerdo Ministerial - Nuevos Salarios Mínimos Sectoriales)

Art. 3 del cumplimiento a la estructura ocupacional y los salarios mínimos sectoriales. Para la estructura ocupacional incluida en las ramas de actividad de las comisiones sectoriales, los salarios mínimos sectoriales o tarifas mínimas, en ningún caso podrán ser inferiores a las establecidas en el presente acuerdo.

En caso de que en las estructuras ocupaciones de las comisiones sectoriales, en una o varias ramas de actividad no se encuentren contemplados, los cargos y o funciones, estos deberán aplicar el salario mínimo unificado, debiendo el respectivo empleador notificar al Ministerio de Relaciones Laborales el o los cargos no contemplados, hasta el 31 de julio de cada año, a efectos de ser previstos en las reuniones de las comisiones sectoriales del año 2011.

Tabla 2.2

Remuneración mínima Unificada

CARGO Y/O FUNCIÓN	TMS
JEFE DE COBRANZAS	299,20
JEFE DE ADMINISTRACION	299,20
JEFE DE COMPRAS	299,20
JEFE DE IMPORTACIONES	299,20
JEFE DE DISTRIBUCIÓN	299,20
JEFE DE MANTENIMIENTO	299,20
JEFE DE TECNOLOGÍA	299,20
JEFE DE RECURSOS HUMANOS	299,20
JEFE DE VENTAS	299,20
SUPERVISOR DE VENTAS	289,14
ANALISTA DE ADMINISTRACION	289,14
ANALISTA FINANCIERO	289,14
ANALISTA PROGRAMADOR	287,68

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

TECNICO EN ARCHIVO	287,68
TECNICO EN MANTENIMIENTO	287,68
CAJERO Y/O PAGADOR GENERAL	285,85
BODEGUERO – GUARDALMECEN	285,85
DESPACHADOR	285,85
ASISTENTE DE ABOGACIA	284,75
ASISTENTE DE BODEGUERO Y GUARDALMACEN	284,75
COBRADOR-RECAUDADOR	284,75
DIGITADOR	284,75
OFICINISTA	284,75
ASISTENTE	281,47
OPERADOR DE TERMINAL DE COMPUTO	281,47
CAJERO(A),COBRADOR (A) OPERADOR MAQUINA REGISTRADORA Y/O ELECTRONICA	281,47
VENDEDOR (A)	281,47
DECORADOR, CARPINTERO Y ELECTRICISTA	281,47
DEMOSTRADORA IMPULSADORA	281,47
CHOFER DE REPARTO	281,47
ENTREGADOR DE MERCADERÍA	281,47
AUXILIAR ADMINISTRATIVO FINANCIERO	279,64
MENSAJERO-CONSERJE	279,64
EMPLEADO EMPAQUE Y/O CARGA	277,82
EMPLEADO(A) DE MOSTRADOR,ENCARGADO DE EMBALAJE	277,82
EMPLEADO(A) REGISTRO DE VENTAS	277,82
AUXILIAR DEPARTAMENTO DE MOSTRADOR	279,64

Fuente : Acuerdo ministerial 00255 – 2010

Autor : Ministerio de Relaciones Laborales

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Fundamentación teórica.

SATISFACCION LABORAL

La satisfacción laboral, ha generado un sinnúmero de teorías en el campo de la psicología pues trata de entender la aptitud que tiene el individuo con respecto a su trabajo.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Como cualquier teoría, esta tiene noción multidimensional debido a la concepción misma de la satisfacción.

A continuación se cita a diferentes autores que definen a la satisfacción laboral desde dos puntos de vista: el psicológico y el económico.

Concepción Psicológica

Robbins (2006) a la hora de definir la satisfacción se centra básicamente, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal en el trabajo “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

Gibson y Otros (2006) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales: Paga, Trabajo, Oportunidad de ascenso, Jefe, Colaboradores”

Shultz, (2008) “La satisfacción puede describirse como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, y esto implica un conjunto de actitudes y sentimientos hacia la cultura de la organización. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc. conocidos como factores intrínsecos. Hay otros factores, conocidos como extrínsecos, que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización”

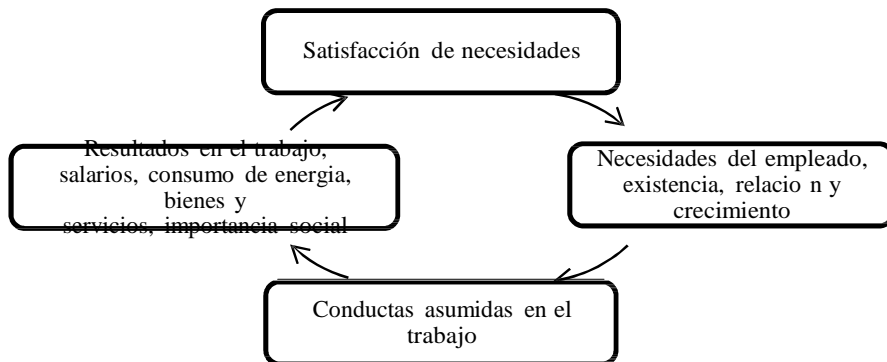
ADANEZ, (2004) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”

Luego de esta exposición de concepciones se torna difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos.

Para clarificar citaré al psicólogo Abraham Maslow quien en su libro “Una teoría sobre la motivación humana” presenta que el hombre encuentra su autorrealización (satisfacción plena) al momento que consigue situarse el punto más alto de la pirámide de jerarquía de necesidades humanas más conocida como la pirámide de MASLOW (anexo 4). La misma que tiene como base a las necesidades fisiológicas básica una vez satisfechas estas, el individuo pasa al segundo nivel que corresponde a la seguridad, al igual que anterior se espera satisfacer estas necesidades para pasar el tercer nivel que son las necesidades de sociales, el cuarto nivel corresponden a las necesidades de ego o de reconocimiento y finalmente tras haber satisfecho las necesidades antes descritas se llega a alcanzar la autorrealización lo que implica que el individuo está plenamente satisfecho, para lo cual necesito un gran nivel de motivación que se fue desarrollando al mismo tiempo en que lograba satisfacer los distintos niveles de necesidades.

Figura 2.1

Circuito de las necesidades



Fuente : Una teoría sobre la motivación humana

Autor : Gabriela Reinoso

En cuanto a la moral citaré a Blum (2006) para quien, “Los conceptos de actitud, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la

satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral” Este autor propone las siguientes definiciones:

Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.

Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo

Para finalizar, teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, afirmaré que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral.

Concepción Económica

Los economistas definen el trabajo remunerado como la actividad que proporciona a los hombres los medios materiales necesarios para sobrevivir y disfrutar de la vida. El análisis microeconómico tradicional explica el intercambio de tiempo libre por trabajo sobre la base de que los bienes de consumo, que se pueden obtener solo gracias al ingreso laboral, proporcionan una utilidad superior a la del ocio. En otros términos, es la necesidad de dinero para comprar los bienes de consumo la que incita al esfuerzo del trabajo.

La mayoría de las investigaciones económicas sobre satisfacción laboral interpretan los juicios de satisfacción como indicadores directos del bienestar, que es medido individualmente y que está relacionado con los determinantes de la función de utilidad del trabajo. Este enfoque combina de forma directa los rendimientos pecuniarios como los no pecuniarios, de la actividad laboral en el momento presente con el objetivo de examinar la medida global de satisfacción laboral. Según esta interpretación denominada modelo económico estándar, la utilidad del trabajo responde a la siguiente expresión.

$$u = u(y, h, i, j)$$

Donde u es equivalente a la Utilidad derivada del trabajo, y considerada como la Renta, h es número total de horas de trabajo, i es el vector variable que recogen características del individuo. Mientras que J es el vector variable que recogen características del empleo.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

La utilidad ha sido un concepto de objeto de controversia a lo largo de la historia de la economía, con interpretaciones cambiantes a lo largo del tiempo. La primera noción de utilidad se encuentra con Cramer (1728) y Bernoulli (1738). Para resolver la paradoja de San Petersburgo, estos autores propusieron que la gente no maximiza la esperanza del dinero. Sino la esperanza de la utilidad del dinero. Empleando moderno términos cardinales, la utilidad presentada como u índice general de la bondad.

En 1798 Bentham, quien elaboró el concepto de utilidad centrada en el comportamiento humano. Para Bentham, la utilidad medía el dolor y el placer asociados con la acción humana.

En el siguiente siglo se enfatiza la importancia de la utilidad marginal (Revolución Marginalista) y, de este modo resuelve la paradoja de Smith entre el valor de uso y el valor de cambio. Marshall (1890) señalo su equivalencia con la aversión al riesgo, suponiendo que la esperanza de la utilidad en cuestión gobierna las decisiones con riesgo.

A comienzos del siglo XX, la denomina Revolución Ordinal supuso una profunda modificación de la visión de la utilidad y un paso importante hacia su interpretación moderna. Pareto y otros llegaron al entendimiento de que si, el único propósito de la utilidad era explicar las elecciones de los consumidores, los precios y el equilibrio, entonces la utilidad debía considerarse ordinal. Todas las demás aportaciones de este siglo apoyaban al positivismo lógico.

En las últimas décadas se ha asistido a una acumulación de evidencia en relación con que las elecciones de los individuos son a menudo inconsistentes. Recientes investigaciones, Kahneman, a quien pertenece la fórmula de utilidad antes indicada, muestra un fenómeno sorprendente de inobservancia de la duración en experiencias que se extienden en el tiempo, demostrando que las personas suelen

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

preferir un episodio doloroso de larga duración a otro más corto que en cada momento del tiempo no produce más dolor que el primero. Tal descubrimiento muestra una vez más que, a pesar de sus mejores intenciones, la gente puede fallar en su intento de maximizar su bienestar.

Productividad del trabajo

En economía la productividad es la relación entre la producción 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.

Según Fernando Casanova como lo cita en el boletín 153 de Cintero Montevideo (2002) “En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida”

De esta forma se puede ver la productividad no como una medida de la producción, ni de la cantidad que se ha fabricado, sino como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.

CARBALLAL DEL RÍO, Esperanza “Si analizamos la palabra PRODUCTIVIDAD, la podremos descomponer en los dos términos que la

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

componen: PRODUCCION Y ACTIVIDAD. Esto es lo que ha conllevado durante muchos años a la creencia de que este concepto está asociado únicamente a la actividad productiva de la empresa y ha limitado su utilización en otras áreas que no clasifican como tal”

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Productividad es igual a producción dividida por cada uno de sus elementos de producción.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) Los productos son fabricados como resultados de la integración de cuatro elementos principales: tierra, capital, trabajo y organización. La relación de estos elementos a la producción es un medida de la productividad.

Agencia Europea de Productividad (EPA). Productividad es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción. Es sobre todo una actitud mental. Busca la constante mejora de lo que existe ya. Está basada sobre la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejor mañana que hoy. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades económicas a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos. Es la firme creencia del progreso humano.

El concepto más generalizado de productividad es el siguiente:

Productividad = $\frac{\text{Producción}}{\text{Resultados Logrados}} = \frac{\text{Insumos}}{\text{Recursos Empleados}}$

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

Se identifican distintos tipos de productividad, detallados a continuación:

Productividad laboral o del trabajo, consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

“Producto medio del trabajo de una industria o de la economía en su conjunto”

Productividad global es un concepto que las empresas emplean para mejorar la productividad propia a través del estudio de sus factores determinantes y de los elementos que intervienen en la misma, como ser las nuevas tecnologías, la organización del trabajo, el estudio de los ciclos.

Productividad total de los factores está más que nada vinculada al rendimiento que presenta el proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por la relación entre los productos obtenidos y los factores empleados.

Profundizaremos esta fundamentación teórica en cuanto a la productividad del trabajo de acuerdo al Diccionario de Economía Política de Boríssov, Zhamin y Makárov definen el rendimiento la productividad del trabajo como la eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo, este sea en escala de la sociedad, de una rama, de una empresa o de un solo trabajador, la cantidad de bienes materiales producidos, establecida en dinero o en especie, en una unidad de tiempo. Se determina por la cantidad de tiempo invertido en elaborar la unidad de producción o por la cantidad de producción fabricada en la unidad de tiempo.

El nivel de la productividad del trabajo es un índice importantísimo del carácter progresivo de un modo de producción de un régimen social dado. Todo nuevo régimen social, indicó Lenin, vence al que le precede consiguiendo una mayor productividad del trabajo. Elevar la productividad del trabajo significa economizar trabajo vivo y trabajo social, o sea, reducir el tiempo socialmente necesario para producir la unidad de mercancía, rebajar su valor. La proporción de trabajo vivo disminuye mientras que la proporción de trabajo pasado (materializado) aumenta

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

relativamente y de tal modo que se reduce la suma global de trabajo encerrado, en la mercancía. En esta ley se manifiesta el decisivo significado del progreso de la técnica para el crecimiento de la productividad del trabajo. El nivel y los ritmos de crecimiento de la productividad del trabajo social dependen de muchos factores, ante todo del grado de desarrollo de las fuerzas productivas.

"La capacidad productiva del trabajo depende de una serie de factores, entre los cuales se cuentan el grado medio de destreza del obrero, el nivel de progreso de la ciencia y de sus aplicaciones, la organización social del proceso de producción, el volumen y la eficacia de los medios de producción y las condiciones naturales"

Bajo la concepción de Marx, estos factores principales, de los que depende el crecimiento de la productividad del trabajo, no actúan de igual manera en las distintas formaciones económico-sociales; su acción es determinada por las relaciones de producción dominantes. La anarquía de la producción capitalista, la lucha competitiva, las crisis económicas de superproducción, la sub-utilización crónica de las empresas, el paro forzoso en masa, todos estos rasgos negativos de la sociedad capitalista, y muchos otros, hacen que los ritmos de crecimiento de la productividad del trabajo sean muy bajos y excluyen la posibilidad de que tal ritmo, bajo el capitalismo, aumente sin interrupción. Los capitalistas aprovechan el incremento de la productividad del trabajo en sus empresas para aumentar sus ganancias. En cambio, los trabajadores nada ganan con que la productividad se eleve. En el régimen socialista, la propiedad social, el carácter planificado del desarrollo de la economía socialista, el interés vital de los propios trabajadores en que la productividad se eleve y otros factores aseguran que los ritmos de crecimiento de la productividad del trabajo sean elevados e ininterrumpidos.

El crecimiento incesante de la productividad del trabajo social se convierte en una ley económica absoluta del socialismo. En oposición a lo que sucede bajo el capitalismo, en la sociedad socialista elevar la productividad del trabajo constituye una fuente importantísima del crecimiento de la producción social y -sobre esta base- del bienestar del pueblo.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

Los factores esenciales para que crezca la productividad del trabajo en la sociedad socialista son: elevar por todos los medios el nivel técnico de la producción sobre la base de su electrificación, aplicación máxima de la química, mecanización y automatización, perfeccionamiento de los procesos tecnológicos; mejorar la organización planificada de la producción social haciendo que ésta se especialice cada vez más y eleve sin cesar su carácter cooperativo y combinado, haciendo que cambie de manera progresiva la estructura de la economía nacional forzando el desarrollo de las ramas y producciones más progresivas, (en la etapa actual, por ejemplo, las de la industria química, de la energética, de la electrónica, de la industria del petróleo, del gas, etc.). Se va convirtiendo en un factor cada día más importante en el incremento de la productividad del trabajo, la ciencia, que se transforma en una fuerza productiva directa. En cada empresa contribuye a elevar la productividad la organización científica del trabajo, organización que permite dar a la producción un carácter rítmico, utilizar en grado máximo las máquinas, equipos y mano de obra. Es un serio estímulo para que la productividad del trabajo aumente, distribuir según el trabajo realizado los bienes materiales, fortalecer el principio del interés material personal de los trabajadores en los resultados de su labor.

Contribuyen a elevar la productividad del trabajo: perfeccionar la preparación técnica de los trabajadores, mejorar el nivel material y cultural del pueblo, desarrollar las múltiples formas de emulación socialista y difundir en gran escala la experiencia de vanguardia.

En la presente etapa de la edificación social, importa más que nunca que la productividad del trabajo se eleve sin cesar. El paso gradual de la economía del nuevo milenio presupone llevar la productividad del trabajo a un nivel que supere la productividad del trabajo en los países capitalistas más desarrollados.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

“El incremento de la productividad del trabajo es un problema cardinal de la política y de la práctica de la edificación comunista, es condición indispensable para que aumente el bienestar del pueblo, para crear la abundancia de bienes materiales y culturales con destino a los trabajadores”. En la Unión Soviética, para 1980, se ha señalado un incremento de la productividad del trabajo en 4 a 4,5 veces por lo que respecta a la industria, y de 5 a 6 veces en lo tocante a la agricultura.

Basándome en la teoría Marx es obvio que el crecimiento de la productividad en el trabajo en la Unión Soviética creció debido a que ellos se sentían más satisfechos con la utilidad que les traía trabajar.

Las aproximaciones al conocimiento de la actividad económica de cualquier región, o sector, conllevan un estudio del comportamiento que, a través del tiempo, presenta cualquier variable económica relacionada con el resultado del valor del producto. Entre éstas, la productividad se revela como una de las variables clave para medir la eficiencia y la evolución de los sectores económicos, o de la economía en su conjunto, ya que sus mejoras pueden dar lugar a la elevación del nivel de vida de las sociedades (Estiballo y Zamora, 2002).

El concepto de productividad es simple de definir, pero extremadamente complejo de analizar y comprender en profundidad. Pocas áreas de ciencias económicas son tan relevantes y complejas. Desde una perspectiva social, la productividad es uno de los determinantes de la calidad de vida de los habitantes de un país. Desde un punto de vista macroeconómico es uno de los determinantes de la rentabilidad de la empresa y, consecuentemente, de su éxito en un mercado competitivo.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

La productividad tiene, en general, dos significados: la productividad física y la productividad del valor. La primera se refiere a la productividad como unidad básica cuantitativa y la segunda al valor económico creado a través de una serie de actividades. La productividad física como unidad base puede aplicarse a una industria particular o a un proceso específico de operación. Este tipo de medición aunque importante tiene limitaciones cuando se trata de hacer evaluaciones intertemporales. Por otro lado, la productividad entendida como el valor creado en una empresa puede compararse con la de otra empresa y entre sectores industriales, a pesar de sus diferencias, ya que en el valor de los bienes o servicios quedan incorporados los cambios en el cuerpo del producto o el servicio. El valor de estos cambios se revela por el reconocimiento que el consumidor realiza a través del precio que paga.

La productividad es definida como un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Así pues, una definición común de la productividad es la que la refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, y denota la eficiencia con la cual los recursos son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Martínez, 1998).

En períodos pasados se pensaba que la productividad dependía de los factores trabajo y capital, sin embargo, actualmente se sabe que existe un gran número de factores que afectan su comportamiento. Entre ellos destacan las inversiones, la razón capital/trabajo, la investigación y desarrollo científico tecnológico, la utilización de la capacidad instalada, las leyes y normas gubernamentales, las características de la maquinaria y equipo, los costos de los energéticos, la calidad de los recursos humanos, los sindicatos, etc. Los análisis de productividad se realizan con la finalidad de estudiar algunos problemas económicos y sociales tales como la asignación de recursos, la eficiencia productiva, la distribución de salarios, el nivel de vida o las mejoras de competitividad, que permiten alcanzar

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

mejores asignaciones al conseguir, con el mismo esfuerzo, más y mejores resultados en el proceso productivo. La mayor parte de estos análisis estudian la participación que los factores productivos tienen en el proceso de producción mediante la elaboración de índices de productividad parcial de un factor productivo, o bien a través de índices de productividad total, o global, de los factores

La productividad de una empresa se mide a través de una serie de indicadores relacionados y se evalúa mediante su comparación con la de otras empresas, aquellas que producen los mismos bienes o servicios y que se consideran como empresas líderes por su organización y tecnología en relación con el promedio del sector productivo al cual pertenece la empresa. Otra evaluación es la evolución histórica de los indicadores, su tendencia, y conocer así el grado en que la empresa mejora su productividad a través del tiempo.

Cabe señalar que, en términos generales, existen dos formas de medición de la productividad: por un lado están las mediciones parciales que relacionan la producción con un insumo (trabajo, o capital); y por el otro, están las mediciones multifactoriales que relacionan la producción con un índice ponderado de los diferentes insumos utilizados. Los indicadores de productividad se pueden construir a varios niveles de desagregación o de detalle. Se puede medir tomando en cuenta los factores productivos antes mencionados, o bien a partir de las diversas actividades económicas que se desarrolla en un país. También pueden ser calculados al nivel de cualquier empresa o establecimiento que realice alguna actividad económica.

Cuando se habla de la medición de la productividad de los distintos insumos a lo que se hace referencia es a la productividad parcial, definida como la variación que se provoca en la cantidad de producto generado, originada por un cambio en

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

el nivel de consumo de un solo insumo en el proceso de producción. Una de las ventajas de poder medir las diferentes productividades parciales de cada uno de los insumos de producción reside en que se puede observar en qué medida participo cada uno de los factores de producción o insumos en el incremento del nivel de producción, como podría deberse a la automatización del proceso, a la capacitación de la mano de obra, o a cualquier otro factor.

El indicador más utilizado de este tipo de productividad se relaciona con el factor trabajo, es decir, un indicador de productividad de la mano de obra, la cual puede medirse en términos de número de personas ocupadas, horas hombre trabajadas (variable más recomendada por ser altamente sensible a los cambios de producción, entre otros aspectos).

La productividad parcial del trabajo, es una relación entre la producción y el personal ocupado, y refleja que tan bien se está utilizando el personal ocupado en el proceso productivo. Además, permite estudiar los cambios en la utilización del trabajo, en la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre países los avances de productividad. La calidad del trabajo también es uno de los factores que explica influye en el comportamiento de la productividad (Ahumada, 2003).

La Productividad Total de los Factores (PTF), en cambio, es una medida simultánea de la eficiencia en la utilización conjunta de los recursos. Tanto en el análisis de la productividad multifactorial como de la productividad del trabajo, es necesario tener presente que tanto el factor capital como el factor trabajo no son factores homogéneos. En el caso de éste último, los recursos humanos tienen diferentes características que se reflejan en diferentes calidades.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Al respecto Hernández (2005) plantea que si bien es cierto el indicador más usual es la productividad del trabajo, también es cierto que hay tantos índices de productividad como recursos utilizados en la producción. Sin embargo, las productividades parciales no muestran la eficiencia conjunta de la utilización de todos los recursos por lo que es importante tener una medida simultánea de la eficiencia en la utilización conjunta de los recursos; es decir, una medida de la productividad total de los factores (PTF).

La productividad total de los factores no es directamente observable en una industria, por ello, el desarrollo de metodologías para su estimación ha sido un tema constante en la literatura económica. Las técnicas utilizadas para la estimación de la productividad pueden clasificarse dentro de cuatro categorías. Primero, estimación de la productividad total de factores a partir de datos agregados en una economía, segundo, estimación haciendo uso de técnicas de panel de datos, tercero, a partir de técnicas semiparamétricas, y por último, utilizando variables instrumentales derivadas de condiciones de demanda (González, 2004). Asimismo, se habla de productividad de entrada y de salida. La primera lleva como principio utilizar el mínimo nivel o monto de insumos (entradas) para producir una cantidad fija de bienes o servicios, y la segunda se refiere a la maximización de bienes y servicios generados o producidos cuando se mantiene el mismo nivel de insumos o entradas.

Concepto de productividad usando una función de producción.

El concepto de productividad usando una función de producción coincide con el usado por el modelo de frontera. El más general y el mayoritariamente aceptado, es:

En donde las entradas son la labor (L), el capital (K), los materiales y suministros (M), y los insumos intermedios (II). Las salidas puede determinarse mediante la

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

cantidad de producto generado o bien el total de ventas realizadas o valor agregado del producto.

En el caso de funciones de producción se utiliza la definición de ésta para crear un concepto de ad hoc de productividad; esto es, se define la productividad como: Esto es en la medida de la productividad cuando se usa una función de producción se compara a través de una razón el valor que da el dato de la salida real con el valor que da la función de producción para dicha entrada. Ambas ordenadas entran en la definición de productividad y ambos conceptos son también respuestas o salidas del sistema ante una excitación, estímulo o entrada del mismo. Así, el concepto de productividad usando funciones de producción tiene un enfoque eminentemente de “salida” o “productos” a diferencia de otras técnicas o métodos que mezclan insumos y salidas. Esta forma de analizar la productividad está entonces más matizada de una forma de maximización de las salidas ante una entrada o insumo específico.

Dado que la productividad es un cociente de dos salidas, entonces, por una parte, ambas deben tener las mismas unidades de expresión; pero por otra parte ellas deben expresarse en cualquiera de las unidades de medición posibles, dándole mayor generalidad al método. La misma observación se extiende a las entradas o insumos al proceso productivo, aspectos tales como: labor, capital, materiales y suministros e insumos intermedios; los insumos clásicos en cualquier modelo de evaluación de la productividad: mientras los insumos para cada empresa se miden en las mismas unidades o exista un factor de conversión entre ellos, es factible usar cualquier tipo de unidad. Finalmente, cuando lo que potencialmente puede producir una empresa siga siendo un misterio, la determinación de la función de producción por mínimos cuadrados a los datos existentes genera una función de producción que tiene una gran utilidad en la determinación de la productividad.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Existen metodologías de medición de la productividad la primera se rige a la obtención y registro de datos bajo circunstancias tipo:

Utilidad: importancia en las decisiones que se toman.

Precisión: refleja fielmente la magnitud del hecho que se quiere analizar.

Oportunidad. Toma de decisiones antes que se produzca la anomalía indeseada.

Confiabilidad; la medición en la empresa no es un acto que se haga una sola vez, debemos revisar periódicamente todo el sistema de medición.

Economía: proporcionalidad que debe existir entre los costos incurridos en la medición.

La medición puede ser sectorial o empresarial:

Medición sectorial

La productividad en el ámbito industrial se ha centrado en tres tipos de enfoque:

Índices.

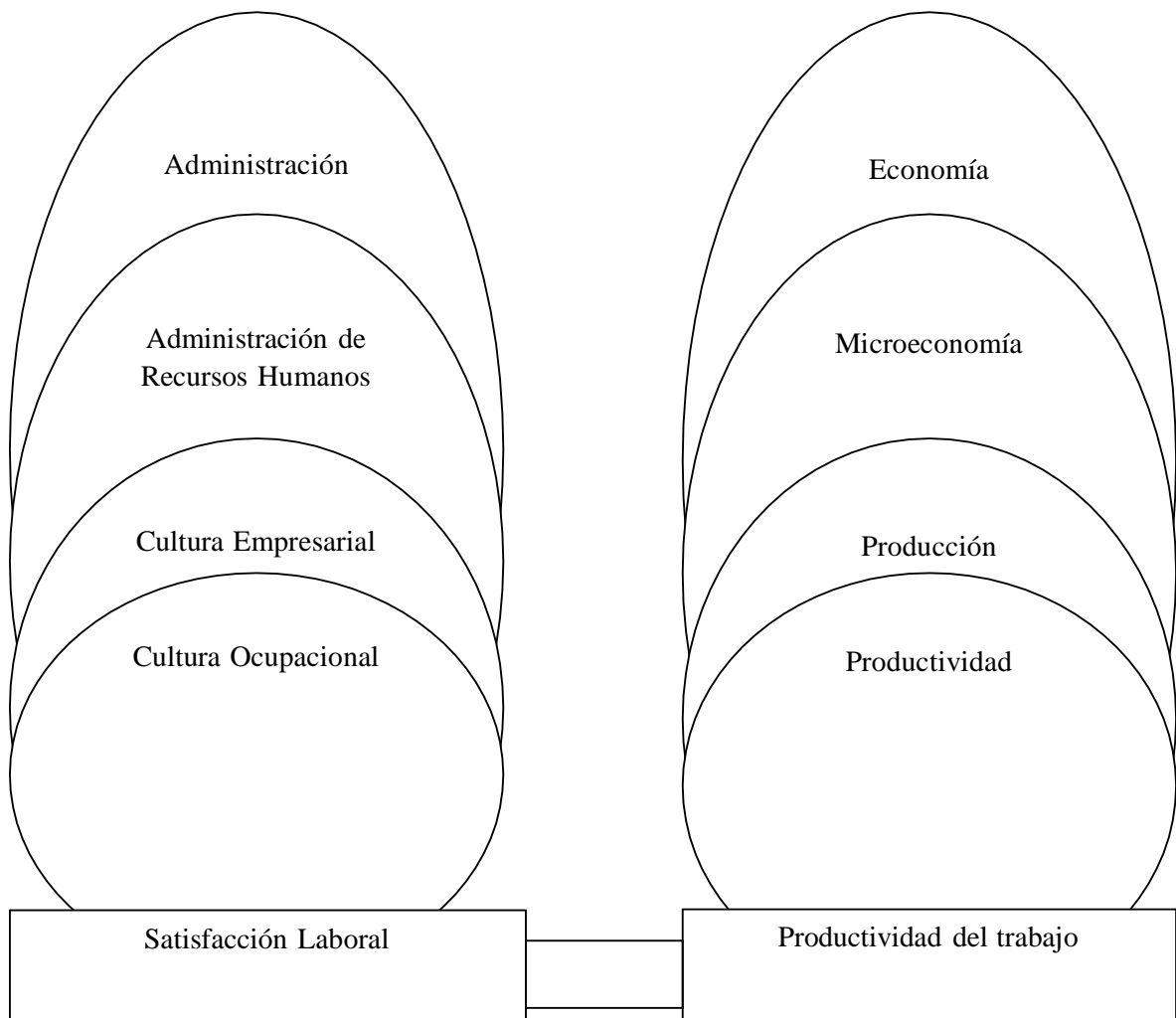
Funciones de producción.

Insumo-producto.

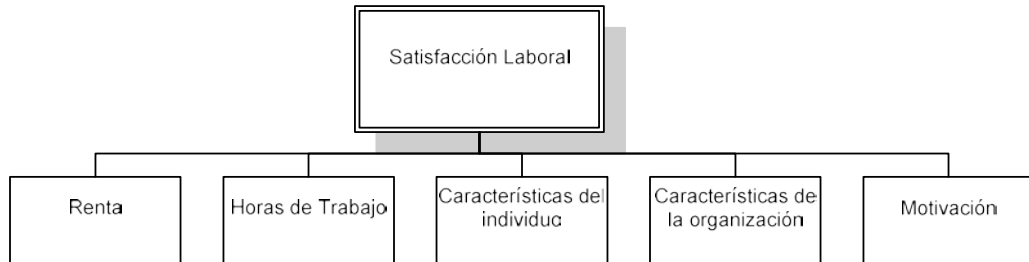
De acuerdo con Botero (2006), la literatura sobre medición de productividad y eficiencia puede agruparse en dos grandes vertientes: de una parte, la que se relaciona con las medidas de eficiencia, que se remontan a Farrell (1957); la otra, las que abordan la variación en la productividad total de los factores (PTF), que remiten principalmente a Solow (1957).

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

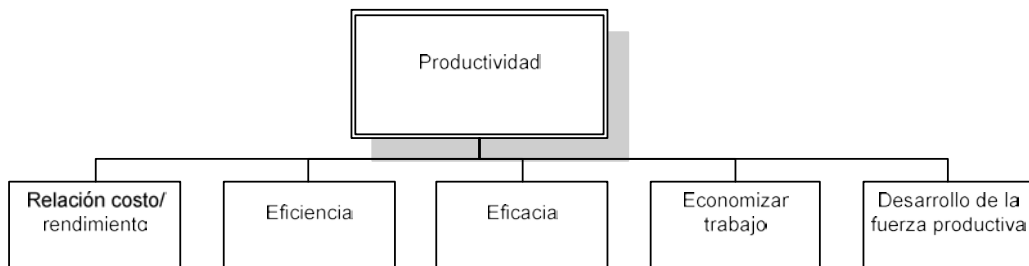
Superordinación de variables



Subordinación de la variable independiente



Subordinación de variable dependiente



ADMINISTRACIÓN.

Para MUNCH, Lourdes (2005, Pg. 6) dice: “La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos”; en este mismo tema Según KOONTZ, Harold (2006, Pg. 4) dice “Proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente”; también

recogemos lo que indica JONES, Gareth R. (2006, Pg. 5) dice: “Planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar las metas de la organización con eficiencia y eficacia”; por lo que podríamos decir es la ciencia de planificar, organizar, controlar y dirigir todas las actividades.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dada la importancia que la Administración de Recursos Humanos tiene para la organización existen diversos conceptos que tratan de explicar en que consiste, a continuación se enuncian algunas definiciones:

RODRÍGUEZ, Víctor M.: Es un conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los servidores de una organización su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento en favor de unos y otros.

RODRÍGUEZ Joaquín define la Administración de Recursos Humanos como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, las necesidades del personal.

GALICIA Fernando Arias dice que la Administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del

esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

De las anteriores definiciones podemos concluir que la Administración de Recursos Humanos es aquella que tiene que ver con el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas y en general con los factores que le rodean dentro de la organización con el objeto de lograr el beneficio individual, de la organización y del país.

CULTURA EMPRESARIAL

Una definición práctica de cultura empresarial es la de Schwartz and Davis (2008) quienes dicen que es "un patrón de creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización. Estas creencias y expectativas producen normas que modelan poderosamente la conducta de individuos y grupos." Cuando V. Sathe (2003) se refiere a las organizaciones, señala que su cultura es el patrón general de comportamiento, las creencias compartidas y los valores que sus miembros tienen en común. Para este autor, la cultura empresarial puede deducirse de lo que los empleados dicen hacen o piensan.

Según un artículo editorial de la Revista Fortune (17 de octubre de 1983), la cultura empresarial es un término que describe sistemas de valores (lo que es importante) y creencias (cómo son las cosas) para crear normas de comportamiento (la manera en que han de hacerse las cosas aquí), a fin de guiar las actividades de los miembros de la organización. Por su parte, Smircich (1983) la describe como "un sistema de significados compartidos es el patrón de creencias compartidas y valores que dan significado a los miembros de una organización y les proveen con las reglas para su conducta en su organización.

Muchos autores e investigadores contemporáneos han tratado de homogeneizar la diversidad de conceptos y definiciones existentes de cultura organizacional, encontrando elementos que son comunes a muchos, como es el caso siguiente, "sugieren que la cultura empresarial se refiere al impacto de las normas y valores grupales así como las actividades informales al ambiente organizacional. La cultura empresarial es lo que identifica la forma de ser de un empresa y se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión y adaptación a los cambios y requerimientos de orden exterior e interior, que son interiorizados en forma de creencias y talentos colectivos que se transmiten y se enseñan a los nuevos miembros como una manera de pensar, vivir y actuar"

CULTURA OCUPACIONAL

La cultura ocupacional se refiere a la subcultura de valores compartidos por aquéllos que tienen una ocupación distinta. La cultura ocupacional es la cultura de las funciones particulares cuyas orientaciones profesionales y éticas son compartidas por personas que tienen las mismas actividades y tareas.

La cultura ocupacional determina muchas situaciones y comportamientos personales de los individuos, como su posición social, sus intereses, sus estilos de vida, su nivel de capacitación y adiestramiento, etc.

Algunos autores también denominan a la cultura ocupacional como la cultura propia de un trabajo. Según Turcotte (2004) nos dice que la cultura propia de un trabajo está constituida por "el conjunto de actitudes de los miembros de un grupo frente al trabajo y frente a la empresa, y depende de la naturaleza de la formación de los miembros del grupo, de sus distintos hábitos de su trabajo y de su vida en común". El mismo autor cita a Walton para quien el concepto de cultura propia

del trabajo toma forma como resultado de un gran número de variables como las técnicas de diseño y organización del trabajo, las que a su vez afectan la productividad de la organización y la calidad de vida en el trabajo. la misma cultura organizacional determina los niveles de competencia de la cultura propia de los trabajos, la cual constituye una de las variables que determinan "la aceptación de las modificaciones de una tarea, la satisfacción de los individuos en el trabajo y la eficacia de la empresa" favoreciendo su creatividad.

La naturaleza de la organización, así como los factores individuales (personalidad y experiencia del individuo, etc.), y socioculturales contribuyen a moderar la relación que existe entre las variables independientes y las consecuencias de una disposición organizacional dada,

Según Quiróz Trejo (2001), es entendida como " una cultura de clase o como un conjunto de respuestas de la clase obrera que implican sistemas de valores que apuntan implícitamente o explícitamente hacia una visión del mundo distinta y alternativa a las otras clases sociales".

La cultura obrera, es una visión del mundo definida por los intereses de clase. El tema de la cultura obrera ha motivado un gran número de polémicas por los diferentes planteamientos que implica su conceptualización.

Los que proponen el uso del término de "cultura de los obreros" que reafirma las prácticas políticas de los obreros, por el de "cultura obrera".

La cultura obrera como producto de una cultura de las masas que ha crecido con el desarrollo industrial.

La asimilación de los conceptos de cultura obrera con los conceptos de cultura urbana-popular.La identificación de la cultura obrera como una cultura de clase que involucra sistemas de creencias y valores. En este sentido, la cultura obrera "expresa la construcción histórica de una identidad de clase".

Una perspectiva sobre el trabajo es que éste constituye una instancia sociocultural de progreso individual y por lo tanto, se verá reflejado también en el progreso de la comunidad, la sociedad y la nación, el cual se logra a través y no a pesar del trabajo.

Todavía más: el trabajo mismo constituye una condición inherente al hombre, como circunstancia que se mezcla en la inquietud humana para planear no solamente la subsistencia humana sino también la generación de riqueza, y como parte del proceso de autoafirmación de la personalidad y la autorrealización.

Las dimensiones que sirven de base para la construcción de representaciones o modelos cognitivos que orientan el comportamiento de las personas, siguiendo a Díaz (1996), son:

Las experiencias vividas por los sujetos dentro del campo de la producción, su "saber-hacer", su experiencia laboral, el tiempo que tienen trabajando en la organización, su participación sindical, etc.

Las matrices culturales, entendidas como "el acopio y mezcla de factores materiales (como el capital económico, con factores subjetivos y simbólicos como es el habitus) y las condiciones objetivas, las cuales se conforman por el lugar que ocupa el trabajador en la producción, sus condiciones de existencia, su porvenir colectivo, así como su posición en la sociedad en general. Otros factores que constituyen la matriz cultural son las estructuras existentes, es decir, el conjunto de reglamentaciones y formas establecidas alrededor del campo de la producción."

Las ideologías definidas como "el conjunto de discursos que circulan en el campo, considerando tanto los planteados como legítimos o ilegítimos, sea por la patronal o los trabajadores".

En el desarrollo teórico de la cultura obrera, han tenido una gran influencia los trabajos de Marx, de los antropólogos estructuralistas, quienes sustituyeron el término cultura por el de ideología, pero sobre todo, más recientemente la obra de Gramsci quien enfatiza la influencia de los factores culturales en las regulaciones sociales entre los sistemas de organización de la producción, como el taylorismo por ejemplo, y los sistemas dominantes de la producción, como el fordismo, que México vivió bajo el sistema de sustitución de importaciones desde los años treinta hasta los finales de los setenta.

El estudio de Martínez Vázquez (1995) nos muestra con detenimiento un análisis sobre las propuestas de cultura laboral de los tres modelos de organización del trabajo:

1. Modelo norteamericano: Taylorismo-fordismo y la versión actual del posfordismo.

Para Dumbois y Pries (1993) citado por Martínez Vázquez (1995), en este modelo "predominan los estímulos económicos, la supervisión autoritaria y el control directo del trabajo y el rendimiento".

2. El modelo alemán: profesional y de economía social de mercado.

El gobierno impulsa proyectos y programas a través de una planificación organizacional tendientes a elevar la productividad y calidad de los "actores", mediante el desarrollo de los recursos humanos que incrementan sus calificaciones profesionales, asignan las funciones por paquetes en forma polivalente, con responsabilidad y autoridad delegada que armonizan sus intereses con los de la organización, tal como Coriat (1982) citado por Martínez Vázquez, sugiere: "la competitividad calidad se funda centralmente en la calificación del trabajo, la inversión organizacional y la valorización sistemática de los recursos humanos".

3. El modelo japonés o toyotismo.

Se fundamenta en la "confianza y en el sentimiento de comunidad y pertenencia" que compromete a los actores de la relación trabajo-capital para el trabajo colectivo bajo la filosofía empresarial de calidad total, facilitada por un liderazgo participativo y una estructura organizacional que facilita la flexibilidad numérica, funcional y salarial, (De la Garza, 1992), dando así origen a una "cultura laboral sustentada en la calidad y la productividad en la que existe un profundo compromiso por parte de los trabajadores y empresarios".

ECONOMÍA

Se citará algunos autores a cerca de las definiciones de economía.

(Robbins 2001). Quién dijo que "La economía es la ciencia que se encarga del estudio de la satisfacción de las necesidades humanas mediante bienes que, siendo escasos, tienen usos alternativos entre los cuales hay que optar"

RAE (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA) Economía (del latín "casa" en el sentido de patrimonio, y, "administrar") es la ciencia social que estudia las relaciones sociales que tienen que ver con los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios, entendidos estos como medios de satisfacción de necesidades humanas y resultado individual o colectivo de la sociedad.

La economía, para Aristóteles, es la ciencia que se ocupa de la manera en que se administran unos recursos o el empleo de los recursos existentes con el fin de satisfacer las necesidades que tienen las personas y los grupos humanos.

La definición clásica de la corriente objetiva es de Friedrich Engels, quien señala: "La economía política es la ciencia que estudia las leyes que rigen la producción, la distribución, la circulación y el consumo de los bienes materiales que satisfacen necesidades humanas."

Karl Marx a su vez señala que la economía es "la ciencia que estudia las relaciones sociales de producción".

La definición propia es "La economía es la ciencia que estudia cómo la gente y las sociedades toman las decisiones que le permiten obtener el máximo beneficio a partir de sus recursos limitados"

MICROECONOMÍA

La microeconomía es una rama de la economía, que se concentra en el estudio del comportamiento de agentes individuales, por oposición a la macroeconomía, que estudia el comportamiento de agregados. El objeto de estudio de la microeconomía es en general individuos, familias y empresas. Se considera a la microeconomía como el estudio de la asignación de recursos escasos entre finalidades alternativas.

La microeconomía se concentra en las personas y en los negocios individuales. En el caso de las personas, explica cómo se comportan cuando enfrentan a decisiones sobre cómo gastar o invertir dinero.

Según Pindyck la microeconomía es la rama de la economía que se ocupa de la conducta de unidades económicas individuales, consumidores, empresas, trabajadores e inversores así como de los mercados que comprenden estas unidades.

PRODUCCIÓN

Cualquier actividad que sirve para crear, fabricar o elaborar bienes y servicios. En un sentido algo más estricto puede decirse que producción económica es cualquier actividad que sirve para satisfacer necesidades humanas creando mercancías o servicios que se destinan al intercambio. El concepto económico de producción es, por lo tanto, suficientemente amplio como para incluir casi todas las actividades humanas: es producción el trabajo del artista y del artesano, la provisión de servicios personales y educacionales, la actividad agrícola y la de la industria manufacturera.

Adam Smith acepta plenamente todavía, de que el volumen de la producción depende de la división del trabajo y ésta de la existencia del mercado. La producción moderna se basa en un acervo tecnológico que se ha ido expandiendo a lo largo del tiempo e implica el uso intensivo de capital y de mano de obra cada vez más calificada. La amplitud de los mercados modernos ha hecho que pueda producirse una variedad inmensa de bienes y servicios.

La producción se expresa a través de la función de producción. El primer acercamiento que se tiene a la modelación de la función de producción fue planteada por los fisiócratas, quienes explicaron el rendimiento de la tierra agrícola. De estos destaca el trabajo de David Ricardo respecto a la estipulación de la renta obtenida de la producción agrícola con base a la influencia que tienen las nuevas tierras marginales adicionadas recientemente por el agotamiento de la tierra como la expansión continua de la demanda de los productos agrícolas.

Es David Ricardo el primero en observar el rendimiento decreciente en la producción de los factores variables, capital y trabajo.

La enunciación de la función de producción clásica se redujo solo a postulados respecto al rendimiento marginal decreciente de los factores productivos variables respecto al fijo, la teoría microeconómica retoma modernamente tal función a través de los trabajos de Cobb y Douglas.

En este planteamiento el autor introduce coeficientes técnicos de la producción por cada factor de la producción de tal manera que cada uno de éstos numerales indica el grado en que cada unidad utilizada en la producción de un producto X contribuye al valor de la producción total Q. La relación entre los factores del proceso de producción y a producción resultante se describe por medio de una función de producción. La misma que se representa algebraicamente de la siguiente manera.

$$Q = F(K, L)$$

Donde Q es la cantidad producida, K corresponde al capital y L que es el trabajo empleado para la generación de nuevos bienes o servicios

VALOR

Es, según el Diccionario de la Academia Española, la calidad que constituye una cosa digna de estimación ó aprecio.

La acepción de esa palabra en el lenguaje de la Economía no difiere de su sentido general, y buena prueba es de ello que, á pesar de las enojosas discusiones que los autores sostienen sobre el concepto del valor económico, hállese todos conformes en que significa una propiedad ó relación de las cosas, siendo muy de notar que, no obstante esas oposiciones y divergencias, la mayor parte de los economistas se encuentran también de acuerdo cuando se trata de determinar cuáles son las cosas en que reside el valor.

Afirmamos que el valor económico es una cualidad, y nos sugiere ante todo la idea de lo útil sólo vale aquello que sirve para algo; pero la idea del valor excede á la de utilidad y expresa un grado superior más elevado de ésta, porque no decimos el valor de todas las cosas útiles, el aire, la luz, etc., no valen económicamente, ni aun de aquellas que particularmente entran en el orden de la Economía, porque su utilidad requiere la intervención del trabajo la tierra inculta y abandonada, los frutos espontáneos de la isla desierta tampoco tienen valor alguno, sino que reservamos la afirmación del valor como propia únicamente de las cosas cuya utilidad se nos ofrece en toda la plenitud de su desarrollo, merced á la acción ejercida sobre ellas por el trabajo. Es decir, que el valor se refiere siempre á un resaltado de la industria humana, que tiene por fundamento la utilidad y por condición el trabajo; es la cualidad esencial y distintiva de los productos económicos, y puede definirse como la utilidad apropiada, ó bien el grado de utilidad que convierte las cosas en riqueza.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

La utilidad del producto puede aplicarse á las necesidades directamente para el uso, é indirectamente por medio del cambio, el trabajo indispensable para formar un producto nótese que no hablamos del empleado en cada caso, que puede ser muy distinto del necesario; el trabajo decimos, concurre también á fijar el valor económico. Vale más aquello que más trabajo cuesta, porque dada cierta utilidad, la producción depende en cantidad y calidad del trabajo empleado sobre aquélla, y tanto mayor será el valor que se obtenga cuanto más eficaz o mejor dirigido sea el esfuerzo; del mismo modo que dos trabajos iguales producirán valores diferentes si se aplican sobre utilidad distinta.

El valor está, pues, en razón directa de la utilidad y el esfuerzo que representa el producto. Pero esto sólo puede ser exacto tomando la utilidad, no como relación puramente individual, sino en su doble aspecto de uso y de cambio, y el trabajo, no como esfuerzo personal y de caso determinado, sino conforme á las condiciones formales de la industria.

No hay dos clases de valor económico, uno de uso y otro en cambio; el valor es uno, pero se fija mediante un juicio de que se computan la estimación propia y la estimación ajena de las cualidades del producto. Cuando el valor no expresa más que una relación de carácter exclusivamente personal deja de ser económico, y el lenguaje común así lo advierte, distinguiéndole como valor de afección.

La influencia que hemos reconocido al precio en la determinación del valor no supone la confusión de ambos términos. El precio consiste en la relación de dos valores, atiende sólo al cambio y en él únicamente se manifiesta, en tanto que el valor es anterior al cambio y se funda principalmente en las cualidades del producto. El precio no es mas que un aspecto del valor, y se fija en virtud de causas muy distintas de las que obran sobre éste, y por eso no siempre coinciden: si el producto recibe todo su valor en comparación con otro, si hay equivalencia,

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

se dice que el precio es justo; y cuando sucede de otro modo, decimos que vale aquél más ó menos que el precio por que se cambia. Pudiéramos decir, según esto, que el valor es una determinación de la utilidad, y el precio una determinación del valor.

Según Boríssov (1981) el valor es el trabajo social de los productores materializado en las mercancías. El valor es una categoría económica inherente a toda producción mercantil. Las mercancías poseen, por una parte, valor de uso creado por el trabajo concreto y por otra parte, valor. Si hacemos abstracción de las propiedades concretas de las mercancías como valores de uso, resulta que todas ellas son simples condensaciones de trabajo humano en general, de trabajo abstracto, es decir, de gasto de energías cerebrales, nerviosas y musculares. El trabajo abstracto es el que forma el valor de las mercancías. Por medio de las cosas-mercancías el valor expresa las relaciones de producción entre los hombres. La magnitud del valor de la mercancía cambia en proporción directa a la cantidad de trabajo socialmente necesario y en proporción inversa a la productividad del trabajo. En la economía mercantil rige la ley del valor. El valor consta de distintas partes en dependencia del modo de producción dominante; cada una de esas partes desempeña una función propia en la economía y en las relaciones sociales de los hombres. Así, bajo el capitalismo, el valor de la mercancía se descompone en las tres partes siguientes: capital constante (c), capital variable (v) y plusvalía (p), en las cuales se refleja el carácter de las relaciones capitalistas de producción relaciones con que el capital explota al trabajo.

2.5 HIPÓTESIS

Frente al problema que se presenta en la distribuidora Dispacif, de la ciudad Ambato expongo como respuesta tentativa a la pregunta de investigación que:

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

La satisfacción laboral incide en la productividad del trabajo de la Distribuidora
Dispacif de la ciudad de Ambato.

Unidades de observación:

Empleados de la Distribuidora DISPACIF S.A Ambato

2.7 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.

Variable independiente.- Satisfacción Laboral.

Variable dependiente.- Productividad del Trabajo

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

El tema de investigación se encuentra enmarcado dentro de los rasgos esenciales de la investigación científica, que permite interpretar de manera objetiva los hechos y fenómenos económicos que se han detallado en el desarrollo del presente trabajo, de forma tal que la modalidad de investigación está fundamentada en el análisis y comparación de información disponible. La presente investigación se aplicará la investigación de campo y documental, en donde se pondrá en práctica las consideraciones más apropiadas para su ejecución.

3.1.1 Investigación documental.

La información documental es proporcionada por investigaciones anteriores respecto a las dos variables investigadas, además de la información proporcionada por la empresa en lo correspondiente a estadísticas y normativas.

3.1.2 Investigación de campo

Esta investigación se realizará en la Distribuidora Dispacif S.A de la ciudad de Ambato, esto implicará el diagnóstico de la satisfacción laboral de los trabajadores y directivos de la empresa y de esta manera ubicar en qué posición se

encuentran. Llevando el estudio al lugar de los hechos basándonos en la percepción de los trabajadores manifiesten del problema en estudio.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se van a utilizar los siguientes tipos de investigación:

Investigación exploratoria, la misma que ayudara al planteamiento del problema de investigación, formulación de hipótesis de trabajo y seleccionar la metodología a utilizar, para obtener datos y elementos de juicio.

Investigación Descriptiva, para poder detallar las características más importantes del problema, es decir, detallar como es y cómo se manifiesta el problema.

Investigación Correlacional porque se trabaja con variables y es importante medir el grado de relación que existe entre las mismas.

Investigación Explicativa para poder determinar estadísticamente la variación de las variables, es decir, explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se presenta la relación de las variables.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de la Distribuidora DISPACIF S.A. de la ciudad de Ambato es de 23 personas de acuerdo al sistema de control de nómina Attendance Management., distribuidos en los departamentos de Administración, Ventas y Bodega

3.3.2 Muestra

Debido a que el universo de la Distribuidora Dispacif es menor a 30 individuos se procede a realizar esta investigación con el universo sin considerar muestra alguna.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomsolutions.com

3.4 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 3.1

Variable Independiente: Satisfacción Laboral				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>La Satisfacción laboral se define como:</p> <p>La aptitud que tiene el individuo con respecto a su trabajo.</p>	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura Organizacional - Identificar necesidades - Satisfacción de necesidades 	<p>¿Qué es más importante para Ud. cuando decide trabajar en una empresa?</p>	Encuesta y cuestionario a los empleados
	Factores Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Condición Socio-económica - Relaciones Familiares - Estabilidad emocional 	<p>¿Qué es más importante para usted: Estabilidad económica, familiar, emocional?</p>	Encuesta y Entrevista a los empleados

Fuente: Encuestas a realizarse a empleados de la empresa

Autor : Gabriela Fabiola Reinoso López

Tabla 3.2

Variable Dependiente: Productividad Laboral				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Productividad se define como:</p> <p>El grado de utilización efectiva de cada elemento de producción.</p> <p>Busca la constante mejora de lo que existe ya. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades económicas a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos. Es la firme creencia del progreso humano.</p>	<p>Producto medio del trabajo</p> <p>Actitud mental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de Productividad - Ratio de Ejecución - Eficiencia - Cultura Ocupacional 	<p>¿Alcanza usted las metas operacionales fijadas por la gerencia?</p> <p>¿Considera usted que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejormañana que hoy?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los empleados</p> <p>Encuesta y Entrevista a los empleados</p>

70

Fuente: Encuestas a realizarse a empleados de la empresa

Autor : Gabriela Fabiola Reinoso López

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La construcción de instrumentos para medir los factores que inciden en la productividad como es la satisfacción laboral es una tarea complicada, debido a que se debe ser muy claro en la construcción y redacción de los ítems, para que la información sea adecuada.

La construcción, aplicación y evaluación de los instrumentos a utilizar en la presente investigación comprende dos fases, misma que se explicarán a continuación:

1. Diagnóstico de Dispacif S.A Ambato

Se accederá a la información referente al historial de ventas de la empresa, misión, visión, objetivos y cumplimiento de metas, y con ello se hará el análisis respectivo de la organización en cuanto a productividad.

2. Revisión y redacción de instrumentos.

Previo a la construcción del instrumento, se llevó a cabo una investigación en cuestionarios validados y fiables en la literatura referente a la satisfacción laboral y posterior a la productividad, con el fin de determinar si los cuestionarios podrían ser utilizados para la investigación. Resultado de ese análisis se considera a la Nota Técnica Preventiva NTP 493, como herramienta en el análisis sobre la satisfacción laboral de los asalariados, desarrollado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Español. Instrumento que proporciona información precisa

sobre la definición que el trabajador hace de su situación en el puesto de trabajo y en su empresa, y sobre cómo estas definiciones varían según se modifica su contexto laboral y personal. Las técnicas que se van a utilizar en la presente investigación es la encuesta ya que la misma permite tener datos exactos después de la codificación de las personas encuestadas para poder llegar al objetivo que se espera.

Tabla 3.1
Preguntas para la recolección de información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿A qué personas o sujetos?	Trabajadores.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores
4. ¿Quién o quiénes?	Investigador y empresa
5. ¿Cuándo?	Enero/2011
6. ¿Lugar de recolección de la Información?	Distribuidora Dispacif S.A Ambato
7. ¿Cuántas veces?	Pruebas definitivas
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas Entrevistas
9. ¿Con qué?	Cuestionarios
10. ¿En qué situación?	Oficinas, Horas Pedagógicas.

Fuente : Metodología para desarrollo del proyecto de investigación

Autor : Dr. Galo Naranjo

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Con los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores se realiza una revisión crítica de la información recogida, es decir, limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente. Para el procesamiento de la información se utilizara el sistema estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y para una mayor eficiencia y rapidez en la obtención de resultados y también el uso de de la Hoja de Cálculo EXCEL.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

En este capítulo se expondrán los resultados de la aplicación de la metodología llevada a cabo para obtener información y de esta manera validar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad, es por ello que se empezará describiendo el perfil de la empresa, que es objeto de estudio, luego las características de los miembros que la conforman de donde se generan las apreciaciones sobre la satisfacción laboral y por último la estimación de la productividad.

DISPACIF S.A.

Historia

El GRUPO NOBOA patrimonio de la familia Noboa Naranjo tiene en su poder a más de 100 empresas a nivel nacional que desarrollan sus actividades en diferentes áreas de la economía ecuatoriana, como el comercio, el transporte naviero y por carretera, la agricultura, la industria, los seguros, la banca y, además, promueve medios de comunicación colectiva.

Por el incansable trabajo de su fundador Sr. Luis Noboa, quien inicia sus actividades comerciales desde temprana edad suscribe al Grupo Noboa en la calidad de corporación en el año de 1960. Según consta en el registro de la propiedad de Guayaquil, institución que tiene en sus archivos el inicio comercial

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

regular del Sr. Noboa en el año de 1930 con un capital de 20.000 sucres, fruto del esfuerzo y perspicacia de tan ilustre hombre.

Corría el año 1980 y el Grupo Industrial Noboa se había desarrollado en toda su magnitud, bajo la presidencia del señor Luís Noboa Naranjo con visión futurista, plasmo la idea de crear una mediana compañía para que comercialice y distribuya los productos del Grupo Industrial. El Sr. Luis Noboa Naranjo, oriundo de la Provincia de Tungurahua nació en Ambato el día 1 de Febrero de 1916. Su legado se radica en la Ética empresarial y eficiencia competitiva. Este hombre visionario creía firmemente en el trabajo por la satisfacción de servir, con este pensamiento crea todas sus empresas. El cuatro de diciembre de 1980 en que se constituye la compañía DISTRIBUIDORA DISPACIF S A. que sería la encargada de comercializar y distribuir los productos del Grupo Industrial Noboa, así como también otras líneas del mercado nacional e internacional.

Dispacif inicia sus operaciones en la ciudad de Guayaquil con catorce empleados para atender las provincias de la costa y del Austro, y dieciséis empleados en Quito para atender las provincias del norte y del centro del país, a través de diferentes canales de distribución, siendo Gerente General el Eco. Carlos Cárdenas. El lema de la compañía es: Ofrecer productos de alta calidad, proporcionar asesoría y dar servicio a sus clientes externos e internos apoyándolos en las actividades que representan.

Es así que en Julio de 1983 se constituye la regional Ambato para dar servicio a las provincias centrales y parte del Oriente; más tarde en julio de 1991 se constituye la regional de Cuenca para dar servicio a los clientes del Austro, Loja y el Sur Oriente; finalmente en mayo de 1994 se inaugura la regional de Portoviejo para atender toda la zona de Manabí.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Su misión; DISPACIF S.A. se dedicará a la Distribución de los productos del Grupo Industrial Noboa, difundiendo una imagen diferente, basándonos en las necesidades de los consumidores, sustentando nuestra comercialización al canal de PUNTOS DE CONSUMO de todo nivel económico, que contribuya al desarrollo empresarial de nuestro país y a mejorar el nivel de vida de las familias ecuatorianas.

En el año 2010 la Distribuidora DISPACIF S.A. fue reconocida según la revista Vistazo en su artículo “Las 500 mayores empresas del Ecuador” en el lugar 382. Su visión, para el 2015 la Distribuidora DISPACIF S.A. llegará a ser una Empresa líder y reconocida en el mercado nacional por la comercialización de productos del consumo inmediato, posicionando sus marcas de manera efectiva en el mercado del país.

Mediante la investigación de campo se recolectó información primaria, la misma que fue aplicada a todos los empleados de la sucursal Ambato, como resultado de las encuestas, se obtuvo respuestas aceptables, debido a la sencillez de los términos utilizados en los cuestionarios que facilitan recuperara datos útiles para la determinación de las acertadas estrategias de Marketing para la Distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato.

4.2 INTERPRETACION DE DATOS.

El cuestionario permite realizar un diagnóstico de la situación de la empresa en cuanto a la satisfacción laboral de los empleados, considerando las dimensiones intrínsecas y extrínsecas de cada individuo. Los resultados obtenidos se detallan a continuación con su respectivo análisis e interpretación.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

4.2.1 Encuestas aplicadas a empleados de la Distribuidora DISPACIF S.A de la ciudad de Ambato.

Datos Informativos

Pregunta 1.- EDAD

Tabla 4.1

Edad

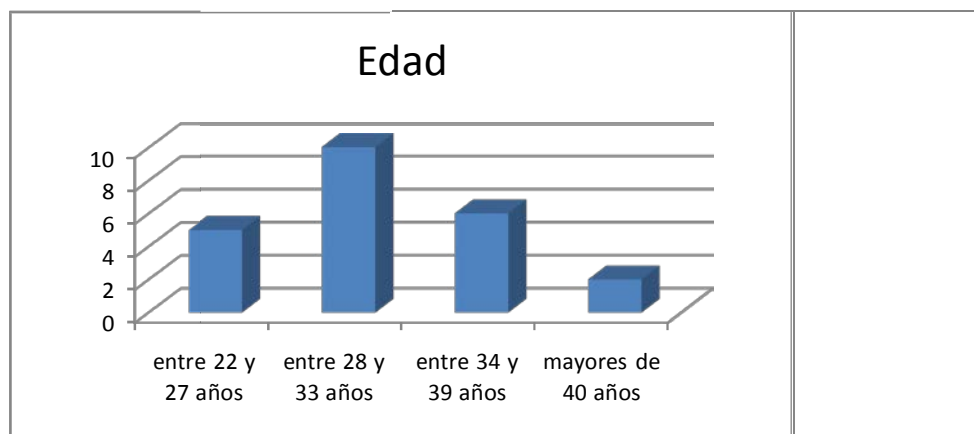
	Frecuencia	Porcentaje
Válidos entre 22 y 27 años	5	21,74
entre 28 y 33 años	10	43,48
entre 34 y 39 años	6	26,09
mayores de 40 años	2	8,70
Total	23	100

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.1

Edad



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis.

Según la categorización de la edad de los empleados de la distribuidora, un 20.8% de los mismos se encuentran en el rango de entre los 22 y 27 años. Al mismo tiempo el 41,7% de los asalariados tienen una edad comprendida entre los 28 y 33 años. Entre los 34 y 39 años existe un porcentaje del 25%. En el último rango de edad la cual sobrepasa los 40 años tenemos a un 8,3%.

Interpretación.

Estos porcentajes indican claramente que la media de edad de los empleados de la compañía es de 37,5 años, mostrando que se encuentran en la mitad de la esperanza de vida de la actualidad en nuestro país. Además cabe indicar que la edad influye fuertemente en el nivel de satisfacción siendo esta inversamente proporcional tal cual lo indica en el capítulo 2.

Pregunta 2.- GÉNERO

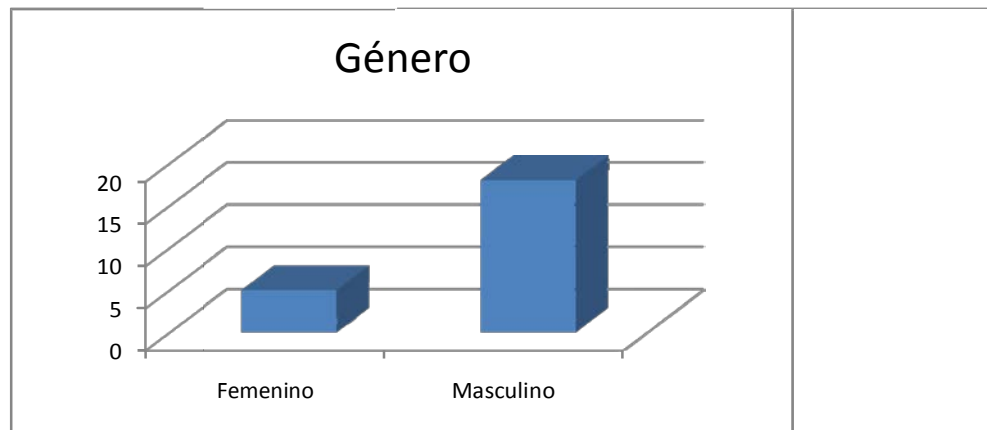
Tabla 4.2
Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	5	21,7
	Masculino	18	78,3
	Total	23	100,0

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura4.2
Género



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis.

Fácilmente se puede apreciar que el género masculino predomina en el nómina de empleados de Dispacif S.A Ambato con un 78.3% frente a un 21.7% correspondiente al porcentaje de mujeres que laboran en la empresa.

Interpretación.

El resultado no denota discriminación, sino más bien consideración al momento de la contratación, en cuanto a las actividades que se realizan en cada uno de los cargos y del esfuerzo que estos generan. Direccionándose por el género que más fácilmente pueda cumplir con las distintas actividades.

Pregunta 3.- ESTADO CIVIL

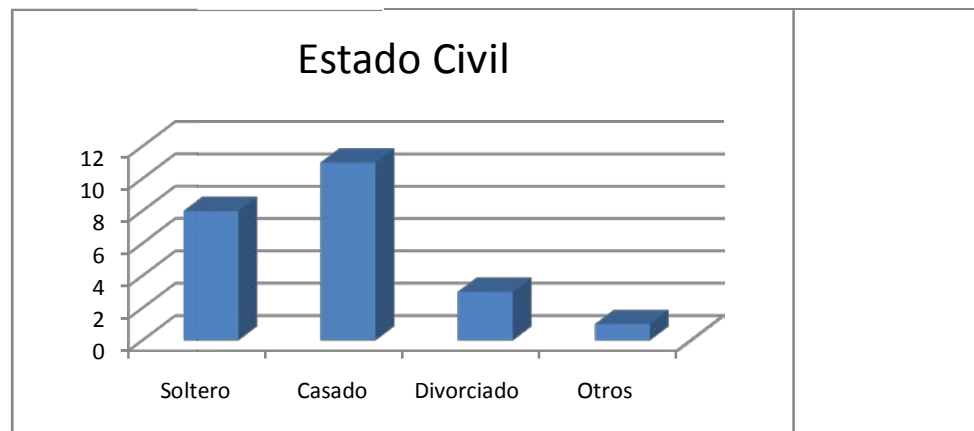
Tabla 4.3
Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Soltero	8	33,3
	Casado	11	45,8
	Divorciado	3	12,5
	Otros	1	4,2
	Total	23	95,8
Total		24	100,0

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.3
Estado Civil



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis.

De entre las cuatro opciones facultadas en esta pregunta, la que mayor porcentaje obtuvo es del estado civil casado con un 45,8%, le sigue soltero con un 33.33%, en tercer lugar divorciado con un 12,5%. Para finalizar con un 4,2% correspondiente a la opción unión libre.

Interpretación.

El resultado nos indica que la si se asocian las opciones casado, divorciado y unión libre tendremos un porcentaje de 62,8% lo que quiere decir que 15 de 23 empleados están obligados a trabajar por el mero hecho de ser parte de una familia la cual depende del trabajador, ya sea como cargas familiares directas o indirectas en el caso de los divorciados. Por lo tanto únicamente 8 empleados tendrían la opción del abandono como una acción sin máxima consecuencia para los suyos.

Pregunta 4.- CARGAS FAMILIARES

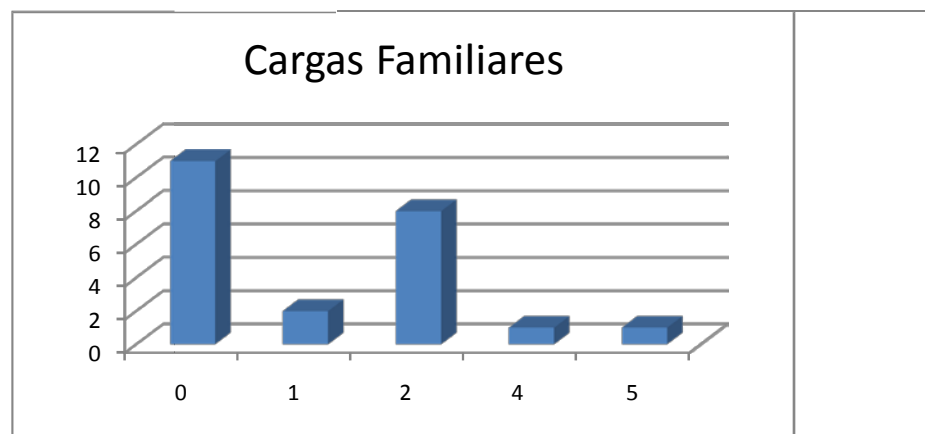
TABLA 4.4
Cargas Familiares

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
,00	11	47,8
1	2	8,7
2	8	34,8
4	1	4,3
5	1	4,3
Total	23	100,0

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.4
Cargas Familiares



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis.

Las cargas familiares que tienen que soportar los empleados de Dispacif Ambato corren desde ninguna carga familiar con el 47,8% de los encuestados hasta 5 cargas familiares con un 4,3% porcentaje similar al de la opción de 4 cargas familiares. La segunda opción con mayor porcentaje de frecuencia es la de dos cargas familiares con 34,8%, le sigue la opción de una carga familiar con el 8,7%.

Interpretación.

Las cargas familiares implican mayor responsabilidades para los empleados y como se puede apreciar en la Tabla 4.4 cerca de la mitad de los empleados no poseen cargas familiares, lo que implica que el salario que ellos perciben es únicamente para su propio uso, caso contrario ocurre en los que poseen cargas familiares en donde el salario percibido debe cubrir las necesidades personales y en su mayoría de sus cargas.

Pregunta 5.- NIVEL DE INSTRUCCION

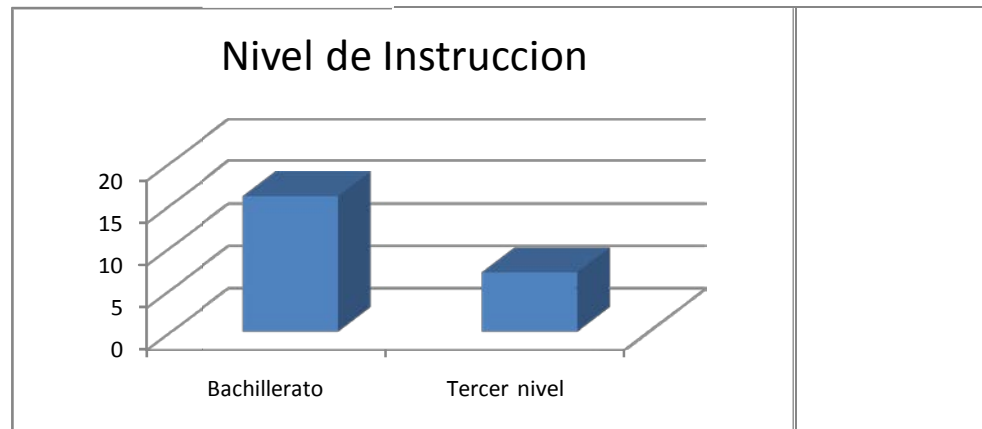
TABLA 4.5
Nivel de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bachillerato	16	66,7
	Tercer nivel	7	29,2
	Total	23	95,8
Perdidos	Sistema	1	4,2
Total		24	100,0

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.5
Nivel de Instrucción



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis.

En cuanto al nivel de instrucción de los empleados se puede analizar que más del 50% de los mismo llegaron a culminar la secundaria es decir son bachilleres pero al mismo tiempo todos ellos se encuentran en cursando estudios superiores. Únicamente el 29,2% de los asalariados, es decir 7 de 23 poseen ya título en tercer nivel.

Interpretación.

Los empleados de Dispacif Ambato están conscientes de que el mercado laboral prefiere a personas competentes y eso implica la obtención de instrucción mayor, es decir que los empleados que obtuvieron su título de bachiller requieren urgentemente la obtención de su título de tercer nivel. Así mismo hay q tener en consideración que las 7 personas restantes que ya poseen un título de tercer nivel deberían buscar una mejor instrucción.

Pregunta 6.- CARGO

TABLA 4.6

Cargo

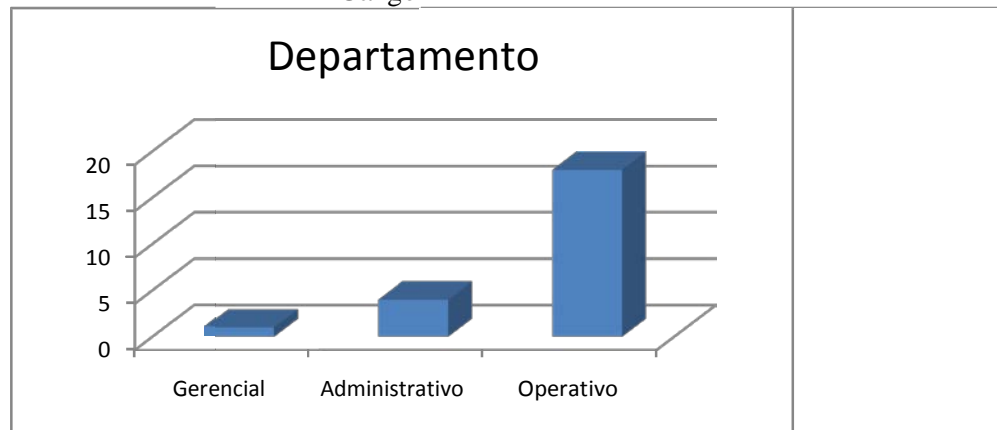
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Gerencial	1	4,3
	Administrativo	4	17,4
	Operativo	18	78,3
	Total	23	100,0

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.6

Cargo



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis.

En el nivel gerencial solamente se encuentra una persona que corresponde al 4,3%, en el área administrativa se encuentran 4 personas que equivale al 17,4% del personal y finalmente el área operativo es el que mayor frecuencia posee con un 78,3% de la nómina.

Interpretación.

La distribuidora Dispacif S.A Ambato únicamente posee 3 áreas de desempeño Gerencial, Administrativo y Operativo. Más de las tres cuartas partes de los empleados pertenecen al nivel operativo ya que en la sucursal se desempeña más en la ejecución misma de la distribución.

II. Aplicación de la Nota Técnica de Prevención (NTP 394)

Pregunta 1: Condiciones Físicas del trabajo

Tabla 4.7

Condiciones físicas del trabajo

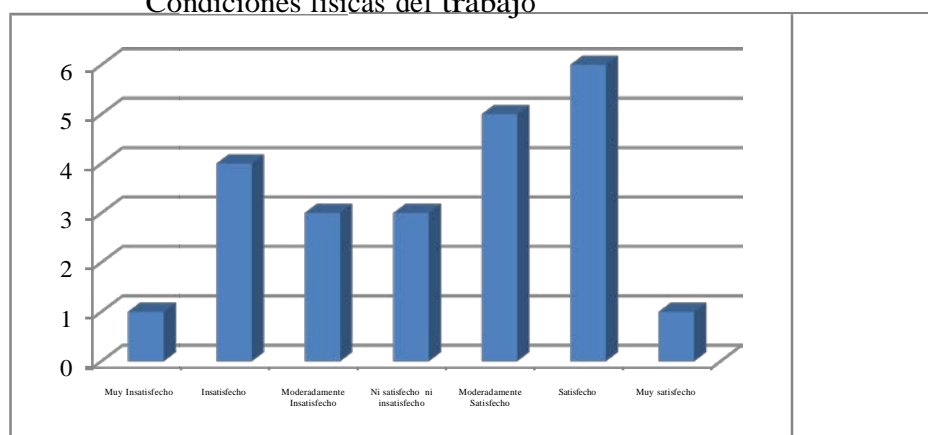
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	1	4.35
Insatisfecho	4	17.39
Moderadamente Insatisfecho	3	13.04
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	13.04
Moderadamente Satisfecho	5	21.74
Satisfecho	6	26.09
Muy satisfecho	1	4.35
TOTAL	23	100.00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.7

Condiciones físicas del trabajo



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

De acuerdo a las condiciones físicas de trabajo los empleados de Dispacif S.A tienen la siguiente percepción. El 4.35% es decir una persona se siente muy insatisfecha, mientras que el 17.39% insatisfecho por lo tanto el 21.74% de los 23 empleados de Dispacif se sienten infelices con las condiciones de su trabajo. Sin embargo este porcentaje es menor al que se obtuvo con relación a la satisfacción y muy satisfechos ya que este es superior al 30%. El porcentaje restante se encuentra ubicado entre moderado insatisfecho y moderadamente satisfecho con un porcentaje del 47%. Lo que quiere decir que 11 personas no sienten completa satisfacción de las condiciones en que realiza su trabajo siendo preocupante también que dentro de este porcentaje tres personas, 13.04% no se sienten ni satisfechas o insatisfechas, es decir una completa apatía con las condiciones físicas de las labores encomendadas al puesto de trabajo.

Interpretación

Siendo las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra y de un tipo de trabajo a otro. Además, la evidencia indica que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire, pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. También dependiendo de las actividades realizadas por el empleado, como por ejemplo las condiciones de viaje en las personas dedicadas a la función de ventas y entrega de la mercadería es por eso que las personas que realizan su trabajo dentro de las instalaciones físicas poseen un mayor grado de satisfacción a diferencia de aquellas personas que realizan sus actividades fuera de la instalaciones. Es el caso de los vendedores y de las personas de entrega. Quienes por el mero hecho de realizar sus actividades en exteriores se encuentran con un sinnúmero de dificultades de para encontrarse completamente satisfechos con las condiciones físicas de su trabajo.

Pregunta 2: Libertad para elegir tu propio método de trabajo

Tabla 4.8

Libertad para elegir tu propio método de trabajo

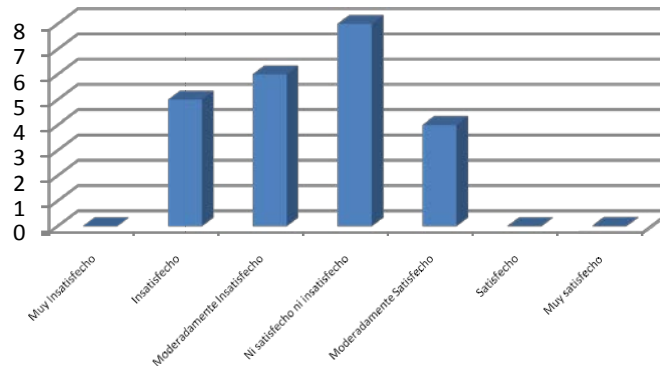
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	5	21.74
Moderadamente Insatisfecho	6	26.09
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	34.78
Moderadamente Satisfecho	4	17.39
Satisfecho	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
TOTAL	23	100.00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.8

Libertad para elegir tu propio método de trabajo



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

De la totalidad de los empleados de Dispacif ninguno está completamente insatisfecho o satisfecho con relación a elegir su propio método de trabajo, dado a que todas las funciones que debe realizar cada persona está determinado por el reglamento interno de manual de funciones de Dispacif, por tal motivo la insatisfacción con las tareas que deben realizar es de un 21.74% y moderadamente insatisfechos un 26.09% lo que quiere decir que el sentimiento negativo hacia libertad de la elección de método de trabajo es de es del 47%, y también personas que se no sienten satisfacción ni insatisfacción corresponden al 35,74%. Siendo el porcentaje restante correspondiente a las personas que se sienten moderadamente satisfechos con un 17.39%.

Interpretación

Como se dio a conocer en el capítulo dos de este trabajo de investigación, las personas se sientes más cómodas cuando realizan actividades secuenciales no estrictas. Es por eso que en Dispacif la gran parte de los empleados no se sientes al máximo de insatisfacción pero si insatisfechos dado que el manual de funciones es muy rígido. Sin embargo a pesar de ese particular 4 personas de 23 es decir el 17% se sienten moderadamente satisfechas. Indicando que a las personas les gusta obedecer órdenes y secuencias que no sean muy rígidas al momento de la aplicación.

Pregunta 3: Tus compañeros de trabajo

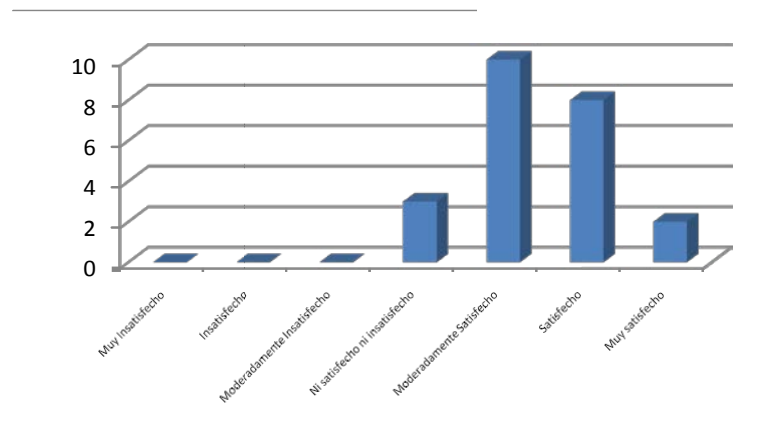
Tabla 4.9
 Tus compañeros

Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	0	0.00
Moderadamente Insatisfecho	0	0.00
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	13.04
Moderadamente Satisfecho	10	43.48
Satisfecho	8	34.78
Muy satisfecho	2	8.70
TOTAL	23	100.00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.9
 Tus compañeros



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

La percepción de los empleados de Dispacif frente a sus compañeros de trabajo es aceptable dado que ninguno está muy ni moderadamente insatisfecho, caso contrario es que las tres escalas de satisfacción son altas es decir es mayor al 82% es decir 20 personas. Algo preocupante fue la respuesta de 3 personas que corresponden al 13.04% los mismos que nos se encuentran satisfechos o insatisfechos, que para una pregunta en la cual se espera un satisfacción máxima preocupa a la gerencia regional.

Interpretación

Los motivos para la obtener resultados de este tipo radican en el sentimiento de compañerismo y afinidad que sienten los empleados frente a sus compañeros de trabajo. En su mayoría absoluta las personas están felices con sus compañeros a excepción de 3 quienes no pueden determinar si se sienten satisfechos o insatisfechos frente a sus compañeros. Los motivos para esta percepción radican en el ambiente laboral que se genera en la tensión o armonía que se presenta entre los empleados.

Pregunta 4: Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho

Tabla 4.10

Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho

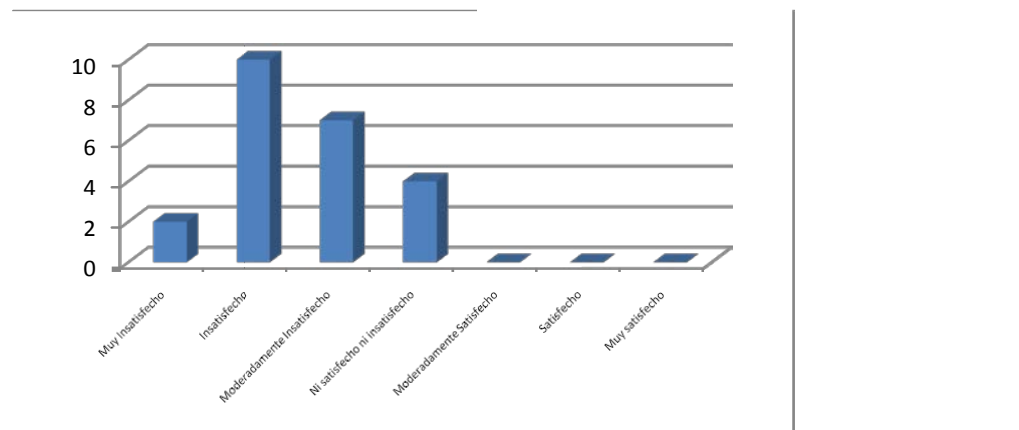
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	2	8.70
Insatisfecho	10	43.48
Moderadamente Insatisfecho	7	30.43
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	17.39
Moderadamente Satisfecho	0	0.00
Satisfecho	0	0.00
Muy satisfecho	0	0.00
TOTAL	23	100.00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.10

Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

La percepción de los empleados de Dispacif frente al reconocimiento que obtienen por su trabajo bien realizado es preocupante, dos personas es decir el 8.7% se siente muy insatisfecho mientras que el 43.38% se siente insatisfecho y el 30.43% moderadamente insatisfecho es decir en conjunto 81% se siente perjudicado con relación al reconocimiento que recibe al momento de realizar un buen trabajo. Caso contrario es la percepción de satisfacción que es nula. El porcentaje restante está en el punto en que no se siente ni satisfecho o insatisfecho frente a esta pregunta en particular.

Interpretación

En Dispacif el trabajo bien hecho no comúnmente recompensado, ya que los cupos de efectividad son altos. Y cuando un empleado sobrepasa ese punto el reconocimiento es nulo. No se aplican normas de reconocimiento este es un punto a tomar a consideración la gerencia ya que el empleado no se siente incentivado a cumplir bien su trabajo ni sobrepasar sus cupos de efectividad.

Pregunta 5: Tu superior inmediato

Tabla 4.11

Tu superior inmediato

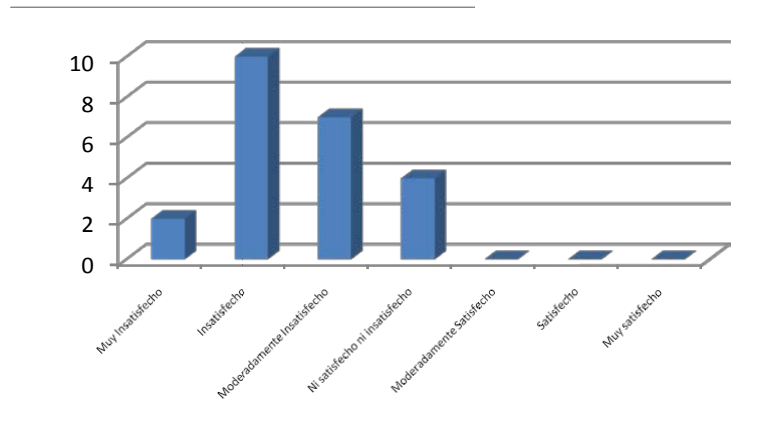
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	0	0.00
Moderadamente Insatisfecho	0	0.00
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	4.35
Moderadamente Satisfecho	6	26.09
Satisfecho	14	60.87
Muy satisfecho	2	8.70
TOTAL	23	100.00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.11

Tu superior inmediato



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

En el apartado de tu superior inmediato se puede observar que ninguna persona esta insatisfecha es decir se posee una valoración nula en los tres niveles desde muy insatisfecho, insatisfecho y moderadamente insatisfecho. Una sola persona no se encuentra satisfecha o insatisfecha. El nivel de satisfacción es mayor al 90% en los tres niveles de satisfacción.

Interpretación.

Es conocido que la satisfacción laboral está estrechamente relacionado con el liderazgo y dado que el número de empleados que se sienten satisfechos es alto. Se puede concluir que el liderazgo de Dispacif Ambato está acorde a las necesidades de los empleados.

Pregunta 6: Responsabilidades que se te han asignado

Tabla 4.12
Responsabilidades que se te han asignado

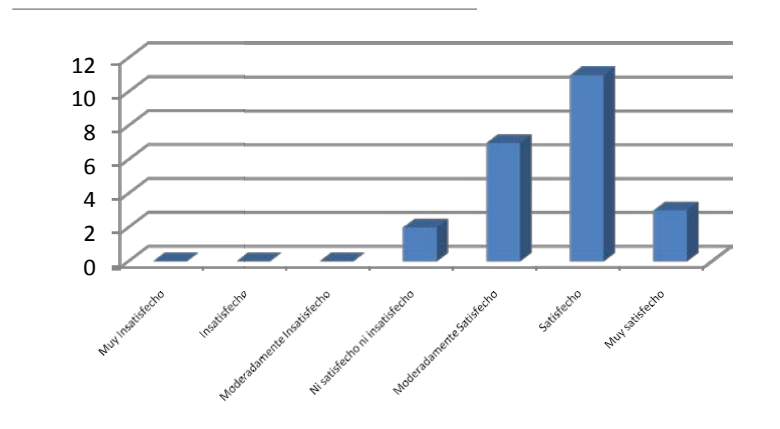
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Moderadamente Insatisfecho	0	0,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	8,70
Moderadamente Satisfecho	7	30,43
Satisfecho	11	47,83
Muy satisfecho	3	13,04
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.12

Responsabilidades que te han asignado



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

En la pregunta correspondiente a las responsabilidades encomendadas a cada persona se puede observar fácilmente la satisfacción de los empleados. Ya que en su conjunto el 92% de las personas manifiestan su agrado por las actividades que realizan. Únicamente una persona demuestra su apreciación de apatía correspondiendo este al 8% de los empleados.

La demarcación de los resultados se vienen dando de la siguiente forma: 7 personas es decir el 30% de la totalidad se siente moderadamente satisfecho, un 48% se siente satisfecho y muy satisfechos un 13%.

Interpretación.

Empíricamente la satisfacción laboral se la relaciona con la el grado de aceptación que tienen las personas por las actividades que realizan dentro de una organización. En Dispacif se puede observar que 2 de 23 personas no se siente conforme con las actividades a ella encomendada, pero la misma no demuestra desagrado por su trabajo. Caso contrario se presenta en las 24 personas restantes en las cuales manifestaron su agrado por las actividades que realizan dentro de la Distribuidora.

Pregunta 7. Tu Salario

Tabla 4.13

Tu Salario

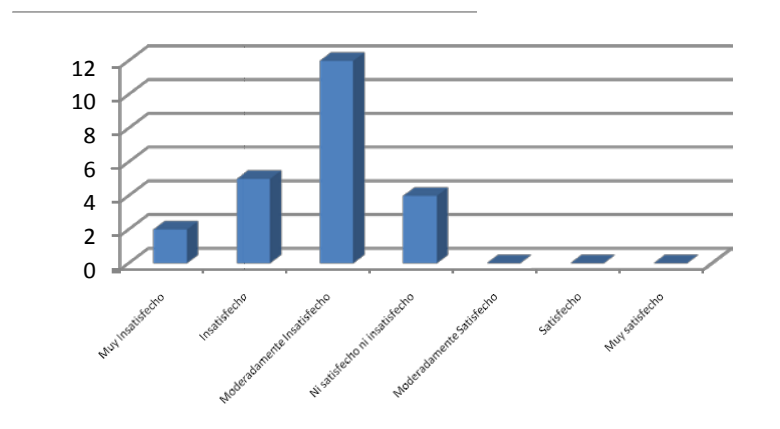
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	2	8,70
Insatisfecho	5	21,74
Moderadamente Insatisfecho	12	52,17
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	17,39
Moderadamente Satisfecho	0	0,00
Satisfecho	0	0,00
Muy satisfecho	0	0,00
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.13

Tu Salario



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

Una de las preguntas más difíciles y la menos subjetiva es la correspondiente al salario en la misma que la gran mayoría demostró su insatisfacción. Dos personas que corresponden al 8,70% indicaron que se encontraban muy insatisfechos, el 21% de los empleados indicaron su insatisfacción y el 52% su insatisfacción moderada.

En esta pregunta es representativo el peso de la opción que no demuestra insatisfacción o satisfacción ya que se encuentra un 17% de incidencia. Eso quiere decir que estamos hablando de cuatro de 23 personas.

Interpretación

Uno de los motivos de esta investigación radica en medir la influencia de los salarios percibidos por la personas en la productividad del trabajo, y siendo este factor incidente en la satisfacción laboral se puede indicar que para una persona poder satisfacer sus necesidades es de suma importancia es por eso que se ve obligada a vender su fuerza laboral, y si la persona no se ve satisfecha con la remuneración percibida aparece el desanimo por vender su fuerza de trabajo.

Pregunta 8: La posibilidad de usar tu capacidades

Tabla 4.14

La posibilidad de usar tus capacidades

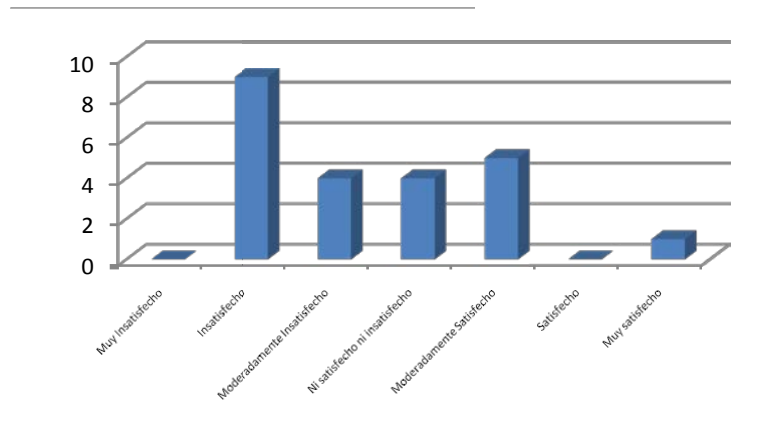
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	9	39,13
Moderadamente Insatisfecho	4	17,39
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	17,39
Moderadamente Satisfecho	5	21,74
Satisfecho	0	0,00
Muy satisfecho	1	4,35
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.14

La posibilidad de usar tus capacidades



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

En la Tabla 4.14 fácilmente se puede apreciar que ninguna persona se siente muy insatisfecho o satisfecho, mientras que el 39% de las personas se sienten insatisfechas y 4 personas (17%) se siente moderadamente insatisfecho, la misma incidencia tiene la apreciación de no estar satisfechos o insatisfechos torna curioso que un 21% es decir 5 personas se sientan moderadamente satisfechas y 1 persona se sienta completamente satisfecha.

Interpretación

Las respuestas obtenidas en esta pregunta tienen un carácter sesgado, es decir estas no siguen un patrón de respuesta esperada, dada la naturaleza de la misma. La apreciación de la pertenencia de capacidades es extremadamente subjetiva, y la aplicación de las mismas se encuentra con la misma condición.

Por lo tanto encontrar una explicación para el comportamiento de respuesta

Pregunta 9: Relaciones entre Jefe y Trabajador

Tabla 4.15

Relaciones entre Jefe y Trabajador

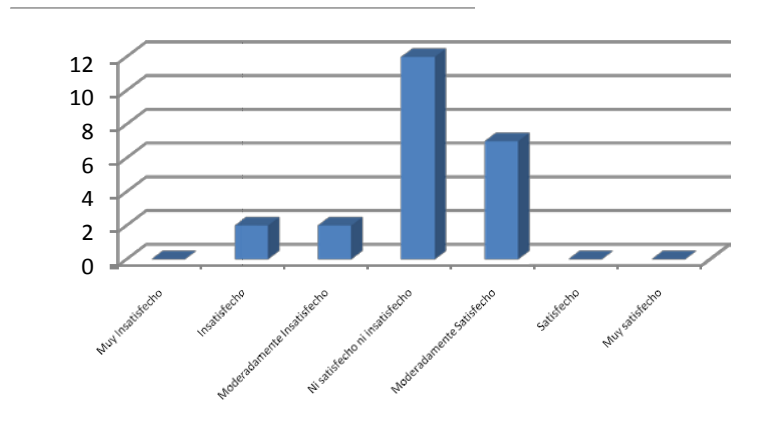
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	2	8,70
Moderadamente Insatisfecho	2	8,70
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	52,17
Moderadamente Satisfecho	7	30,43
Satisfecho	0	0,00
Muy satisfecho	0	0,00
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.15

Relaciones entre jefe y Trabajador



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

La relación entre Jefe y trabajador presenta las siguientes incidencias, persona muy insatisfecha ninguna, personas insatisfechas 2 que corresponden al 8%, el mismo resultado que obtuvo moderadamente insatisfecho. La opción ni satisfecho ni insatisfecho doce personas que corresponde al 52% de la totalidad de la nómina y moderadamente satisfecho con 7 personas que corresponden al 30%. Lo que indica que tres cuartos de la totalidad de los empleados de Dispacif se siente insatisfecho con la relación con los jefes.

Interpretación

El motivo de la insatisfacción de los empleados con sus jefes radica en la falta de comunicación entre ellos, en Dispacif se maneja aun el control jerárquico lineal, donde los superiores tienen a satirizar su posición. Dado el hecho de que 7 personas de 23 sientan que su relación con el jefe es aceptable implica que se debe mejorar esta relación tendiendo a la obtención de mejores resultados en esta apartado.

Pregunta 10: Tus posibilidades de ascenso

Tabla 4.16

Tus posibilidades de ascenso

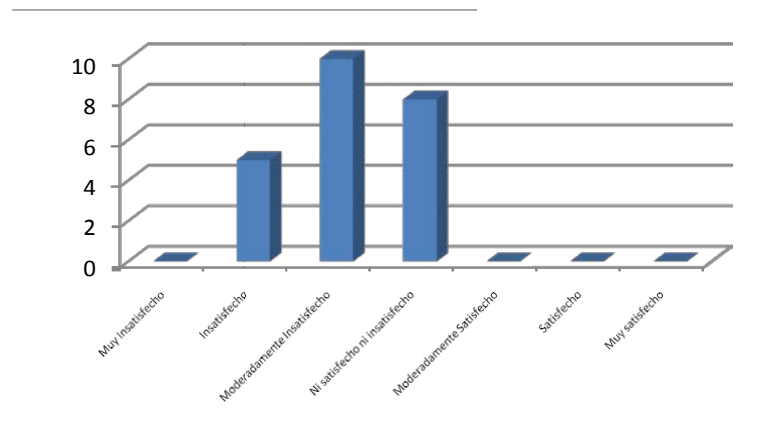
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	5	21,74
Moderadamente Insatisfecho	10	43,48
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	34,78
Moderadamente Satisfecho	0	0,00
Satisfecho	0	0,00
Muy satisfecho	0	0,00
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.16

Tus posibilidades de ascenso



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

La pregunta referente a la posibilidad de ascenso presenta únicamente tres respuestas: insatisfecho con el 22%, moderadamente insatisfecho con un 44% y ni satisfecho ni insatisfecho con un 34%. Lo que indica que más de la mitad de los empleados consideran que su posibilidad de ascenso es muy limitada, por tal motivo expresan su insatisfacción.

Interpretación

El sentimiento negativo con respecto a ascenso dentro de la empresa radica en que únicamente se manejan tres tipos de niveles de gestión, por lo tanto la promoción de una persona entre cada nivel es escasa. La empresa no tiene la política de reubicar a una persona dentro de la organización. Las personas que ingresan a Dispacif pronto se dan cuenta de esta realidad que para alcanzar un mejor nivel de trabajo deben cambiar de empresa dado que ascender en Dispacif es muy limitado.

Pregunta 11: El modo en que la empresa está gestionada

Tabla 4.17

El modo en que la distribuidora está gestionada

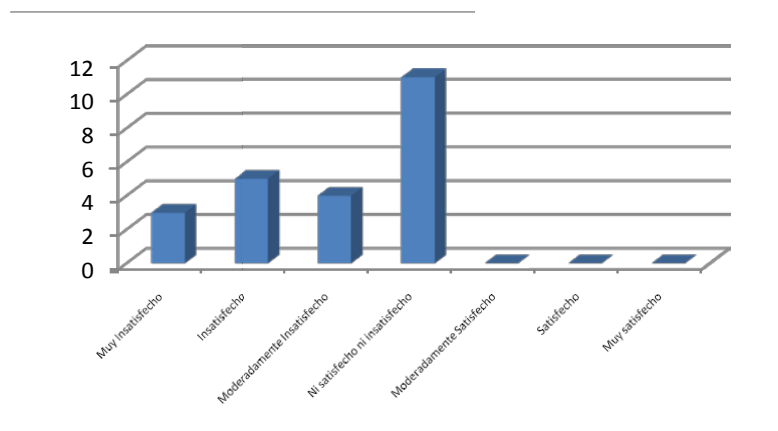
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	3	13,04
Insatisfecho	5	21,74
Moderadamente Insatisfecho	4	17,39
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	47,83
Moderadamente Satisfecho	0	0,00
Satisfecho	0	0,00
Muy satisfecho	0	0,00
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.17

El modo en que la empresa está gestionada



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

El modo en que Dispacif está gestionada demuestra ser una de las preguntas con mayor insatisfacción presenta existen tres personas que se sienten completamente insatisfechas, 5 personas insatisfechas y 4 moderadamente insatisfechas, es decir 12 personas de 23 se consideran desconformes con la forma que Dispacif se maneja. 11 personas un número poco menor a las mitad no se considera ni satisfecho ni insatisfecho es decir que al no demostrar su desagrado por el modo operando de Dispacif tampoco es sinónimo de agrado.

Interpretación

El motivo para obtener tales resultados radica en que los cambios en Dispacif han sido tomados a la ligera, se sigue manteniendo la misma logística que se mantenía en los inicios de la empresa, procesos burocráticos que en lugar de facilitar, dificulta el proceso de dinámico que debe mantener una distribuidora.

Pregunta 12:La atención que se presta a las sugerencias que haces

Tabla 4.18

La atención que se presta a las sugerencias que haces

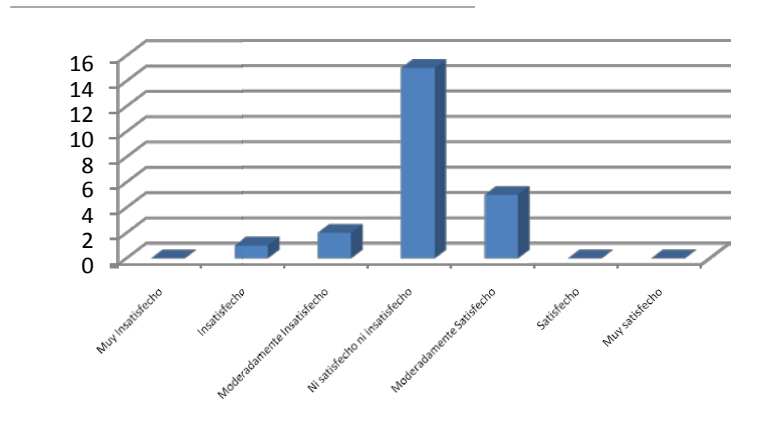
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	1	4,35
Moderadamente Insatisfecho	2	8,70
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	65,22
Moderadamente Satisfecho	5	21,74
Satisfecho	0	0,00
Muy satisfecho	0	0,00
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.18

La atención que se presta a las sugerencias que haces



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

En la pregunta 12 correspondiente a la atención que se presta a las sugerencias que realiza en trabajador tenemos los siguientes resultados: el 13% de las personas muestran su sentimiento de insatisfacción repartidas con el 4,35% y 8,70% entre insatisfacción e insatisfacción moderada respectivamente, 15 personas se mantienen en el limbo pues no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado el 21,74% se siente moderadamente satisfecho. Las apreciaciones antes no mencionadas como son muy insatisfechos, satisfecho y muy satisfecho tienen una valoración de cero es decir no se presentan verdaderos sentimientos de profunda insatisfacción o satisfacción.

Interpretación

Los motivos de estas respuestas radican en que Dispacif Ambato recoge las sugerencias que hacen los empleados y en lo posible se tratan de implementar en la regional pero una vez que estas sugerencias afectan más allá de la jurisdicción de Dispacif Ambato, las mismas no son consideradas. Es por eso de que más del 50% de los empleados no se sienten conformes al momento de que sus sugerencias nos son atendidas.

Pregunta 13: Tu horario de trabajo

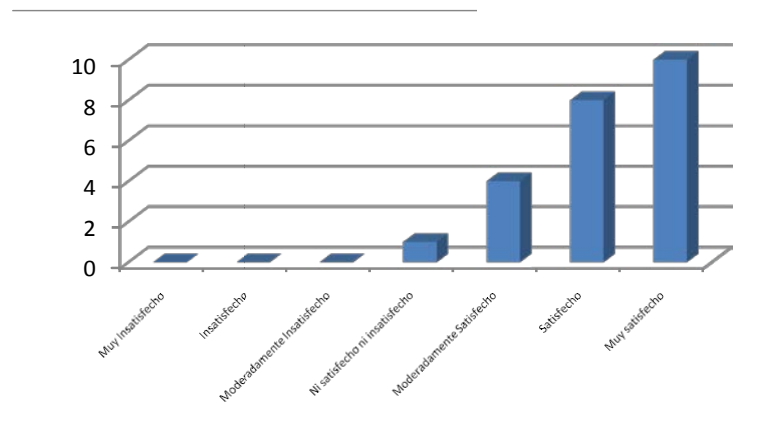
Tabla 4.19
Tu horario de Trabajo

Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Moderadamente Insatisfecho	0	0,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	4,35
Moderadamente Satisfecho	4	17,39
Satisfecho	8	34,78
Muy satisfecho	10	43,48
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.19
Tu horario de trabajo



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

Respecto al horario de trabajo basta con indicar que las personas se sienten satisfechas son más del 95% las mismas que se encuentran repartidas de la siguiente forma: muy satisfechas el 44%, satisfecha 35% y moderadamente satisfechas un 17%. Lo que quiere decir que a las personas les agrada trabajar en el horario que poseen. Únicamente el 4% que representa el sentimiento de una persona no se siente ni satisfecho ni insatisfecho, siendo este un porcentaje mínimo con relación a los anteriores.

Interpretación

Los resultados reflejados en la Tabla 4.19 se ven afectados por el cumplimiento que Dispacif da al código de trabajo ecuatoriano, se cumplen con las 8 horas laborables obligatorias en el caso de sobrepasar el número de horas estipulado el patrono procede al reconocimiento de esas horas extras tal como lo manda la ley.

Además el horario se ajusta a las necesidades y ritmo de vida que se tiene en Ambato.

Pregunta 14: La variedad de las tareas que realizas

Tabla 4.20

La variedad de las tareas que realizas

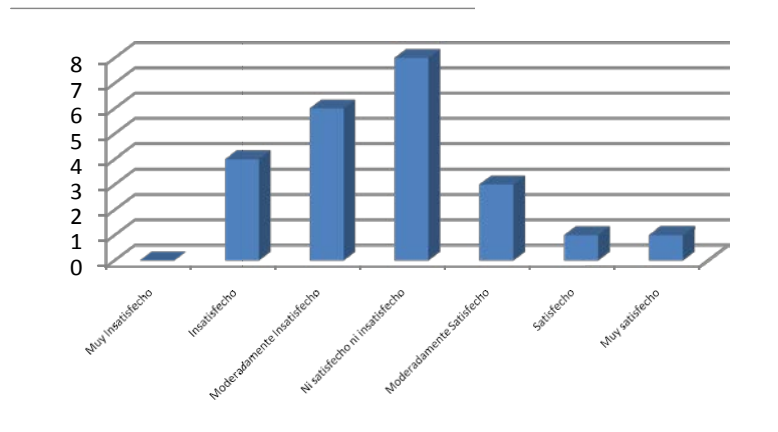
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	4	17,39
Moderadamente Insatisfecho	6	26,09
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	34,78
Moderadamente Satisfecho	3	13,04
Satisfecho	1	4,35
Muy satisfecho	1	4,35
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la empresa

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.20

La variedad de las tareas que realizas



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la distribuidora

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

La pregunta 14 correspondiente a la variedad de tareas que realiza en trabajo es decir a la diversificación de tareas se obtuvo los siguientes resultados, los mismos que se pueden comprobar en la Tabla 4.20.

La frecuencia de la insatisfacción en esta pregunta es del 4 personas que representa al 17,39% la insatisfacción moderada es de 6 personas que representan el 26%, mientras que la satisfacción moderada es del 3 personas con el 13%, la satisfacción se presenta en una persona con el 4%, la misma valoración que presentó la opción muy satisfecho.

La apreciación de muy insatisfecho tiene una frecuencia nula de respuestas, es decir ningún trabajador se siente completamente insatisfecho frente a la diversificación de su trabajo.

Interpretación

Esta pregunta tiende a tener mayores resultados de insatisfacción que satisfacción dado que la distribuidora no mejora el sistema de diversificación de actividades y el trabajo se torna monótono, las personas que contestaron dentro de las apreciaciones de satisfacción son aquellas que están muy de acuerdo con las actividades a ellas encomendadas.

Pregunta 15: Tu estabilidad en el trabajo

Tabla 4.21

Tu estabilidad en el trabajo

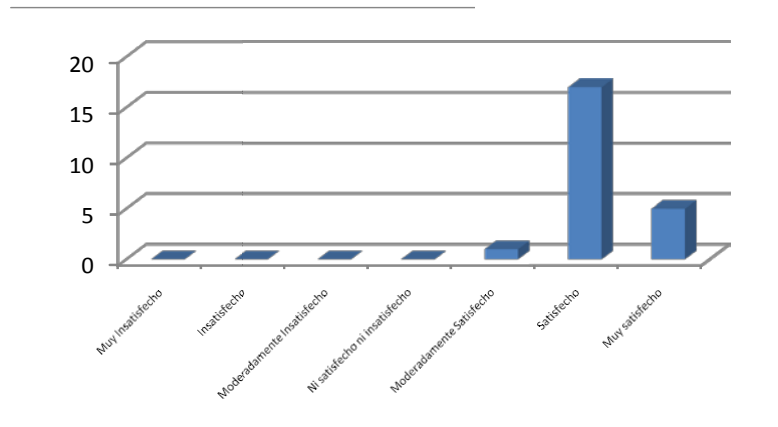
Percepción	Frecuencia	%
Muy Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Moderadamente Insatisfecho	0	0,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0,00
Moderadamente Satisfecho	1	4,35
Satisfecho	17	73,91
Muy satisfecho	5	21,74
TOTAL	23	100,00

Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la distribuidora

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.21

Tu estabilidad en el trabajo



Fuente : Encuestas realizadas a los empleados de la distribuidora

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

La Tabla 4.21 correspondiente a las respuestas de la pregunta 15, presenta los siguientes resultados: personas moderadamente satisfechas una que corresponde al 4%, personas satisfechas 17 correspondientes al 74% y muy satisfechas 5 personas que corresponden al 21%. Lo que quiere decir que en su totalidad las personas se sienten conformes con la estabilidad que presenta trabajar en Dispacif.

Interpretación

Las razones para que un asalariado se siente satisfecho con la estabilidad que le presenta una empresa es una, mantenerse en el puesto de trabajo sin correr el riesgo de perderlo de improvisto. Una de las políticas de Dispacif es mantener al personal que se siente el empoderamiento de la distribuidora a la cual trabaja, mantener un buen trabajador es prioritario. Cabe mencionar que en la empresa por cada año adicional dentro de la empresa las personas reciben una bonificación especial por fidelidad a la misma.

4.2.1 Indicador de productividad actual de la Distribuidora DISPACIF de la ciudad de Ambato.

Para la medición de la productividad del trabajo de la Distribuidora Dispacif S.A regional Ambato se aplicó la función de productividad del trabajo marginal dada por la siguiente formula:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}}$$

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{T \times t \times d}$$

Donde T es el número de trabajadores y t es el tiempo trabajado por días mientras que d son los días trabajados.

Tabla 4.22

Número de cajas Distribuidas por empleado

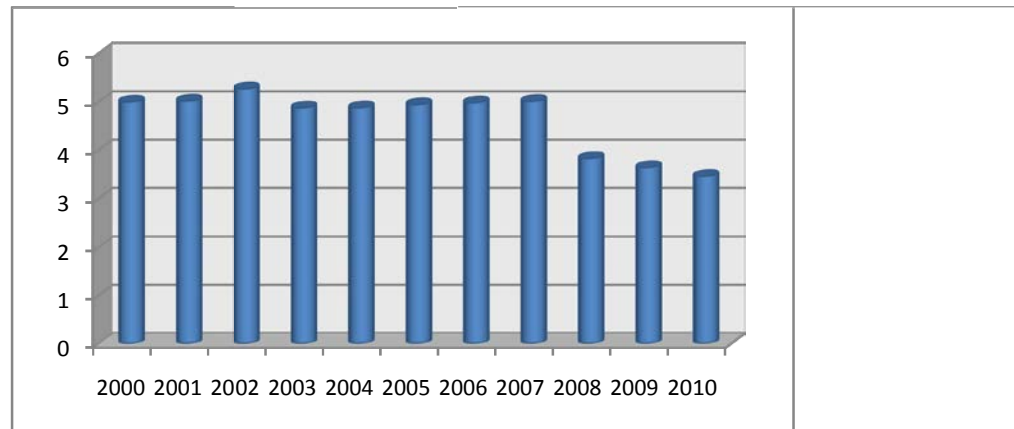
2do semestre	ch/h
2000	5
2001	5
2002	5
2003	5
2004	5
2005	5
2006	5
2007	5
2008	4
2009	4
2010	3

Fuente : Estadísticas Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

Figura 4.22

Productividad marginal por empleado (cajas)



Fuente : Estadísticas Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

En los 10 años de medición se puede observar claramente que el número de cajas distribuidas por individuo por hora decrece sustancialmente de 5 cajas por hora, productividad que se mantiene desde 2000 hasta 2007, a 3 cajas en 2010. Dándonos una diferencia de 16 cajas por día que no distribuyen en el último periodo de análisis.

Interpretación.

Cabe mencionar que factores como competitividad y externalidades se mantienen en estado de ceteris-paribus en el tiempo de estudio, lo que quiere decir que el desenvolvimiento de los empleados es el generador de su propia productividad. Pudiendo reflejar por medio de esta Tabla que la productividad de los empleados disminuyó cerca del 50%.

Tabla 4.23

Cajas Distribuidas por empleado (2010)

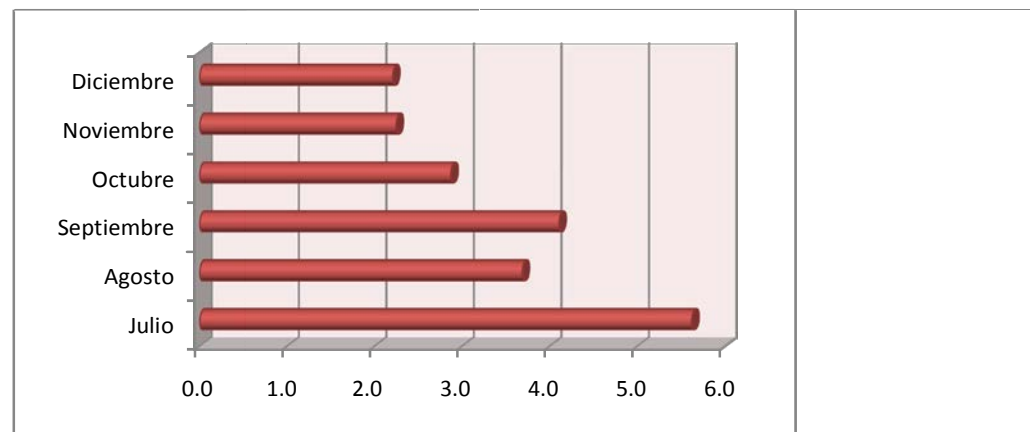
Mes	ch/h
Julio	5,6
Agosto	3,7
Septiembre	4,1
Octubre	2,9
Noviembre	2,2
Diciembre	2,2

Fuente : Estadísticas Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

Figura4.23

Productividad marginal por empleado (cajas)



Fuente : Estadísticas Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

Análisis

En los 6 meses de medición se puede observar que el número de cajas distribuidas por individuo por hora decrece sustancialmente de 5,6 cajas en Julio, a 2,2 cajas en Diciembre. Dándonos una diferencia de 27 cajas por día que se dejaron de distribuir en el último mes de análisis.

Interpretación

Antes de comenzar con validaciones es importante mencionar que en los dos últimos meses de análisis surgen una serie de cambios en el accionar de Dispacif, comenzando por la implementación de auditorías de gestión a nivel nacional dado a disminución sustancial de la productividad. .Dado que estas se tornan tal cual cacería de brujas, el cambio de los altos directivos y las fricciones entre los mismos hacen que las tomas de decisiones y aplicaciones de nuevas políticas se vean divididas entre el Jefe nacional de Ventas y el Jefe nacional administrativo y de crédito. Tornando difícil el ambiente de trabajo. Además del despido de siete de los empleados por motivos mencionados más adelante. Hacen que el empleado de Dispacif disminuya su afán en la realización de sus actividades claramente visibles en el Tabla 4.11

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Las hipótesis a comprobar es:

La satisfacción laboral incide en la productividad del trabajo de la Distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato

4.3.1 Modelo Lógico.

Ho: La satisfacción laboral no incide en la productividad del trabajo de la Distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato

H₁: La satisfacción laboral incide en la productividad del trabajo de la Distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato

4.3.2 Nivel de significancia.

El nivel de significancia con que se trabajó es del 5%.

4.3.3 Elección de la prueba de mínimos cuadrados

Dado que el método de Mínimos cuadrados es una técnica de análisis numérico encuadrada dentro de la optimización matemática, en la que, dados un conjunto de variables, se intenta encontrar la función que mejor se aproxime a los datos (un "mejor ajuste"), de acuerdo con el criterio de mínimo error cuadrático. Relacionando a las variables entre sí.

Gracias a Método de Mínimos Cuadrados (MCO) se obtiene el análisis de correlación, que es la herramienta estadística que podemos usar para describir el grado hasta el cual una variable esta linealmente relacionada con la otra. Con frecuencia el análisis de correlación se utiliza junto con el análisis de regresión para medir que tan bien la línea de regresión explica los cambio de la variable dependiente Y. Sin embargo, la correlación también se puede usar sola para medir el grado de asociación entre dos variables. Para la aplicación de este método se utilizará la información de la Tabla 4.24 que demuestra los niveles de satisfacción y productividad de los empleados de Dispacif en el periodo de la investigación.

Tabla 4.24

Promedio de satisfacción laboral y productividad de los empleados de distribuidora Dispacif en el periodo Julio-Diciembre de 2010

Mes	PROD	SAT
Julio	5,6	2,200
Agosto	3,7	1,785
Septiembre	4,1	1,897
Octubre	2,9	1,417
Noviembre	2,2	1,367
Diciembre	2,2	1,373

Fuente : Estadísticas Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

La Tabla 4.24 relaciona la productividad de los empleados de Dispacif con la satisfacción de los mismos desde Julio hasta Diciembre de 2010, esta información fue procesada obteniéndose los siguientes resultados:

Una vez con la información ya presentada se procede al desarrollo de la regresión lineal simple, para lo cual utilizaré las siguientes fórmulas:

Ecuación de la recta

$$y = \beta_0 + \beta_1 x + e_i$$

En donde:

Y = Productividad

Betas = Coeficientes de estimación

X = Satisfacción Laboral

Estimadores beta

$$\beta_1 = \frac{\sum x \sum y - n \sum xy}{(\sum x)^2 - n \sum x^2} = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sum (x - \bar{x})^2}$$

$$\beta_0 = \frac{\sum y - \beta_1 \sum x}{n} = \bar{y} - \beta_1 \bar{x}$$

Coefficiente de correlación

$$R^2 = \frac{C_{j,xy}}{C_{j,x}C_{j,y}}$$

Una vez realizadas todas operaciones necesarias se obtienen los siguientes valores reflejados en la Tabla 4.25

Tabla 4.25
Regresión de productividad y satisfacción de Dispacif
Julio – Diciembre 2010

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0,98420167
Coefficiente de determinación R ²	0,96865293
R ² ajustado	0,96081616
Error típico	0,25862952
Observaciones	6

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F
Regresión	1	8,26775069	8,26775069	123,6036179
Residuos	4	0,26755692	0,06688923	
Total	5	8,5353076		

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t
Intercepción	2,8067845	0,57334511	-4,89545381
Variable X 1	3,74476812	0,33682889	11,1177164

Fuente : Estadísticas Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

En la Tabla 4.25, puede observarse que existe una correlación de 98,42% entre las variables; los coeficientes intercepción y variables X1, equivalentes al intercepto y pendiente siendo estas de 2,8067 y 3,7448, formándose la siguiente ecuación:

$$\text{Productividad} = 2,8 + 3,74\text{sat} + e$$

Esta ecuación indica que si se aumenta un punto de satisfacción en los empleados de Dispacif la productividad de estos aumentara en 3,74 cajas por hora, en el caso de que la satisfacción de los trabajadores fuera igual a cero la productividad de la empresa sería 2,8 cajas por hora.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Al término de los capítulos anteriores se puede concluir que:

La productividad del trabajo de los empleados de Dispacif en el periodo de observación se encuentra explicada por la satisfacción laboral en un 96%, siendo así que la correlación entre estas dos variables es de la misma proporcionalidad 96%.

Una vez que se analizaron los datos a través de mínimos cuadrados se pudo dilucidar que si se aumenta un punto de satisfacción en los empleados de Dispacif la productividad de estos aumentara en 3,74 cajas por hora, en el caso de que la satisfacción de los trabajadores fuera igual a cero la productividad de la empresa sería nula es decir a la compañía perdería 3,18 cajas por hora.

Pero para llegar a estas conclusiones se necesitó analizar la satisfacción de los empleados previa la aplicación de la Nota Técnica de Prevención 394 correspondiente a la determinación de la satisfacción laboral de la cual se extrajeron las siguientes conclusiones:

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

En lo referente a las condiciones físicas de trabajo los empleados de Dispacif S.A tienen la siguiente percepción. El 4.35% es decir una persona se siente muy insatisfecha, mientras que el 17.39% insatisfecho por lo tanto el 21.74% de los 23 empleados de Dispacif se sienten infelices con las condiciones de su trabajo. Sin embargo este porcentaje es menor al que se obtuvo con relación a la satisfacción y muy satisfechos ya que este es superior al 30%. El porcentaje restante se encuentra ubicado entre moderado insatisfecho y moderadamente satisfecho con un porcentaje del 47%. Lo que quiere decir que 11 personas no sienten completa satisfacción de las condiciones en que realiza su trabajo siendo preocupante también que dentro de este porcentaje tres personas, 13.04% no se sienten ni satisfechas o insatisfechas, es decir una completa apatía con las condiciones físicas de las labores encomendadas al puesto de trabajo.

De la totalidad de los empleados de Dispacif ninguno está completamente insatisfecho o satisfecho con relación a elegir su propio método de trabajo, dado a que todas las funciones que debe realizar cada persona está determinado por el reglamento interno de manual de funciones de Dispacif, por tal motivo la insatisfacción con las tareas que deben realizar es de un 21.74% y moderadamente insatisfechos un 26.09% lo que quiere decir que el sentimiento negativo hacia libertad de la elección de método de trabajo es de es del 47%, y también personas que se no sienten satisfacción ni insatisfacción corresponden al 35,74%. Siendo el porcentaje restante correspondiente a las personas que se sienten moderadamente satisfechos con un 17.39%.

La percepción de los empleados de Dispacif frente a sus compañeros de trabajo es aceptable dado que ninguno está muy ni moderadamente insatisfecho, caso contrario es que las tres escalas de satisfacción son altas es decir es mayor al 82% es decir 20 personas. Algo preocupante fue la respuesta de 3 personas que corresponden al 13.04% los mismos que no se encuentran satisfechos o

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

insatisfechos, que para una pregunta en la cual se espera un satisfacción máxima preocupa a la gerencia regional.

La percepción de los empleados de Dispacif frente al reconocimiento que obtienen por su trabajo bien realizado es preocupante, dos personas es decir el 8.7% se siente muy insatisfecho mientras que el 43.38% se considera muy insatisfecho y el 30.43% moderadamente insatisfecho es decir en conjunto 81% se siente perjudicado con relación al reconocimiento que recibe al momento de realizar un buen trabajo. Caso contrario es la percepción de satisfacción que es nula. El porcentaje restante está en el punto en que no se siente ni satisfecho o insatisfecho frente a esta pregunta en particular.

En el apartado de tu superior inmediato se puede observar que ninguna persona esta insatisfecha es decir se posee una valoración nula en los tres niveles desde muy insatisfecho, insatisfecho y moderadamente insatisfecho. Una sola persona no se encuentra satisfecha o insatisfecha. El nivel de satisfacción es mayor al 90% en los tres niveles de satisfacción.

En la pregunta correspondiente a las responsabilidades encomendadas a cada persona se puede observar fácilmente la satisfacción de los empleados. Ya que en su conjunto el 92% de las personas manifiestan su agrado por las actividades que realizan. Únicamente una persona demuestra su apreciación de apatía correspondiendo este al 8% de los empleados.

Con relación al salario la demarcación de los se presenta de la siguiente forma: 2 personas se sienten muy insatisfechas que equivale al 8.70 % a su vez 5 personas es decir el 21.74% se siente insatisfechas. Una de las preguntas más difíciles y la menos subjetiva es la correspondiente al salario en la misma que la gran mayoría

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

demonstró su insatisfacción. Dos personas que corresponden al 8,70% indicaron que se encontraban muy insatisfechos, el 21% de los empleados indicaron su insatisfacción y el 52% su insatisfacción moderada.

En esta pregunta es representativo el peso de la opción que no demuestra insatisfacción o satisfacción ya que se encuentra un 17% de incidencia. Eso quiere decir que estamos hablando de cuatro de 23 personas.

La relación entre Jefe y trabajador presenta las siguientes incidencias, indica que tres cuartos de la totalidad de los empleados de Dispacif se siente insatisfecho con la relación con los jefes.

La pregunta referente a la posibilidad de ascenso presenta que más de la mitad de los empleados consideran que su posibilidad de ascenso en la empresa es limitado

El modo en que Dispacif está gestionada demuestra ser una de las preguntas con mayor insatisfacción, es decir 12 personas de 23 se consideran desconformes con la forma que Dispacif se maneja, 11 personas un número poco menor a la mitad no se consideran ni satisfecho ni insatisfecho es decir que al no demostrar su desagrado por el modus operandi de Dispacif lo que tampoco es sinónimo de agrado.

Dispacif da cumplimiento al Código de Trabajo Ecuatoriano, se cumplen con las 8 horas laborables obligatorias y en el caso de sobrepasar el número de horas estipulado el patrono procede al reconocimiento de esas horas extras tal como lo manda la ley.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Además el horario se ajusta a las necesidades y ritmo de vida que se tiene en Ambato es por eso que los empleados se sienten en su mayoría conformes con este ámbito.

Las razones para que un asalariado se considere satisfecho con la estabilidad que le presenta una empresa es, mantenerse en el puesto de trabajo sin correr el riesgo de perderlo de improvisto. Una de las políticas de Dispacif es mantener al personal que se siente el empoderamiento de la empresa a la cual trabaja, mantener un buen trabajador es prioritario. Cabe mencionar que en la empresa por cada año adicional dentro de la empresa las personas reciben una bonificación especial por fidelidad a la misma.

En conclusión general la satisfacción de las personas se ve determinada por 15 ítems divididos en dos categorías de percepción. Dispacif al momento presenta mayor número de descontento que sentimientos de conformidad, por lo tanto no estamos hablando de una insatisfacción radical pero se vé un sentimiento de insatisfacción moderada.

5.2 RECOMENDACIONES.

De acuerdo a lo expuesto se recomienda lo siguiente:

Mejorar el conocimiento del reglamento interno especialmente la sección de sanciones por el incumplimiento de los deberes y obligaciones de los trabajadores

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Proponer la inclusión de los Gerentes Regionales en las nuevas metas semestrales basados en las características propias de cada regional.

Elaborar indicadores que midan la satisfacción laboral.

Priorizar la selección de personal con aquellos que cumplan con los requerimientos técnicos y personales para el puesto.

Mejorar e intensificar las auditorias de gestión bajo parámetros generalmente aceptados.

Fortalecer la cultura organizacional para convertirla en ventaja competitiva.

Generar una propuesta de implementación de medición de productividad, con la inclusión de la satisfacción laboral para la distribuidora Dispacif S.A.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

La investigación realizada permitió detectar la necesidad de monitorear la satisfacción laboral en la productividad del trabajo de la distribuidora Dispacif S.A. Ambato, para establecer una propuesta de implementación denominada.

TITULO: Diseño de un Plan Metodológico de medición de la relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad del Trabajo, para el control de la relación entre estas variables.

Institución ejecutora : Distribuidora Dispacif. Regional Ambato.
Beneficiarios : Directivos y clientes internos de la empresa.
Ubicación : Avenida Bolivariana 223 y Seymour, de la ciudad de Ambato.

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio : 1 de Julio del 2011.
Fin : 14 de Diciembre del 2011.

Equipo responsable : Nivel ejecutivo y operativo de la empresa.
Costo : \$4.229,50

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El presente estudio se realizó con base a la situación actual de la empresa, sus puntos fuertes y débiles, su infraestructura, su imagen y en especial el equipo humano con el que cuenta, son factores a tomar en cuenta a la hora de seleccionar un modelo de medición de satisfacción laboral, para encontrar el nivel de productividad de la empresa.

De acuerdo a la investigación previa, se concluyó que los empleados se orientan a mantener los valores laborales como son el empoderamiento, con una aceptabilidad mayor al punto medio general. La responsabilidad y el autocontrol también muestran un coeficiente de aceptación medio, es decir todos están cumpliendo con los valores primordiales que se espera en los asalariados.

En la Distribuidora Dispacif la productividad está influenciada por el nivel de satisfacción de los empleados, dado que su correlación es mayor al 90% es decir si el individuo no se siente satisfecho con las características del empleo, tampoco con su remuneración, generando desmotivación y en lugar de producir a favor de la empresa cada individuo generaría pérdida para la distribuidora.

El empleado siempre da importancia a las características de empleo, estas en su conjunto, dan un resultado alrededor de 1.88 puntos de ponderación, concluyendo que mientras existe mayor insatisfacción por parte de los empleados se aumenta la posibilidad de abandono del trabajo, lo que a su vez a corto plazo también disminuiría la productividad de la empresa. Ya que el aprendizaje del nuevo empleado, demanda mayor esfuerzo en conjunto para la obtención de un objetivo mínimo, hasta poder conseguir la especialización del mismo en su puesto de trabajo.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomsolutions.com

Otra conclusión parte del sistema logístico, siendo este una herramienta competitiva que permite mejorar el nivel de servicio a los clientes internos y externos, a través de la delimitación de las acciones que deben realizar los empleados dentro de la empresa.

El nivel de satisfacción de los empleados de la Distribuidora Dispacif S.A. también está dado por las relaciones con los compañeros y los directivos mientras más horizontal sea la relación mayor será el nivel de satisfacción.

Investigaciones anteriores explican que dada la subjetividad de calificación de la satisfacción, es justificada de acuerdo a la percepción de cada uno de los individuos, puede convertirse en científica siempre y cuando se estandaricen los lineamientos de medición enmarcados en la cultura personal y organizacional.

Cabe mencionar que, según los resultados de la investigación se debería iniciar haciendo cambios en el reglamento interno de la compañía, para que la aplicación de sanciones, por el incumplimiento de los deberes y obligaciones de los trabajadores, sean claras ; además se debe incluir a los Gerentes Regionales, a la hora de fijar los objetivos semestrales, para que los mismos sean basados en las características propias de cada regional, para así mejorar e intensificar las auditorias de gestión bajo parámetros generalmente aceptados pero aplicados a realidades como: demográficas, geográficas e ideológicas, fortaleciendo la cultura organizacional para convertirla en ventaja competitiva.

Además se observa la necesidad de establecer indicadores que midan la satisfacción laboral, objetivo de esta propuesta.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomsolutions.com

6.3 JUSTIFICACIÓN

Al establecer que la satisfacción laboral contribuye directamente en el nivel de productividad del trabajo de la distribuidora Dispacif, es imperante, hallar un mecanismo que transforme dicha realidad hacia un conjunto de procesos que mejoren la productividad descrita, por tal motivo se implantará una metodología propia de la empresa, que permita el cálculo del peso de la satisfacción laboral sobre la productividad en el trabajo.

Satisfacción que se medirá de acuerdo a la realidad del asalariado nacional y de la empresa, mediante algunos indicadores que agrupan distintas perspectivas propias de la demanda humana.

El capítulo cinco indica que la productividad de la Distribuidora Dispacif se ve explicada por la satisfacción laboral en un 96%, estos comportamientos inducen a que la productividad de la empresa depende básicamente del desempeño de sus colaboradores, dado la naturaleza de la distribuidora que se limita a la comercialización de los bienes listos para el consumo.

Las economías actuales obligan a la introducción de nuevos métodos de comercialización y distribución, que redundan en mayores niveles de productividad, pero al momento de hablar de productividad del trabajo se debe valorar la eficiencia en lugar de la eficacia en la realización de las actividades delegadas a la fuerza laboral.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un plan metodológico de medición de la relación de la satisfacción laboral en la productividad del trabajo, para formular políticas a favor de la mejora del desempeño laboral de la distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato.

6.4.2 Objetivos Específicos

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la distribuidora Dispacif S.A.

Desarrollar una socialización del método de medición de la productividad de la distribuidora Dispacif S.A.

Proponer políticas de motivación que propendan al mejoramiento de la satisfacción laboral en la distribuidora Dispacif S.A.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El estudio realizado en la distribuidora Dispacif S.A. demuestra que existe la necesidad de medición de la productividad del trabajo, basada en los factores de sentimiento anímico en el trabajo, de acuerdo con la estructura, política y

principios administrativos de la empresa, que involucre a los actores y procesos que se ejecutan en la misma.

Los directivos de la empresa como: la gerencia general y la gerencia administrativa, están conscientes de la necesidad de fijar una metodología de medición de la satisfacción laboral, comprometiéndose en dar todo el apoyo necesario a esta investigación, lo que le hace sustentable y sostenible el llevar adelante esta propuesta.

Para alcanzar este propósito, se cuenta con mecanismos e instrumentos administrativos para cada área de trabajo, que contemplan otros mecanismos de control como cronogramas, a fin de que las mismas cumplan con los objetivos propuestos en este estudio.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TEÓRICA

6.6.1 Fundamentación Científica

El nivel de la productividad del trabajo de la Distribuidora Dispacif S.A. en los últimos meses ha experimentado cambios notables como lo menciona el Gerente Regional en la entrevista realizada en el capítulo cuatro de este trabajo. Enfatizando en la movilidad del nivel de ventas, que se han visto afectadas negativamente en los meses desde Julio hasta Diciembre de 2010.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Los motivos para tal disminución en el volumen de ventas no pueden ser explicadas con relaciones económicas básicas, dado que el escenario es poco peculiar; como lo detallo a continuación.

Los precios se mantienen constantes en los últimos 12 meses, la competencia sigue este mismo comportamiento.

El producto mantiene las mismas condiciones de calidad, presentación, publicidad, y reconocimiento de las marcas.

El número de competidores sigue siendo el mismo.

La empresa, cuenta con el mismo grupo de colaboradores que hace 12 meses atrás, se mantienen las mismas estrategias y sistemas logísticas.

Se mantiene la misma cartera de clientes.

Por las condiciones antes descritas para el análisis científico se mantendrán en un estado de Ceteris-Paribus.

Dada la disminución del nivel de ventas sin influencia por los factores antes descritos hace necesario emplear mayor énfasis en la productividad del capital humano, de manera que posibles desajustes en su satisfacción laboral no debilite la productividad de los mismos.

Una vez confirmada la existencia de la condición ceteris-paribus el paso siguiente es describir la productividad empleando todas aquellas medidas que permitan aproximar un concepto tan amplio y complejo.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

A la hora de hallar estadísticas sobre la productividad en el trabajo de la Distribuidora Dispacif S.A. se presentan distintos ratios de medición que permitirían diferentes aproximaciones de la medida; sin embargo, la única fuente que utilizada para aproximar el concepto de productividad para el período de estudio utilizará aquellos que tengan en cuentas las ventas netas del periodo, es decir las variables que requieren son las siguientes:

Ventas Netas a precios básicos (precios corrientes)

Tiempo Total de Trabajo. Puestos de trabajo

Por otro lado, la aplicación de la Nota Teórica Preventiva 394 que aportará información sobre la Satisfacción Laboral, desde Julio hasta Diciembre 2011. Una vez con los datos obtenidos necesarios para el desarrollo de la propuesta se utilizará el Método de Mínimos Cuadrados para obtener las correlaciones simples entre las variables de estudio. Para luego concluir con la introducción de la satisfacción laboral dentro de la fórmula más explicativa del comportamiento de las ventas explicada a través del precio.

La propuesta está fundamentada científicamente por el estudio Manpower Professional en la investigación realizada en España de los años 2003-2005 acerca de la satisfacción laboral y productividad en la microempresa de España.

Aspecto importante a detallar dado que esta proposición de solución al problema tiene el apoyo de una institución con renombre internacional encaminada al estudio del capital humano y su influencia en los distintos ámbitos económicos y financieros.

6.6.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Las teorías que respaldan a esta propuesta son las siguientes:

Teoría Z de William Ouchi, la que sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados. Esta participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente.

Teoría de la Causalidad, desarrollada por Robbins Stephen, (2006) donde indica que la explicación de la relación del tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral

Pinilla (2005) Plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice “Por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí”

Teoría de la fijación de metas de Davis y Newstrom (1991) la hipótesis fundamental de la teoría es sencillamente la siguiente: “El desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen”. Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores. Aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal. En esta forma, las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

Aceptación de la Meta.- Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.

Especificidad.- Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

Reto.- La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

Retroalimentación.- Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

Esta teoría fórmula conclusiones tales como que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada. A mayor concordancia entre el desempeño establecido y el real, mayor satisfacción. Conclusión importante para empleadores interesados en el estado de ánimo de su personal y por la calidad de vida laboral. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

establecido. Así mismo, para obtener resultados positivos, las metas deben conllevar algún tipo de satisfacción intrínseca. Si el trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán.

La humanización del trabajo en todo sentido llevaría a un aumento considerable de la productividad como se afirma con las teorías anteriores, pues sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa, a la vez el autoestima de los empleados que se tomará como marco de referencia a lo largo de la propuesta.

6.7 MODELO OPERATIVO

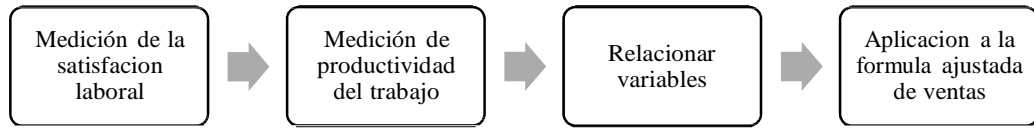
Este estudio presenta el diseño de una metodología de cálculo de la productividad del trabajo basada en la naturaleza de la empresa, utilizando como una variable explicativa la satisfacción laboral del empleado.

Para dar solución a la problemática, la misma que se afina en la variabilidad de las ventas que pasaron por un comportamiento poco peculiar, a pesar de que los factores más influyentes se mantuvieron a favor del incremento éstas presentaron un comportamiento opuesto al esperado, el motivo de esta situación radica en la productividad de cada uno de los empleados, en la eficacia con que desarrollaron sus actividades en pro de la obtención del objetivo de la empresa.

El Gerente General en base a este estudio, podrá valorar de mejor manera la productividad del empleado, y buscar políticas orientadas al mejoramiento de la misma, explicada por este modelo diseñado.

Figura6.1

Cadena de Ejecución



Fuente: Desarrollo propio

Autor: Gabriela Reinoso

En el grafico 6.1 se describe la secuencia de actividades que se deben tomar en cuenta para el diseño de esta metodología, basada en ideas y acciones, necesidades y exigencias de la empresa. Fácilmente identificamos que el primer paso es la determinación de la satisfacción laboral seguido por la medición de la productividad de los empleados, así proceder al análisis de relación de los variables con el objetivo de obtener los datos necesarios para el desarrollo del modelo ajustado de ventas con explicación a través de la satisfacción laboral.

El desarrollo de este apostrofe profundizará el cómo cumplir la cadena de ejecución, indicando las etapas que se deben cumplir y los recursos necesarios para cada etapa. La misma que se sintetiza en el Figura 6.2, expuesto a continuación.

Figura 6.2

Esquemmatización de la Metodología de medición.



Etapa primera PRE-INICIACIÓN

El prefijo pre, que significa “antes” esta etapa marca la diferencia entre hacer y saber qué hacer. Precisamente hace referencia al diagnóstico situacional de la

empresa obtenido por la evaluación situacional interna y externa, además de determinar los actores indicados para dar paso a la iniciación propia de la metodología planteada.

Para la etapa de pre iniciación será necesaria la ejecución de tres tareas:

Diagnósticos interno y externo.

Determinación de los empleados participantes

Requerimiento de información

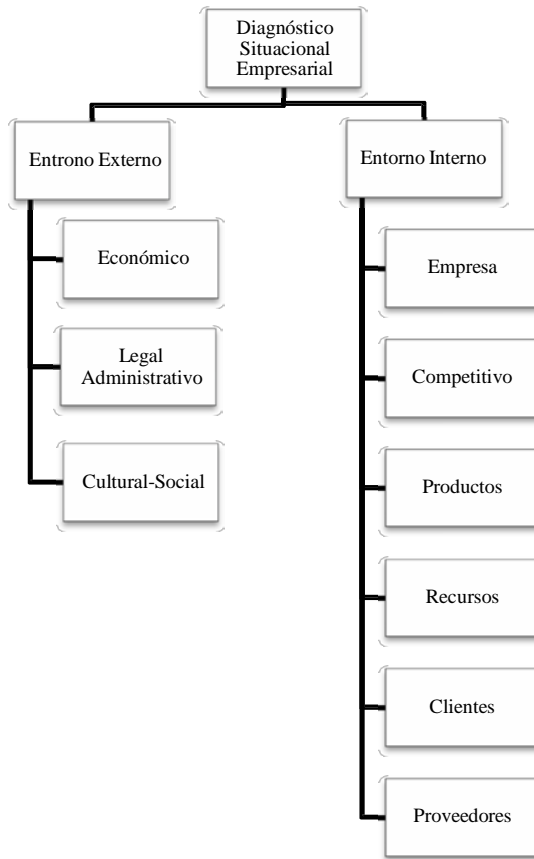
a. Diagnósticos interno y externo.

Para el diagnóstico de la empresa se hará referencia al modelo de diagnóstico utilizado por David Bain en su libro Productividad, la solución a los problemas de la empresa, en su capítulo correspondiente al diagnóstico situacional de la empresa.

Para mejor comprensión de este modelo planteado por Bain, se lo plantea esquemáticamente en el Figura 6.3, presentado a continuación:

Figura6.3

Esquematación del diagnóstico situacional empresarial



Fuente: Bain, David; Productividad

Autor: Gabriela Reinoso

En el Figura anterior se especifica que para el proceso de evaluación se contará con dos etapas: el primero es el análisis externo que comprenderá el análisis económico, legal administrativo y cultural social. La segunda etapa de esta evaluación es la correspondiente al análisis del entorno interno el que costará del análisis de la empresa, su entorno competitivo, los productos, recursos, clientes y proveedores.

ANÁLISIS SITUACIONAL EXTERNO

Este análisis da explicación a que la organización no existe ni puede existir fuera de un ambiente, fuera de ese entorno que le rodea; así se determina cuáles de esos factores podrían tener influencia sobre la organización en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos. Es decir, hay circunstancias o hechos presentes en el ambiente que a veces representan una buena oportunidad que la organización podría aprovechar, ya sea para desarrollarse aún más o para resolver un problema. También puede haber situaciones que más bien representen amenazas para la organización y que puedan hacer más graves sus problemas.

Tabla. No 6.1

Diagnóstico de la situación externa.

AMENAZAS	<ol style="list-style-type: none">1. Competencia agresiva2. Inflación3. Inestabilidad económica4. Contrabando
OPORTUNIDADES	<ol style="list-style-type: none">1. Mercado insatisfecho2. Nuevas tendencias de consumo3. Fabricación propia de los productos4. Facilidades para la importación de nuevos productos

Fuente : Apuntes Gabriela Reinoso

Autor : Gabriela Reinoso

En el Tabla 6.1 se puede observar que los factores externos que afectan el desenvolvimiento de Dispacif. Encontramos amenazas dentro de las cuales figuran la competencia agresiva en precios y calidad cuyo objetivo es captar nuestros clientes, otro problema es la Inflación inevitable indicador que afecta a todo el mercado y sociedad, la inestabilidad económica que dificulta la previsión

de conductas del consumidor y del mercado y finalmente el contrabando que afecta no solo a la empresa Dispacif sino a la gran parte de empresas Distribuidora de productos extranjeros.

El proceso para determinar esas oportunidades o amenazas se puede realizar de la siguiente manera:

Entorno económico

En el análisis del entorno económico se establece los principales hechos o eventos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la organización. Estos pueden ser: Deuda pública, Nivel de salarios, Nivel de precios, Inversión extranjera.

Para Dispacif hablar del entorno económico en el período de evaluación, resulta bastante complejo cuando en el mundo entero se vive una tormenta económica por la crisis financiera desatada en los Estados Unidos, y sus repercusiones se vive en el Ecuador, obligándonos a tomar las previsiones necesarias y oportunas para enfrentar y poder sacar a flote la empresa; siendo la misma totalmente comercial la manera más acertada es asegurar los volúmenes de ventas necesarios con el margen de utilidad requerido.

Actualmente el entorno económico en el que se desenvuelve Distribuidora Dispacif, se halla en niveles mínimos aceptables, los volúmenes de ventas con su respectiva utilidad permite cubrir el punto de equilibrio.

Entorno legal y administrativo

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

En el análisis legal y administrativo se establece los principales hechos o eventos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la organización. Estos pueden ser: Laboral, mantenimiento del entorno, descentralización de empresas en las zonas urbanas.

Desde el punto de vista legal, la distribuidora, cumple con todas las disposiciones legales que señala la constitución para las empresas comerciales; documentación en regla: patentes de funcionamiento, RUC, permisos de salud, y otros. (Anexos 1,2).

En el entorno administrativo, el manejo de la misma se lo hace con un manejo provisional con distribución de funciones debidamente definidas y distribuidas en departamentos (Anexo 3)

Entorno cultural y social

En el análisis legal y administrativo se establece los principales hechos o eventos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la organización. Estos pueden ser: Crecimiento y distribución demográfica, empleo y desempleo, sistema de salubridad e higiene

Es importante resaltar que de un tiempo a esta parte los hábitos de compra en nuestro segmento de clientes se inclinan a preferir a proveedores que dispongan de un portafolio de productos, definidos en la respectiva clasificación internacional de productos, los mismos que deben cumplir las exigencias del

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

consumidor, el cumplimiento de controles de calidad y tiempo de vida útil de los productos

ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO

Tabla. No 6.2

Diagnóstico de la situacional interno de la empresa.

FORTALEZAS	<ol style="list-style-type: none">1. Solvencia2. Calidad de los productos3. Cartera de clientes ya establecida4. Fuerza de ventas
DEBILIDADES	<ol style="list-style-type: none">1. Pocas líneas de distribución2. Escasa publicidad de los productos3. Falta de promociones de ventas4. Merchandising deficiente

Fuente : Apuntes Gabriela Reinoso

Autor : Gabriela Reinoso

En el Tabla 6.2 correspondiente al análisis de la situación interna de Dispacif podemos observar que dentro de la fortalezas de la empresa está la solvencia, la misma que se mantiene por poseer cortos plazos de recuperación de cartera. También figura la calidad de los productos de renombre nacional e internacionalmente y finalmente la fuerza de ventas ya que se cuenta con personal con formación específica para esta función.

A continuación se detalla con mayor claridad los puntos que deben analizarse en este proceso de evaluación:

Competitivo

El análisis competitivo es un proceso que consiste en relacionar a la empresa con su entorno. El análisis competitivo ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las oportunidades y amenazas que le afectan dentro de su mercado objetivo.

Particularmente Dispacif como toda empresa, en cualquier ámbito mercantil o de servicios, debe luchar contra la competencia, y particularmente en el mercado de consumo masivo donde la competitividad en precios y calidad son la base principal para la venta; la empresa afronta competencias muy agresivas como: Nestlé, Molinos del Ecuador, Rey Ventas, Industrias Catedral entre los más importantes. Los mismos que durante el año 2009 mantuvieron el mismo comportamiento que Dispacif en lo relativo a precios y calidad.

Productos.

El análisis del producto es un proceso vinculado a esta tarea de comprender productos y procesos tecnológicos, y de mercadotecnia encarándola de un modo sistemático y exhaustivo, organizado, en el que se distinguen distintos tipos de análisis. Para esta investigación realizaré un análisis de presentación.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

La empresa al momento comercializa cuatro líneas de productos: La línea uno que corresponde a la marca avena Quaker en las presentaciones de avena al granel de 250 y 500 gramos, avena molida en presentaciones de 250 y 500 gramos, al momento con la marca se distribuye cuatro ítems. Para mejorar el nivel de ventas, una estrategia sería la ampliación de los ítems adicionales que tiene la marca que en total suman doce ítems. Que al momento solo se encuentra en el mercado nacional solo vía contrabando y teniendo el proveedor la patente para el país puede fabricar estos ítems.

La línea dos, que corresponde a las marcas de café: Pres2, Si café, y Expreso, en todas las presentaciones se distribuyen 24 ítems. Los mismos que se detallan a continuación

Pres2 presentaciones en tetra pack de 25, 50, 75 gramos vaso de 50, 100, 250 gramos, jarro de 250 gramos.

Expreso: jarro 125 y 250 gramos; en su presentaciones de café clásico, liofilizado y descafeinado

Si café en tetra pack de 25, 50, 75 gramos vaso de 50, 100, 250 gramos, jarro de 250 gramos y lata 250 gramos con presentaciones soluble y freeze.

La línea tres, que corresponde a la marca de harina de maíz maizabrosa, que contiene 2 ítems 125 y 250 gramos; la propuesta es que se amplié la línea de harinas de trigo tanto en presentaciones tradicionales como las preparadas con polvo de hornear que produce el grupo, las misma que suman 5 ítems.

La línea cuatro corresponde a la marca chocolates Noboa, que al momento se comercializa 3 ítems. Chocolate en polvo de 75, 125 y 250 gramos de la marca Mr. Choc.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocomolutions.com

Recursos.

Consiste en un análisis de la disponibilidad de los factores o recursos con los que cuenta la empresa para el normal desenvolvimiento de sus actividades. Los recursos son los que cuenta la empresa para la implementación de esta propuesta se define de la siguiente manera:

Financieros: La solidez y la liquidez de la empresa hace posible tanto la ampliación de las líneas propias del grupo como la posibilidad de la importación.

Humanos: El equipo de ventas en la actualidad está compuesto de seis vendedores, un supervisor y una gerencia regional, tres personas en área administrativa, y doce personas en el área de logística, lo que hace posible esta ampliación de líneas de distribución ya que al momento con las líneas existentes tenemos desperdicios de tiempo en el personal de todas las áreas.

Material: La distribuidora cuenta con la infraestructura física necesaria ya que se dispone de mil metros de instalaciones desperdiciados en más de un 50%; se cuenta con una flota de cinco vehículos que se les utiliza en un 50% de su capacidad de carga en cada viaje.

Clientes

Este análisis comprenderá la evaluación de captación y tipo de clientes con los que cuenta la empresa.

Los clientes recurrentes y constantes de la distribuidora, son los canales sub distribuidores, mayoristas y detallistas que suman 1020 clientes efectivos mensualmente de un total de 2130 clientes activos, los mismos que son debidamente segmentados para poder aplicar políticas de precios y descuentos para lograr la satisfacción de los mismos.

Proveedores

Además de los clientes, los proveedores también son una pieza clave para el funcionamiento de nuestra empresa. En nuestro análisis deberemos prestar especial atención a los siguientes elementos sobre los proveedores: Localización geográfica, nivel de especialización, características del servicio o producto que nos ofrece: calidad, cantidad, precios. Productos o servicios adicionales. Presentación. Las garantías ofrecidas. Bonificaciones y descuentos. Servicio de información y asesoramiento. Servicio de postventa. Los plazos de entrega. Condiciones y facilidades de pago.

Los proveedores de la distribuidora al momento las empresas productoras del grupo, sin embargo se plantean la propuesta para el año 2012 de la importación de las líneas de galletería y confitería ya que la empresa tiene los permisos necesarios para la importación.

Ventas.

Se puede describir como el conjunto, clasificación, la comparación y la evaluación de las cifras de ventas de una organización. Para los gerentes de

ventas, las cifras de ventas son las más visibles de forma inmediata y un medio disponible para juzgar que también se desempeña una organización

Las ventas en la distribuidora se lo realizan con nuestra fuerza de ventas, sujetas a un reglamento interno con políticas definidas en cada área; sin embargo se ha tenido una ligera publicidad de los productos, de igual manera las promociones de ventas que motive a la compra a nuestros clientes

b. Determinación de los empleados participantes.

Dada la naturaleza de la empresa en el análisis de la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del trabajo y viceversa, se utilizará únicamente la información proporcionada por aquellos empleados que generen valor agregado (utilidad), en este caso serán únicamente los pertenecientes al departamento de ventas. Se lo considera así con el objeto de que las estimaciones no se vean mediatizadas por datos que no colaboran al análisis.

c. Requerimiento de información

En este apartado se definirá la forma de recolección necesaria para la modelización de la propuesta. Como se había indicado en el apóstrofe 6.6.1 es de suma importancia la obtención de la información correspondiente a las satisfacción laboral y a la productividad del trabajo.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Satisfacción Laboral

Se empezará con la obtención de la satisfacción del empleado, para este cometido se utilizará como instrumento el cuestionario Nota Técnica Preventiva NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

La Nota Técnica Preventiva NTP 394 es una herramienta de medición de satisfacción redactada por los licenciados en Psicología Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega, la misma, que nos permitirá recolectar información relativa al problema de estudio para esclarecer las causas fundamentales de la insatisfacción laboral.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Español a través del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo aplica esta herramienta anualmente, para poder establecer la satisfacción laboral de la población Española.

Aplicación de la Nota Técnica Preventiva NTP 394

La Nota Técnica de Prevención (NTP394) es la escala de satisfacción laboral más ampliamente usada a nivel mundial. Se presenta la escala en relación al marco conceptual en que se inserta y se indican las formas de aplicación, valoración y usos de la misma, como información complementaria se indican las relaciones entre la escala y otros factores psicosociales.

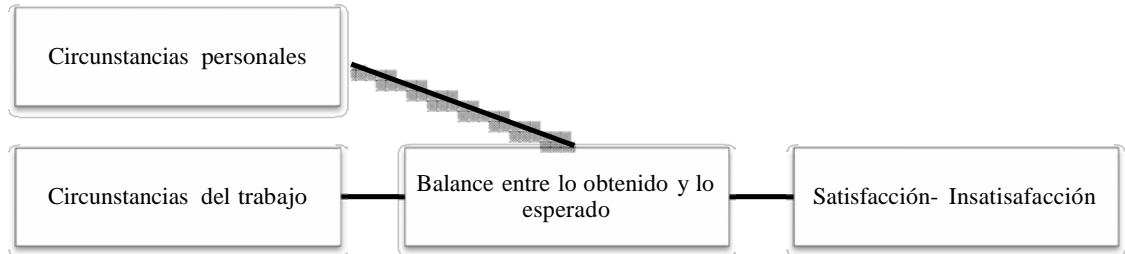
La definición de satisfacción utilizada para la Nota Técnica Preventiva NTP394 es referente al "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

las experiencias laborales del sujeto". Como indica la Figura 6.3, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Figura 6.3
Variables que inciden en la satisfacción laboral



Fuente : Nota Técnica Preventiva NTP 394

Autor : Gabriela Reinoso

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. De acuerdo a aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Donde se establece la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos.

Tabla 6.3

Teoría bifactorial de Herzberg

Satisfactores		Insatisfactores	
Factores Motivadores		Factores Higiénicos	
Factores de cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen satisfacción	Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción.
- Realización exitosa del trabajo - Reconocimiento del éxito por parte de los directivos y compañeros. - Promociones en la empresa, etc.	- Falta de responsabilidad - Trabajo rutinario y aburrido, etc	- Status elevado - Incremento en el salario - Seguridad en el trabajo, etc.	- Malas relaciones interpersonales. - Bajo Salario . - Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente : Teoría bifactorial de Herzberg

Autor : Gabriela Reinoso

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos; a los que Herzberg llamó "factores motivadores"; mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos; a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos".

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

Escala general de satisfacción

La Escala General de Satisfacción fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 basada en la concepción de satisfacción de Herzberg. La misma que se presenta continuación en la Tabla 6.5:

Tabla 6.4
Escala General de Satisfacción

	Factores
1	Condiciones físicas del trabajo
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo
3	Tus compañeros de trabajo
4	Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho
5	Tu superior inmediato
6	Responsabilidades que se te han asignado
7	Tu salario
8	La posibilidad de usar tus capacidades
9	Relaciones entre jefe y trabajador
10	Tus posibilidades de ascenso
11	El modo en que la empresa está gestionada
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces
13	Tu horario de trabajo
14	La variedad de las tareas que realizas
15	Tu estabilidad en el empleo

Fuente : Nota Técnica Preventiva

Autor : Warr, Cook y Wall

Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el concepto de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.
- Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.
- La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:
 - Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
 - Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Dimensiones de Satisfacción

Dimensiones	Preguntas
D01. Satisfacción Intrínseca	2.- Libertad para elegir tu propio método de trabajo 4.- Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho 6.- Responsabilidades que se te han asignado 8.- La posibilidad de usar tus capacidades 10.- Tus posibilidades de ascenso 12.- La atención que se presta a las sugerencias que haces 14.- La variedad de las tareas que realizas
D02: Satisfacción Extrínseca	1.- Condiciones físicas del trabajo 3.- Tus compañeros de trabajo 5.- Tu superior inmediato 7.- Tu salario 9.- Relaciones entre jefe y trabajador 11.- El modo en que la empresa está gestionada 13.- Tu horario de trabajo 15.- Tu estabilidad en el empleo

Fuente : Escala General de Satisfacción.

Autor : Gabriela Reinoso

La Tabla 6.6 demuestra las preguntas que forman parte de cada una de las dimensiones de satisfacción laboral. Ya sean preguntas para determinación de la dimensión intrínseca o extrínseca.

Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto cumplido y de ser aplicada colectivamente. Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una

sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto; siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario; para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los encuestados de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas. Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes completan por si mismos la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas.

Cumplimentación

Quienes completan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho. Una vez explicado el sistema para la obtención de los indicadores de satisfacción se hará referencia entonces a la obtención de la información correspondiente a la productividad del trabajo de los empleados de Dispacif Ambato.

Tabla 6.6

Cumplimentación de la NTP 394 por parte de los vendedores de Dispacif

	Factores	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7
--	----------	----	----	----	----	----	----	----

1	Condiciones físicas del trabajo	3	3	2	3	3	4	2
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	2	1	5	4	3	4	3
3	Tus compañeros de trabajo	5	5	6	5	6	5	5
4	Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho	2	2	1	2	1	4	3
5	Tu superior inmediato	3	4	3	2	3	4	2
6	Responsabilidades que se te han asignado	3	2	2	3	2	4	2
7	Tu salario	3	4	3	3	3	2	3
8	La posibilidad de usar tus capacidades	4	4	3	4	3	5	4
9	Relaciones entre jefe y trabajador	2	2	2	2	2	4	2
10	Tus posibilidades de ascenso	3	2	2	1	2	4	2
11	El modo en que la empresa está gestionada	1	2	1	2	2	5	2
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces	3	2	5	4	5	4	4
13	Tu horario de trabajo	4	6	4	4	4	6	4
14	La variedad de las tareas que realizas	1	2	3	2	1	4	3
15	Tu estabilidad en el empleo	5	5	5	4	4	6	4
Satisfacción General		44	46	47	45	44	65	45
Satisfacción Intrínseca		18	15	21	20	17	29	21
Satisfacción Extrínseca		26	31	26	25	27	36	24

Fuente : Encuestas a los trabajadores

Autor : Gabriela Reinoso

En la Tabla 6.6 se refleja las consideraciones de las siete personas que desempeñan sus labores como vendedores de Dispacif. El Ing. Carlos Choco que figura como el v1 tiene una valoración de satisfacción equivalente a 44 puntos, satisfacción intrínseca de 18 puntos y la extrínseca con 26 puntos. El Ing. Oscar Berrones que figura como el V2 valora la NTP con 46 puntos la satisfacción total, la dimensión intrínseca de 15 puntos y la extrínseca de 31 puntos. La figura V3 corresponde al Ing. Roberto Maldonado quien valora la escala de satisfacción general con 47 puntos, la escala intrínseca con 21 puntos y la extrínseca con 26 puntos. La figura V4 corresponde al Ing. Daniel Maldonado quien valora la escala

de satisfacción general con 45 puntos, la escala intrínseca con 20 puntos y la extrínseca con 25 puntos. El señor Humberto Laura representado por V5 valora la escala de satisfacción general con 44 puntos, la escala intrínseca con 17 puntos y la extrínseca con 27 puntos. La Ingeniera Mónica Vivanco representado por V6 valora la escala de satisfacción general con 65 puntos, la escala intrínseca con 29 puntos y la extrínseca con 36 puntos. El Ing. Juan Medina que figura como V7 valora la Escala con 45 puntos la satisfacción total, la dimensión intrínseca de 21 puntos y la extrínseca de 24 puntos. Más adelante en esta misma metodología se analizarán los resultados de esta escala.

Productividad del trabajo

Para obtener la información necesaria de productividad del trabajo de los empleados generadores de Valor Agregado (Vendedores). Se necesitara de la aplicación de los siguientes informes:

Reporte de Planificación.

Este reporte se realizará de forma diaria, el responsable de su realización es el vendedor mientras que el responsable de revisión y seguimiento de cumplimiento será el supervisor de ventas. Las firmas de los responsables deben ir al final del mismo para proferir responsabilidad sobre la información presentada. Éste dará a conocer información desde la fecha, nombre de vendedor, ciudad y la zona que se trabajará. Así como también el número de visitas que se plantea realizar, el código y nombre del cliente al que se visitará y el motivo de la visita, se presentará el día anterior a la fecha de aplicación, en el caso de que el vendedor no se encuentre en la ciudad al día de la presentación este deberá prever la entrega con anterioridad para su debida revisión y aprobación por parte de supervisión.

Tabla 6.7

Reporte de Planificación.

FECHA: 01-07-2011		CIUDAD: Ambato	
VENDEDOR: Ing. Carlos Choco		ZONA: AMBS002	
No	Cod.	Cliente	Motivo de Visita
001	32456	Sra. Ana Espín	Cobranza y venta
002	32457	Sr. Carlos Melendez	Cobranza de cartera vencida
003	32458	Sr. Gilberto Quisimalin	Cobranza y venta
004	32459	Sr. Carlos Guerrero	Cobranza y venta
005	32460	Dra. Viviana Vargas	Cobranza y venta
006	32461	Sr. Marco Zurita	Cobranza y venta
007	32462	Lic. María Guanolisa	Cobranza y venta
Total		7	
f) Vendedor		f) Supervisor	

Fuente : Desarrollo propio

Autor : Gabriela Reinoso

La Tabla 6.7 es un ejemplo de elaboración del reporte de planificación, las conclusiones que se darán con cada reporte es el número de visitas y motivos de visita que cumplirá cada vendedor diariamente. En este reporte en especial se puede apreciar que el Ing. Carlos Choco el día primero de Julio visitará a 7 clientes, de las cuales posiblemente resulten 6 nuevos pedidos de venta y 7 notas de ingresos por cobros. Es decir el vendedor debe estar consciente de que su planificación debe ser en lo posible cumplirse al 100%.

Reporte de Visita Diaria

Este reporte servirá como herramienta para el departamento de ventas, área de facturación y crédito así como también en el de bodega y reparto. La información que de este se obtendrá será: fecha, nombre de vendedor, ciudad y la zona que se

trabajó. Así como también el número de visitas código y nombre del cliente al que se visitará, número de hoja de pedido ó número de nota de ingreso. El motivo de la visita.

Tabla 6.8

Reporte de visita diaria

FECHA: 01-07-2011				CIUDAD: Ambato	
VENDEDOR: Ing. Carlos Choco				ZONA: AMBS002	
No	Cod.	Cliente	Hoja de Pedido	Nota de Ingreso	Motivo de Visita
001	32456	Sra. Ana Espín	AMB 201100187-188-189	AMB 201100134	Cobranza y venta
002	32457	Sr. Carlos Melendez		AMB 201100135	Cobranza
003	32458	Sr. Gilberto Quisimalin	AMB 201100190	AMB 201100136	Cobranza y venta
004	32459	Sr. Carlos Guerrero	AMB 201100192	AMB 201100137	Cobranza y venta
005	32460	Dra. Viviana Vargas	AMB 201100193	AMB 201100138	Cobranza y venta
006	32461	Sr. Marco Zurita	AMB 201100194	AMB 201100139	Cobranza y venta
007	32462	Lic. María Guanolisa	AMB 201100195	AMB 201100140	Cobranza y venta
Total		7	8	7	
f) Vendedor			f) Supervisor		

Fuente : Desarrollo propio

Autor : Gabriela Reinoso

El reporte servirá para poder medir la eficacia del vendedor por día medido por el número de visitas, volumen de ventas y recuperación de cartera. En este reporte específico se indica que se cumplió con la planificación de visita se generaron 7 notas de ingreso y 8 hojas de pedido. Por lo tanto la planificación está acorde con la ejecución.

Reporte diario, semanal y mensual de supervisión

Este reporte es de vital importancia dentro de esta metodología ya que el mismo dará a conocer el cumplimiento de metas, efectividad por visita y recuperación de cartera de cada vendedor. La realización de este reporte está a cargo de la

supervisión de ventas. En el formato se especificará el día y responsabilidad de realización. Dentro de la matriz de información constará el código y nombre de vendedor, en el apartado de visitas encontraremos el número de visitas planificadas con el número de visitas realizadas y una tercera columna con el valor monetario de las ventas. En el apartado de cobranzas se dará a conocer el valor de cartera por cobrar y la cartera recuperada por día. (La información de cartera por cobrar debe ser entregada por el departamento de facturación y crédito).

Los reportes semanales y mensuales tendrán el mismo formato que el reporte diario pero este estará enmarcado en el periodo de tiempo correspondiente.

Tabla 6.9

Reporte mensual de supervisión

FECHA: Julio 2011						
RESPONSABLE: Ing. Patricio Villacís						
No	Vendedor	Visitas			Cartera	
		Planific cajas	Realizado cajas	\$ ventas	Por cobrar	Cobrada
01	Sr. Carlos Torres	300,00	296,00	412.160,00	39.800,00	372.360,00
02	Ing. Oscar Berrones	450,00	450,00	272.320,00	25.500,00	246.820,00
03	Ing. Roberto Maldonado	480,00	478,00	309.120,00	29.667,00	279.453,00
04	Ing. Daniel Maldonado	350,00	350,00	213.440,00	22.598,00	190.842,00
05	Sr. Humberto Laura	315,00	310,00	161.920,00	32.560,00	129.360,00
06	Ing. Mónica Vivanco	490,00	488,00	161.920,00	16.000,00	145.920,00
07.	Ing. Juan Medina	500,00	495,00	212.442,13	16.294,00	196.148,13
Total		2.885,00	2.867,00	\$1.743.322,13	\$182.419,00	\$1.560.903,13
f) Supervisor						

Fuente : Ruterros Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

En la Tabla 6.9 se puede observar la eficacia de las actividades de cada uno de los vendedores y el cumplimiento de estos en sus actividades. Los valores presentados son el resultado de las sumatorias de los reportes anteriores. En este caso particular el señor Carlos Torres únicamente cumplió con el 98% de su planificación y tiene cartera por cobrar correspondiente al 16%, el Ing. Oscar Berrones cumplió el 100 de su planificación y cartera por cobrar del 20%. El Ing. Roberto Maldonado cumplió el 99% de su planificación y cartera por cobrar del 17%. El Ing. Daniel Maldonado cumple el 100% de su planificación y tiene un pendiente de cobro del 50% un porcentaje preocupante. Humberto Laura cumple el 98% de su planificación, Mónica Vivanco el 99% el mismo porcentaje que cumple el Ing. Juan Medina. Como se puede observar este reporte es de vital importancia por la información genera.

Los reportes deben ser presentados al día laboral inmediato a la fecha de realización.

Reporte diario, semanal y mensual de gerencia

Este reporte es de vital importancia dentro de esta metodología ya que el mismo dará a conocer los resultados netos de la gestión de ventas de la distribuidora. La realización de este reporte está a cargo de la gerencia regional.

Tendrá el siguiente formato se especificará las ventas netas en valores monetarios, es decir las ventas menos las devoluciones y notas de crédito por descuentos diarios. Además de indicar la recuperación de cartera cuya información proviene del departamento de crédito y desde supervisión de ventas.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Los reportes semanales y mensuales tendrán el mismo formato que el reporte diario pero este estará enmarcado en el periodo de tiempo correspondiente.

Tabla 6.10

Reporte mensual de Gerencia

FECHA: Al mes de Julio de 2011			
RESPONSABLE: Dr. Vinicio Reinoso			
	Descripción	Dólares	%
	Ventas	1.743.322,13	99,63
(-)	Devoluciones	4.302,00	0,25
(-)	Descuentos	2.107,00	0,12
(=)	Ventas Netas	1.749.731,13	100,00
	Descripción	Dólares	%
	Cuentas por cobrar	1.746.772,13	99,83
(-)	Cartera Recuperada	1.560.903,13	89,21
(=)	Pendiente de cobro	182.419,00	10,43
f) Gerencia			

Fuente : Estadísticas Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

La Tabla 6.10 demuestra que en el mes de análisis la Ventas Netas de Dispacif fueron de 1.743.322,13 dólares este valor se lo obtuvo de las ventas brutas menos el valor de las devoluciones y descuentos en ventas. De ese valor en ventas se tiene pendiente de cobro 182.419,00 dólares que corresponde al 10,43% de las ventas realizadas. Esta información se obtuvo desde el departamento de crédito, la misma que ratifica la información que se obtuvo en los reportes anteriores.

Etapa segunda INICIACION.

Posterior a la obtención de la información necesaria para determinar los indicadores para la estimación planteada se da paso a la iniciación, cuyo objeto es obtener los indicadores de satisfacción y productividad.

Satisfacción.- Conocida ya la forma de aplicación de la NTP394, se deben esperar los siguientes valores.

Corrección

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a la:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Valoración

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas. Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

Datos técnicos

A continuación se indican las medidas esperadas para la determinación de la satisfacción laboral indicadas por los autores de la Nota Técnica de Prevención 394, los licenciados en Psicología Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega.

Para la consideración de satisfacción general la escala debe obtener una puntuación mínima de 70 puntos valores menores serán considerados como insatisfacción. Para las dimensiones de satisfacción intrínseca esta debe alcanzar una valoración de 32 puntos mientras que la extrínseca debe alcanzar 38 puntos. Los valores menores a los indicados serán considerados como insatisfacción.

Los resultados obtenidos tras la aplicación de la Nota Técnica Preventiva demuestran que los empleados del departamento administrativo se sienten satisfechos ya que su promedio de satisfacción es de 90 puntos, caso contrario ocurre con el departamento de ventas quienes tienen 52 puntos promedio de satisfacción es decir ellos se sienten moderadamente satisfechos finalmente el departamento de bodega al igual que administrativo se siente satisfecho laboralmente ya que su promedio de satisfacción se encuentra alrededor de 82 puntos. Información que se demuestra en la tabla 6.11

Tabla 6.11

Satisfacción laboral en los empleados de Dispacif

Mes	Administrativo			Ventas			Bodega		
	Esp	Obser	Eval	Esp	Obse r	Eval	Esp	Obser	Eval
Julio	71	83	Satisfecho	71	48	Insatisfecho	71	75	Satisfecho
Agosto	71	88	Satisfecho	71	52	Insatisfecho	71	78	Satisfecho
Septiembre	71	94	Satisfecho	71	59	Insatisfecho	71	92	Satisfecho
Octubre	71	92	Satisfecho	71	57	Insatisfecho	71	74	Satisfecho
Noviembre	71	88	Satisfecho	71	51	Insatisfecho	71	79	Satisfecho
Diciembre	71	102	Satisfecho	71	63	Insatisfecho	71	95	Satisfecho
Promedio	71	91	Satisfecho	71	55	Insatisfecho	71	82	Satisfecho

Fuente : Estadísticas de Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

Productividad.- Para determinar la productividad en el trabajo se utilizará la información proveniente del reporte diario de gerencia.

Los indicadores que se utilizará para la determinación de la productividad serán:

Productividad DT total

Productividad DT aparente

Ventas por hora trabajada

Para iniciar con esta etapa se necesitará la generación de la siguiente Tabla cuyos valores se obtendrán del reporte mensual de gerencia. Los valores monetarios de las ventas son el resultado de las ventas en número de unidades por el precio de cada una de ellas.

Tabla 6.12

Nivel de ventas Dispacif

Mes	Ventas(\$)	%
Julio	1.743.322,13	15%
Agosto	1.902.110,40	17%
Septiembre	2.088.626,53	19%
Octubre	1.757.592,24	16%
Noviembre	1.756.552,33	16%
Diciembre	2.013.668,54	18%
Total semestral	11.261.872,16	100%

Fuente : Estadísticas de Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

En la Tabla 6.12 se detalla el volumen de ventas de Dispacif en el periodo de análisis, esta información se la utilizará para poder obtener los niveles de productividad en el trabajo de los vendedores de la empresa. Como se puede observar las ventas totales del periodo de observación son de 11.261.872,16 distribuidas mensualmente de la siguiente forma: el mes de Julio se cumplió con el 15% de las ventas totales es decir se vendió 1.743322,13 dólares, el mes de agosto aportó el 17% de las ventas, septiembre el 19%

Octubre y noviembre comparten el mismo porcentaje de aportación a resultado total ya que estos individualmente aportaron con el 16% y el mes de diciembre el nivel de ventas aumenta con dos puntos es decir se vendió el 18% de las ventas totales del periodo de observación.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Posterior a la obtención de la información del nivel de ventas se procederá al cálculo de las medidas de productividad, las mismas que serán resultantes de la aplicación de las siguientes formulas y para su mejor comprensión se expone la aplicación en el mes de Julio.

$$\text{Productividad total} = \frac{\sum \text{Ventas mensuales}}{\text{Número total de empleados}}$$

$$\text{Pdt total Julio} = \frac{1.743.322,13}{23}$$

$$\text{Pdt total Julio} = 75.796.61$$

$$\text{Productividad Aparente} = \frac{\sum \text{Ventas mensuales}}{\text{Número total de vendedores}}$$

$$\text{Pdt Aparente Julio} = \frac{1.743.322,13}{7}$$

$$\text{Pdt Aparente Julio} = 249.046.02$$

$$\text{Productividad por hora} = \frac{\sum \text{Ventas mensuales}}{\text{Número total de horas trabajadas}}$$

$$\text{Pdt Aparente Julio} = \frac{1.743.322,13}{400}$$

$$\text{Pdt Aparente Julio} = 4.358.31$$

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Este mismo proceso se realizará con todos los meses de observación, para una mejor exposición de los resultados se desarrollará una matriz de medidas de productividad del trabajo por mes de evaluación. Detallada a continuación

Tabla 6.13
Medidas de Productividad

	Productividad del trabajo total	Productividad del trabajo Aparente	Productividad del trabajo por hora
Julio	75.796.61	249.046.02	4.358.31
Junio	82.700.45	271.730.06	4.755.28
Agosto	90.809.85	298.375.22	5.221.57
Septiembre	76.417.05	251.084.61	4.393.98
Octubre	76.371.84	250.936.05	4.391.38
Noviembre	87.550.81	287.666.93	5.034.17
Diciembre	489.646.62	1.608.838.88	28.154.68

Fuente : Estadísticas de Dispacif

Autor: Gabriela Reinoso

En la Tabla 6.13 podemos observar que la productividad de todos los empleados de la Distribuidora Dispacif para este análisis no sería de mucha utilidad dado que no todas las personas producen valor agregado sino únicamente los vendedores, es por eso que la productividad de los aparente es la correspondiente valor monetario que produce cada vendedor a lo largo de los seis meses de análisis. Y la productividad por hora medida en valores monetarios de cada uno de los vendedores.

Etapa tercera DESARROLLO.

La tercera etapa de esta Metodología la consideraré como el núcleo de la misma. En este aparatado se realizarán las estimaciones necesarias para la aplicación del modelo propuesto.

Esta fase tendrá como inicio la creación de una Tabla de exposición de correlación existente entre las medidas de productividad y satisfacción en los distintos periodos de tiempo.

Tabla 6.14

Correlación entre las medidas de productividad y la satisfacción laboral.

MES	Prod. Total		Prod. Aparente		Prod.hora	
	correlación	ee	correlación	ee	correlación	ee
Julio	0.8018	0.0771	0.9099	0.0009	0.0970	0.7071
Agosto	0.5700	0.0574	0.8630	0.0025	0.4162	0.5774
Septiembre	0.4876	0.0574	0.9060	0.4762	0.3162	0.5774
Octubre	0.1945	0.0771	0.9476	0.3949	0.1816	0.7071
Noviembre	0.8798	0.0482	0.9500	0.3907	0.7315	0.4082
Diciembre	0.6468	0.0500	0.9754	0.000033	0.1114	0.4472

*Prod : Productividad

Fuente : Estadísticas de Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

En cuanto a las correlaciones se puede observar claramente que en el mes de Julio la explicación de la productividad total, aparente y por hora a través de la satisfacción laboral es del 8%, 90% y 9% respectivamente. Para el mes de diciembre esta relación aumenta ya que la explicación de la productividad total es del 64%. La productividad aparente es del 97% y de la productividad por hora es del 11%. Lo que confirma la alta relación entre la productividad y la satisfacción laboral que se realizó en el capítulo cuatro de este trabajo de investigación.

Este mismo procedimiento se realizará con las tasas de crecimiento con las tasas de crecimiento.

Tabla 6.15

Correlación de tasas de crecimiento entre las medidas de productividad y la satisfacción laboral.

MES	Prod. Total		Prod. Aparente		Prod. Por hora	
	correlación	ee	correlación	ee	correlación	ee
Julio- Agosto	0.9113	0.707	0.9099	0.00009	0.7117	0.0707
Agosto- Septiembre	0.8321	0.577	0.9898	0.03286	0.6251	0.0577
Septiembre-Octubre	0.8267	0.500	0.9909	0.03270	0.7435	0.0500
Octubre-Noviembre	0.8910	0.447	0.9130	0.04611	0.7758	0.0447
Noviembre-Diciembre	0.9080	0.500	0.9053	0.08773	0.7371	0.0500

Fuente : Estadísticas de Dispacif

Autor : Gabriela Reinoso

Al igual que en la Tabla 6.14 la Tabla 6.15 nos indica la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en cada uno de los meses de evaluación medida esta vez en tasas de crecimiento. Por ejemplo en el lapso de Julio y Agosto la explicación de la productividad total, aparente y por hora a través de la satisfacción laboral es del 11%, 90% y 11.7% respectivamente. Para en el periodo de Noviembre y diciembre esta relación varía ya que la explicación de la productividad total es del 8%. La productividad aparente es del 0.5% y de la productividad por hora es del 37%.

La siguiente sub-etapa será la aproximación estadística

A partir de las teorías analizadas en las etapas anteriores, la presente propone una serie de modelos para analizar la relación entre productividad y satisfacción

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

laboral. El planteamiento escogido busca cuantificar la relación entre satisfacción laboral y productividad, yendo más allá de las meras correlaciones simples analizadas en el apartado anterior. Con la modelización propuesta se pretenden dos cosas. Por un lado controlar aspectos que pueden estar influyendo en los objetivos del estudio, ya que sin dicho control podríamos concluir la existencia de relaciones donde no las hay, o ausencia de relaciones donde existe una causalidad cierta. En este sentido se emplean controles totales y departamentales y además se utilizan variables de control que permitan explicar aspectos técnicos, como por ejemplo por qué algunos departamentos tienen una productividad aparente mucho mayor que el resto. Y por otro lado se podrá indicar el sentido de la causalidad que está detrás de la correlación encontrada entre las medidas de satisfacción laboral y de productividad.

Es decir, por ejemplo, si la dimensión intrínseca, causa una mayor productividad, o bien una mayor productividad es la que conduce a que pueda existir una mejor Dimensión de satisfacción intrínseca.

La estrategia de estimación que planteamos, más que buscar una cuantificación exacta del impacto de la satisfacción laboral en la productividad, y se tiene como objetivo básico el de confirmar la existencia de la relación entre ambas variables. Por ello se propone trabajar con un amplio abanico de indicadores de ambos conceptos y para diversas observaciones.

En este sentido, y como se ha adelantado en apartados anteriores, como variables representativas de la productividad emplearemos la Productividad Total y Aparente medida en dólares corrientes, y las ventas por hora trabajada. Y como medidas del concepto global de Satisfacción Laboral se empleara la proporción de individuos que afirma estar bien en su trabajo (satisfacción laboral) que surge del “Estudio para la aceptación de la hipótesis”.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

Los modelos los planteo tanto en niveles como en tasas de crecimiento. Además estudios anteriores plantean la existencia de bidireccionalidad en la relación entre las variables satisfacción laboral y productividad, es decir, que ambas se influyen mutuamente. La manera óptima de formular este tipo de relaciones son los conocidos como modelos de ecuaciones simultáneas. Estos modelos se pretenden estimar para un total de observaciones, que es el resultado de disponer de información para los vendedores los únicos generadores de ingresos operativos de la Distribuidora. Los modelos en niveles se estimarán para los meses Julio – Diciembre de 2010. Los modelos de crecimiento, por su parte, se estimarán para los crecimientos intermensuales Julio- Diciembre. Los modelos a estimar son los siguientes:

Modelo estático (modelo en niveles)

$$\text{Satisfacción Laboral}_{it} = \alpha_1 \text{Productividad DT}_{it} + \beta_{11} \text{Variables de control}_{1it}$$

$$\text{Productividad DT}_{it} = \alpha_2 \text{Satisfacción laboral}_{it} + \beta_{12} \text{Variables de control}_{2it}$$

Modelo dinámico (con tasas de crecimiento)

$$\Delta \text{Satisfacción Laboral}_{it} = \alpha_1 \Delta \text{Productividad DT}_{it} + \beta_{11} \text{Variables de control}_{1it}$$

$$\Delta \text{Productividad DT}_{it} = \alpha_2 \Delta \text{Satisfacción laboral}_{it} + \beta_{12} \text{Variables de control}_{2it}$$

Las estimaciones de estos modelos comúnmente se realizan mediante procedimientos por Mínimos Cuadrados en 2 Etapas (MC2E) En conclusión, nos planteamos a priori la estimación de tres modelos diferentes, como puede apreciarse en la Tabla 6.16

Tabla 6.16

Descripción de los modelos a estimar

Medidas de Productividad	Satisfacción Laboral
Productividad total	Modelo I
Productividad Aparente	Modelo II
Ventas/ Hora trabajada	Modelo III

Fuente : Manpower Professional

Autor: Gabriela Reinoso

Además de las variables que entran en el modelo como aspectos a explicar, es necesario para la estimación dos tipos adicionales de variables: variables instrumentales y variables de control.

Variables de control

Como punto de partida antes de delimitar las variables de control seleccionadas, hay que decir que los modelos empleados han sido pretendidamente simples, esto es, que el centro del objeto del estudio será prioritario y se han dejado de lado posibles especificaciones más complejas.

Las variables de control de cada una de las ecuaciones son variables que explican o condicionan de manera externa la variable endógena, es decir, sin que exista una relación de bidireccionalidad. En este sentido para la satisfacción laboral se ha contemplado variables que han sido encontradas en la literatura como condicionantes de satisfacción laboral, sin que la definan. En concreto se habla de la proporción de mujeres ocupadas en el sector y la región, el nivel educativo de los trabajadores.

La ecuación que presenta la productividad como variable endógena es en el fondo una función de producción. Consecuentemente se han añadido los factores productivos tradicionales, a saber el precio de los bienes.

Variables instrumentales

Los métodos tradicionales de estimación aplicados a los modelos de ecuaciones simultáneas presentan problemas graves que desaconsejan su empleo. Para poder resolver estos problemas existen diferentes procedimientos. En mi trabajo he

escogido trabajar con el denominado método mínimos cuadrados en dos etapas (MC2E). Para el uso de estos métodos es necesario incluir lo que se conoce como instrumentos.

Estas variables están relacionadas con la variable explicativa de cada ecuación pero no con la variable endógena. Así pues, ha sido necesario definir instrumentos tanto para la medida de productividad como para la medida de satisfacción laboral.

Como instrumentos de la satisfacción laboral se han considerado una multitud de alternativas. Empleando diversos contrastes adecuados para tal fin se han escogido las siguientes variables: la proporción de asalariados con contrato temporal y el indicador alternativo de satisfacción laboral, retardado en el tiempo, es decir, para el modelo estimado con datos referidos a Diciembre, en el cual se emplea el Índice de Satisfacción Laboral, se ha empleado como instrumento la variable de Satisfacción Laboral de noviembre.

Esta misma estrategia ha sido la utilizada con la productividad. Así, por ejemplo, para el modelo de diciembre en el cual se plantea como variable la Productividad Aparente, se han empleado el VAB por hora del año anterior noviembre.

El detalle de las variables empleadas se encuentra en la Tabla siguiente:

Tabla 6.17

Variables de control e instrumentos

Variablen end3genas	Variablen de Control
Satisfacci3n laboral	Proporci3n de mujeres ocupadas Nivel educativo de los trabajadores
Productividad Total y Aparente	Precio de los productos

Fuente : Manpowerprofessional

Autor : Gabriela Reinoso

Los modelos dinámicos incluyen como variables de control las mismas variables explicativas tanto en tasas de crecimiento como en niveles, para controlar la existencia de convergencia en los procesos dinámicos estimados.

Por último hay que añadir que las variables empleadas en los modelos han sido previamente estandarizadas, de manera que los coeficientes obtenidos en los modelos tienen una interpretación en términos de coeficientes estandarizados, y por lo tanto son comparables en magnitud entre meses.

En el siguiente paso es mostrar los resultados de las estimaciones de los modelos propuestos, en valores reales se obtendrá los mismo valores que por tasas de crecimiento

En la Tabla 6.18 se presentan los resultados fundamentales de las variables endógenas del sistema, sus coeficientes, sus errores estándar y una aproximación del ajuste de cada ecuación mediante el coeficiente R^2 . El método de estimación genérico ha sido el de mínimos cuadrados en tres etapas y las variables han sido previamente estandarizadas.

Tabla 6.18

Resultados de las estimaciones de los modelos de ecuaciones simultáneas.

Modelos en niveles

Período	Modelo I: PT/SL			Modelo I: PA/SL			Modelo I: PvH/SL		
	Prod=f(satisfacción)		R ²	Prod=f(satisfacción)		R ²	Prod=f(satisfacción)		R ²
	coef	ee		coef	ee		coef	ee	
Julio	790,39	213,56	0,77398	16056,91	2259,51	0,9099	40,14	5,65	0,9099
Agosto	486,87	131,55	0,47676	9890,97	1762,58	0,8630	24,73	4,41	0,8630
Septiembre	200,01	54,04	0,02702	2502,90	3251,51	0,9060	6,26	8,13	0,1060
Octubre	872,19	235,66	0,87747	2761,93	2968,75	0,9476	6,90	7,42	0,1476
Noviembre	311,32	84,12	0,16785	1087,86	1158,06	0,9500	2,72	2,90	0,1500
Diciembre	4685,61	1266,05	0,70222	6449,13	458,40	0,9754	16,12	1,15	0,9754

Fuente : Desarrollo propio

Autor : Gabriela Reinoso

En esta tabla se demuestra una comparación de los niveles de correlación de satisfacción laboral con los diferentes tipos de productividad analizados en esta metodología. En la cual se puede demostrar que de entre los tres tipos de productividad, la productividad aparente es la que mayor nivel de correlación presenta con la satisfacción laboral ya que presente un coeficiente de 90%, en el caso de la productividad total este coeficiente es del 77% y en el comportamiento de la productividad por hora de trabajo está influenciada por la satisfacción laboral en un 90%. Comportamiento similar se presentan en los meses adicionales de evaluación.

Una vez se ha confirmado la influencia positiva de la satisfacción laboral en la productividad, con independencia de las medidas empleadas para ambos conceptos o de los períodos de análisis, a continuación se procede a efectuar una valoración de la influencia de la calidad laboral en la productividad.

Para hacerlo se calcula el aumento del ajuste del modelo al incluir la variable explicativa. Así, en términos generales, si se dispone de un modelo básico económicamente aceptado para el nivel de ventas:

$$y = a - \beta_1 X + e_i$$

En donde el nivel de ventas está dado por el nivel del nivel de precios de los productos a esto le sumamos el error de estimación. El modelo pretende añadir una nueva variable Z, que corresponde a la satisfacción laboral, de modo que el modelo quedase:

$$y = a - \beta_1 X + \beta_2 Z + e_i$$

Entonces, el ajuste del nuevo modelo que incluye las dos variables X y Z puede expresarse como sigue:

$$R_{xz}^2 = R_x^2 + (1 - R_x^2)r_{yz}^2$$

Donde:

R_x^2 es el ajuste del modelo básico obtenido gracias a la ejecución del modelo de regresión por mínimos cuadrados con más de una variables explicativa. r_{yz} es la correlación entre la variable endógena y Y la nueva variable del modelo, Z. La última parte de la igualdad, $(1 - R_x^2)r_{yz}^2$ puede interpretarse como la mejora del ajuste del modelo, debida a la introducción de Z como variable explicativa.

Para llegar a estas cifras se pueden emplear varios de los resultados ofrecidos en diferentes Tablas del trabajo. En concreto la Tabla 6.10 ofrecía las correlaciones entre las variables endógenas del modelo r_{yz} y las Tablas 6.13 muestra los niveles de ajuste de los modelos finales R^2 . Con estas dos cifras puede calcularse la mejora del ajuste del modelo debido a la introducción de una variable. Es decir, en qué proporción explican las diferencias de la variable Z, las diferencias en la variable Y.

Etapa quinta RESULTADOS

Al igual que las etapas anteriores el resultado deberá ser presentado en una matriz para mejor visualización, ver Tabla 6.19

Tabla 6.19

Presentación de resultados.

		Prod=f(Satisfacción)		r_{yz}	$(1 - R_x^2)r_{yz}^2$	R_{xz}^2
		β	R^2			
Modelo I: PA/SL	Julio	16056.91	0.90991	0.90991087	0.08197308	0.99188
	Agosto	9890.97	0.86298	0.86297872	0.11824645	0.98123
	Septiembre	2502.90	0.90595	0.10595142	0.09472572	0.97068
	Octubre	2761.93	0.94756	0.14756098	0.12578673	0.97335
	Noviembre	1087.86	0.95001	0.15001263	0.12750884	0.97752
	Diciembre	6449.13	0.97536	0.97536068	0.02403222	0.99939

Fuente : Metodología de cálculo

Autor : Gabriela Reinoso

La Tabla 6.20 demuestra los resultados obtenidos en el cálculo del coeficiente de correlación ajustado del nuevo modelo explicativo del nivel de ventas de Dispacif. Esta información será de utilidad para la realización de la última Tabla de esta metodología que refleja una comparación entre el modelo normal y el modelo propuesto del nivel de ventas de Dispacif.

Tabla 6.20

Comparación resultados.

MES	Sin aplicación del modelo	Con aplicación del modelo	%
Julio	0,90991	0,99188	0,090089
Agosto	0,86298	0,98123	0,137021
Septiembre	0,90595	0,20068	0,894049
Octubre	0,94756	0,27335	0,852439
Noviembre	0,95001	0,27752	0,849987
Diciembre	0,97536	0,99939	0,024639

Fuente : Metodología de cálculo

Autor : Gabriela Reinoso

Como se puede observar en la Tabla 6.21 la aplicación de esta metodología mejora la relación del nivel de ventas y los precios a través de la satisfacción laboral. Es decir la influencia que tienen los precios sobre el nivel de ventas es del 90% ciertamente esta relación es bastante amplia además de confirmada por los principios de economía que explica que el nivel de demanda está dada por el nivel de los precios. Pero sin embargo esta relación de dependencia se puede mejorar gracias a la introducción de la variable de la satisfacción laboral a un 99% comportamiento que se lo confirma en el mes de julio. Comportamiento similar se obtiene en los demás meses de observación. Por lo tanto si se desea incrementar el nivel de ventas de Dispacif se debe aumentar el nivel de satisfacción de los empleados.

Etapa sexta CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La conclusión que se extrae es que, según los modelos estimados, las diferencias en términos de productividad de la Distribuidora Dispacif viene en parte explicada por las diferencias en los niveles de la satisfacción laboral siempre y cuando se cumpla con las necesidades de este modelo que los demás factores

como el precio, calidad, y participación en el mercado se mantengan constantes. No obstante, como es de esperar, cada uno de los modelos originales ofrece un resultado en función de los indicadores empleados, tanto de productividad como de satisfacción laboral, siendo aventurado extraer conclusiones mediante el cálculo de promedios.

Basados en las conclusiones de esta investigación se desarrollan las siguientes políticas de improvement a favor de la productividad y satisfacción en el trabajo.

Es el compromiso del personal que conforma Dispacif S.A demostrar una actitud positiva en todos los actos, con el objeto de proyectar una excelente imagen tanto empresarial, como personal a nuestros clientes externos e internos, consecuentemente se han establecido las siguientes políticas respecto a la satisfacción laboral.

1. Aplicar la metodología de evaluación de la productividad y satisfacción laboral semestralmente, con el objeto de percibir de mejor manera la situación de los empleados dentro de su ambiente laboral.
2. Sociabilizar los resultados obtenidos en la investigación con el objetivo de corregir las aquellas dimensiones en las cuales se obtuvieron menor porcentaje de satisfacción y productividad.
3. Recordar que la clave del éxito para toda actividad se encuentra en la comunicación, comunicación y comunicación.
4. Realizar anualmente un seminario taller encaminado al mejoramiento de la productividad se debe hacer énfasis en la aplicación, del método workflow y la colaboración.

En donde se atiende a la necesidad de la aplicación colaboración en la ejecución de tareas tales como: monitorizar, hacer un seguimiento, controlar, supervisar y gestionar la eficiencia y la productividad por parte del líder de la organización, ya que no se trata sólo de controlar, sino que implica un activismo dinámico, una actitud colaborativa, creatividad que estimule, participación, compromiso y facilitar las herramientas necesarias para que todos los empleados puedan desarrollar sus tareas con total tranquilidad y confianza. No es algo fácil de conseguir ya que el liderazgo de la empresa actual necesita más conocimientos y preparación que nunca, además de estrategia y planificación. Por otro lado, la colaboración puede ser un gran elemento para impulsar y mejorar la productividad y la eficiencia de los empleados, equipos de trabajo y nuestras relaciones con nuestros clientes y proveedores, pero debemos ser conscientes de todos los problemas, conflictos y obstáculos que tarde o temprano deberemos afrontar. Sin embargo, la mejor forma de solucionar dichos problemas es diseñar previamente un plan o estrategia de actuación ante una situación delicada para evitar así las crisis.

Los pilares fundamentales a tratar dentro de este seminario serán descritos a continuación, cabe recalcar que los mismos serán modificados anualmente dependiendo de los resultados obtenidos dentro de la evaluación.

- a) **Knowledgeworkers.**- Los empleados que más aportan en los equipos, aquellos que de forma activa y creativa no sólo aportan en sus propias tareas, sino en los proyectos en general y con colaboración con sus compañeros. Son básicamente empleados con un alto rendimiento, preparación y cualidades específicas que los hacen perfectos para trabajar con otros y compartir sus conocimientos. Hay que tener en cuenta por otro lado, que es aconsejable recompensar a los empleados que más esfuerzo y dedicación demuestren no sólo monetariamente, sino con cursos complementarios de formación (que tanto los ayudan a ellos como a nuestra empresa), dándoles el lugar y

reconocimiento que merecen, con promociones, etc. Y recuerda que los empleados no sólo tienen vida fuera del trabajo, sino que no es alienable, es decir, tanto dentro como fuera del espacio de trabajo lo emocional está presente siempre, por ello debes saber gestionar la inteligencia emocional, en especial con aquellos trabajadores más productivos y los *knowledgeworkers* porque son un activo creativo y de ayuda con el que debes siempre contar.

- b) Liderazgo.- No se limita a controlar y monitorizar, sino a mejorar y facilitar la productividad y eficiencia de los empleados.

- c) Colaboración.- Herramienta trascendental para conseguir que los empleados se involucren, mejoren su rendimiento y productividad, pero implementar un sistema colaborativo en un equipo de trabajo, proyecto o empresa, requiere de una estrategia adecuada diseñada de forma única e individual para cada negocio: es necesario fomentar entre los empleados que van a colaborar una actitud proclive a la misma, que favorezca las interacciones, el intercambio de conocimientos, opiniones, de ideas creativas, la comunicación, etc. Y sobre todo, una comunicación fluida que permita que todos estén siempre en la etapa adecuada del proyecto.

- d) Distribución de tareas.- Es la mejor forma de asegurarnos de que todos son conscientes de los objetivos, los plazos y su papel o rol en la cadena de trabajo colaborativo, es que los objetivos a corto, medio y largo plazo estén claramente definidos y sean conocidos por todos a través de una distribución de las tareas sencilla y eficiente que se adapte no sólo a las necesidades del proyecto, sino al perfil de quienes las realiza.

- e) **Objetivos:** es preciso pues, establecer antes de comenzar, una serie de objetivos que debemos alcanzar tanto a nivel individual, por parte de cada uno de los miembros de nuestro equipo, como comunes, como grupo. Si todos conocen bien su objetivo y el de los demás, es más fácil trabajar y rendir siendo conscientes de la importancia del trabajo personal.

- f) **Monitorizar el workflow** o flujo de trabajo, la colaboración, la distribución de tareas y cada pasa clave, pero siempre de modo transparente de modo que todos sepan en qué momento del proyecto están, y estando a disposición de los empleados para cualquier tipo de consulta o ayuda que puedan necesitar.

Los seminarios serán excelentes formas de interactuar y de hacer sentir a tus empleados parte de la empresa: además puedes obtener recopilación, facilitar la integración, innovación, creatividad y el intercambio de ideas. Una comunicación entre los miembros de tu equipo es fundamental para su buen funcionamiento y por lo tanto, para la productividad y la eficacia.

6.8 ADMINISTRACIÓN

6.8.1 Recursos.

6.8.1.1 Recurso Institucional

Para la realización de esta propuesta la empresa cuenta con recursos de: infraestructura, instalaciones de 1300 metros cuadrados repartidos en bodega y oficinas que al momento se encuentran utilizadas en un 50% de su capacidad, 5

furgones de reparto, equipos de computación conectados en red con la matriz en cada departamento.

6.8.1.2 Recursos Humanos

Las personas involucradas que serán de apoyo en la presente propuesta son: las 23 personas que laboran en la empresa y la administración de esta propuesta está a cargo de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos y de la Gerencia Regional de Dispacif Ambato. Las funciones de cada una de estas Gerencias se detallan a continuación:

La Gerencia Regional Ambato se encargará de ejecución de las etapas de reiniciación, iniciación, desarrollo y ejecución. A su vez esta gerencia delegará al Jefe Crédito y bodega de la sucursal la presentación de los datos necesarios para completar la información necesaria en la etapa de iniciación. Explícitamente la Jefatura de Crédito entrega la información de la totalidad de facturación, notas de crédito en cada uno de los períodos de evaluación. La Jefatura de Bodega a su vez debe entregar la información referente a las devoluciones en los periodos de evaluación.

La Gerencia Nacional de Recursos Humanos está a cargo conjuntamente con la Gerencia Regional de las etapas quinta y sexta correspondiente a los resultados, conclusiones y recomendaciones. Conjuntamente estas dos gerencias ejecutarán y estarán a cargo del cumplimiento de las mismas.

6.8.1.3 Recursos Económicos

Para determinar los costos de esta propuesta se ha valorado cada una de la etapas de esta metodología, los mismos que se describen a continuación:

Tabla 6.21

Costos por etapa

	SUB- ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ETAPA
PRE INICIACIÓN			
Evaluación Externa			60,00
Fichas de observación		10,00	
Compra de información coyuntural		50,00	
Evaluación Interna			10,00
Fichas de observación		10,00	
INICIACIÓN			
Determinación de la satisfacción laboral			10,00
Formularios de la NTP 394		10,00	
Determinación de la productividad en el trabajo			245,00
Formularios de reportes		245,00	
DESARROLLO			10,00
Impresión de información		10,00	
EJECUCIÓN			10,00
Impresión de información		10,00	
RESULTADOS			10,00
Impresión de información		10,00	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES			2.380,00
Reporte final		60,00	
Impresión	25,00		
Socialización	35,00		
Seminario Taller		2.320,00	
Instructor Carlos León	250,00		
Hotel	2.070,00		
TOTAL			\$2.735,00

Fuente : Metodología de cálculo

Autor : Gabriela Reinoso

La Tabla 6.21 muestra los costos de cada una de las actividades a realizarse en las diferentes etapas de esta metodología. En la Tabla 6.22 en cambio figuran los costos por utilización de activos fijos y servicios básicos de los meses necesarios de esta propuesta.

Tabla 6.22

Costo uso de materiales

MATERIALES	Subtotal	
Dep equipos de computo	200,00	
Dep equipos de oficina	10,00	
Dep vehiculo	500,00	
Materiales de oficina	100,00	
Servicios básicos, Internet	300,00	
TOTAL		\$1.110,00

Fuente : Metodología de cálculo

Autor : Gabriela Reinoso

A su vez la Tabla 6.23 demuestra los costos destinados para imprevistos, los mismos que son equivalentes al 10% de la totalidad de los gastos descritos en las Tablas anteriores.

Tabla 6.23

Costos por imprevistos

CONCEPTO	Valor
Imprevistos	384,50
TOTAL	\$384.50

Fuente : Metodología de cálculo

Autor : Gabriela Reinoso

Finalmente la Tabla 6.24 muestra el costo total de la implementación de la metodología en la Distribuidora Dispacif de la ciudad de Ambato, costo que asciende a \$4.229,50 de la sumatoria de los costos provenientes de cada etapa , uso de materiales e imprevistos,

Tabla 6.24

Costo total de la Propuesta

Gastos Generales	
Etapas de metodología	2.735,00
Materiales	1.110,00
Imprevistos	384,50
Total	\$ 4.229,50

Fuente : Metodología de cálculo

Autor : Gabriela Reinoso

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Es necesario disponer de un plan de monitoreo y evaluación de la propuesta para tomar decisiones oportunas que permitan mejorar las decisiones, que poder ser orientadas a: mantener la propuesta, modificarla, suprimirla definitivamente o sustituirla por otra. Para este apartado se aplicará la siguiente matriz que enmarca los puntos de previsión de evaluación.

Tabla 6.25

Matriz de previsión de evaluación.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerencia Nacional de Recursos Humanos
¿Por qué evaluar?	Para producir información necesaria la toma de decisiones, y promover mayor eficiencia en la asignación de recursos
¿Para qué evaluar?	Para determinar el establecimiento de cambios generados por la metodología a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto en la aplicación de la metodología es decir, se pretende conocer qué tanto este proyecto ha logrado cumplir sus objetivos.
¿Qué evaluar?	Ejecución, cumplimiento y relevancia de la metodología
¿Quién evalúa?	Departamento de Auditoría de Gestión, perteneciente a la Gerencia de Auditoría Interna.

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

¿Cuándo evaluar?	Cada 6 meses.
¿Cómo evaluar?	Se seguirá la metodología Evaluación simple antes y después.
¿Con qué evaluar?	Recursos Humanos: 2 auditores internos Recursos Materiales: Formularios de reportes de auditoría, material y equipos de oficina. Recursos Económicos: \$355 equivalente a las primeras 7 etapas de la metodología.

Fuente : Metodología de cálculo

Autor : Gabriela Reinoso

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes físicas

AHUMADA, L; Gestión laboral Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, Flasco México,2007.

ATALAYA, M. Satisfacción Laboral y Productividad, Revista de Psicología Año III N° 5, UNMSM

(BCE) BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, Boletín Coyuntural (dic. 2010)

BORÍSOV, J, Economía; Mezhdunar. Otnosheniia, 1981

BENTHAM, A; The correspondence of Jeremy Bentham: Clarendon press, Maurice Bassett 1988 - 496 páginas

BOTERO, M. Evaluaciones laborales, Corporación para Investigaciones laborales, BASIL Blackwell, 2006 - 506 páginas

BLUM,ML; Psicología Industrial, sus fundamentos teóricos y sociales, México, Trillas

CASANOVA, F ; Boletín 153 de Cintero Montevideo (2002)

CARBALLAL DEL RÍO, La Satisfacción; Secretariado de Publicaciones de Universidad de Santiago, 2001

CRAMER (1728) y Bernoulli (1738). Exposición de una nueva teoría de medición de riesgos; Econometría; Prometheus Books, 1997 - 319 páginas

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR DE 2008

CORREA, K. Nuestro séptimo ranking de las 500 mayores empresas. Revista Vistazo, N.1034, Septiembre 2010

DAVIS Y NEWSTROM, Teoría de la fijación de metas, McGraw-Hill, 1991 - 734 páginas

DIAZ, F. Técnicas de elaboración de tesis. UTA. Ambato – Ecuador, 2009

DRAGHT, B. Google, más que una empresa, Fortune (17 de octubre de 2004)
(EPA). Agencia Europea de Productividad Definiciones de Productividad, 2003

- ESTIBALLO, Percepción organizacional de la Gerencia, México, Trilla, 2002
- GALICIA F; Administración de recursos humanos para el alto desempeño, México Trillas, 2004.
- GAMEREO, E Psicología Industrial, Pearson South , CA,2005
- GIBSON Y OTROS la satisfacción en el trabajo Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos, , Pearson South,1996 - 936 páginas
- HERNÁNDEZ, H. Administración de Recursos Humanos, Nicaragua, Siglo XXI, 1993 - 758 páginas
- HERZBERG, Motivación al Trabajar, France, Wiley, 1959 - 157 páginas
- JONES, R; Teoría, diseño y cambio organizacional, BASIL Blackwell, 2006
- KAHNEMAN, Fundamentos de la psicología hedónica;Russell Sage Foundation, 2003 - 593 páginas
- KATZ Y KAHN, Colaboración psicológica en el trabajo, Londres Cengage Learning, 2008 - 388 páginas
- LEVITAN, S. Cultura Organizacional, EEUU, SPIE Press, 2005 - 614 páginas
- KOONTZ, Harold, Fundamentos de Gerencia, México, Tata McGraw-Hill Education, 2006 - 475 páginas
- MARX, K. El Capital, Siglo XXI, 1980 - 381 páginas
- MARSHALL A; Principios de Economía, Prometheus Books, 1997 - 319 páginas
- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES, Acuerdo ministerial no. D-mrl-2009-00077
- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES, Acuerdo N° MRL-2010-00022
- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES, Acuerdo ministerial 00255 – 2010
- MONTESINOS, F. Derecho de trabajo, Chile, Tirant lo Blanch, 1995 - 782 páginas
- MUNCH, L. Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán, Volumen 12,Números 200-203 La Universidad, 1997

MUÑOZ, A; Satisfacción e insatisfacción en el trabajo, Universidad Complutense, 1990 - 541 páginas

NARANJO, Galo; Tutoría de la Investigación Científica; DIEMERINO EDITORES, Quito – Ecuador; 2004

NOBOA, I; LUIS NOBOA NARANJO, PERFIL DE UN TRIUNFADOR, Fundación NOBIS, Guayaquil- Ecuador, 2010

NOTA TÉCNICA DE PREVENCIÓN (NTP394), El coordinador de seguridad y salud, FC Editorial, 2006 - 655 páginas

Organización Internacional del trabajo OIT, Boletín de la XIX congreso anual de protección al trabajador, Ginebra 2005

(OCDE).Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, Definiciones de Productividad, 2003

OUCHI, W; Teoría Z de, Avon, 1993 - 244 páginas

PIERNAS, J; Comportamiento Laboral, España, Universidad de Salamanca, 2008 - 289 páginas

PINILLA, J. El comportamiento humano, División de Publicaciones, Subdirección de Comunicaciones, Instituto Colombiano de Cultura, 1982 - 179 páginas

PINILLA, A Trabajo y política laboral, Universidad de Lima, 1969 - 214 páginas
2010

PINDYCK, M. Microeconomía, Economía, EEUU, McGraw-Hill, 1991

PISCO, M. Satisfacción laboral y productividad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela Académico Profesional de Antropología, 2003

RAE (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA)

RAVELO, B. Género y salud femenina, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, 1995 - 328 páginas

RÉGIMEN LABORAL ECUATORIANO 2010ROBBINS , S
“Administración” Prentice Hall, 30/12/1996 - 790 páginas

- ROBBINS, S. Fundamentos de comportamiento organizacional, Pearson South África, 2009 - 556 páginas
- ROBBINS, M. Elección y desigualdad económica, Michigan Anthropos Editorial, 1994 - 280 páginas
- ROBBINS, S; Fundamentos de comportamiento organizacional, 2ª Edición. Editorial Pretine Hall, 1998
- RODRÍGUEZ J. Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa, Londres, Cengage Learning Editores, 2005.
- RODRÍGUEZ, M. Diseño e implementación de un sistema de apoyo a las decisiones, C.E.M.A., 2002
- SABINO, C. Diccionario de Economía y Finanzas, Caracasm Editorial Panapo, 1991.
- SATHE, V. Diccionario de recursos humanos organización y dirección, Ediciones Díaz de Santos, 1999 - 1069 páginas
- SCHWARTZ, H. Introducción a la psicología organizacional y del trabajo, Michigan, Wiley-Blackwell, 2000 - 518 páginas
- SHULTZ, (1990) Economic and demographic relationships in development, Johns Hopkins University Press, 1990 - 307 páginas
- SMIRCICH, W. La verdad organizacional, una perspectiva cultural, Londres, Cambridge University Press, 2010 - 430 páginas
- SOLOW R.M. El mercado laboral como institución social, Londres; Basil Blackwell, 1990
- TREJO, Q. Tratado latinoamericano de sociología, Michigan, Anthropos Editorial, 2006 - 318 páginas
- TURCOTTE, J. Calidad de vida en el trabajo; antiestres y creatividad, México, Trillas, 1986 - 184 páginas
- UNNINGHAM, ALDAG Y SWIFT , Introducción a la Administración, México Grupo Editorial Iberoamericana, 1991 - 515 páginas
- VÁZQUEZ, M. Redescubriendo al Capital Humano, México, FLACSO, 1997 - 233 páginas

Fuentes Virtuales

ANONIMO, “LA PRODUCCIÓN Y LAS EMPRESAS” Centro de Estudios sociales y Económicos Eumed, México, Pág 111, (en línea) Disponible:

<http://www.eumed.net/cursecon/5/productividad.htm>

AYORGA, Marcos. “ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO PRODUCTIVO DE EMPRESAS COMERCIALIZADORAS”, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar, Guayaquil-Ecuador, 2000, Pág. 111, [en línea] disponible:

<http://www.cib.espol.edu.ec/bivir/tesis.asp?tco=2B425D5F5B57564F4F4F4F4F4F4F>

GAMERO, Carlos. “SATISFACCIÓN LABORAL PARA EL ANÁLISIS MICROECONÓMICO DEL MERCADO DE TRABAJO”. Centro de Estudios sociales y Económicos Eumed, México, Pág 123, (en línea) Disponible:

<http://www.eumed.net/tesis/cgb/c1.pdf>

RAMIREZ, José. “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS”, Universidad de Montevideo, Uruguay, 2006, Pág 23. Disponible:

<http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos2.shtml>

You are using demo version
Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

ANEXOS

You are using demo version
Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

ANEXO 1
REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0990501750001

RAZON SOCIAL: DISTRIBUIDORA DISPACIF S.A.

ES. IAa. LECIMIENT. Q.S.: B. EGIS. IEM. DO

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO: A&IERTO t*TRIZ FEC. INICIO ACT.: 191111IESO
NOIABRE COMERCIAL: 4L

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:
Principio: GUAYAS Centado: GUAFAOUIL Parroquia: XIMENA Calle: ORO Numero: 199 Jurisdiccion: CU CD
DE JUNIO Eridido: INDUSTRIAL MOLINERA Telefono: 0777 Fax: 240000 Apartado Postal: 14

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO: ASIIORTO FEC. INICIO ACT.: 011111197
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA DISPACIF

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:
Principio: JHCUR. HuA Ca. (ti): A. ISA: < ar uta: LA T. TI CIIIB- AVCNIDA Atj. A. Z< YJAS
Telefono Trabajo: 8 [14t -;

Numero: 223

No. ESTABLECIMIENTO: ESTADO: lort: t-RTCI
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA DISPACIF

FEC. INICIO ACT.: 01/12/1987

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:
Principio: PICHINCHI caritico: OIJITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION Ovdad la: p. N. t. J. V. ERICANA
NORTE calle: PIO JARA. ALLO Numero: 5N interseccón: I. EQUARDO MURIALDO Telefono Trabajo: 2440777

No. ESTABLECIMIENTO: 905 ESTADO: ABIERTO FEC. INICIO ACT.: 23/09/199
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA DISPACIF

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:
Principio: AZUAGA (n. t. t. UENCA. P. lrr. quia: FL. VECINIJ Calle: AVENIDA GL R. h. J. IRE2 DAVAIOS Núj; to:
Telefono Trabajo: 250777



ANEXO 3

REGLAMENTO INTERNO DISTRIBUIDORA DISPACIF S.A.

CAPITULO SEXTO

NORMAS TÉCNICA, ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONES EN EL
TRABAJO

Art. 22.- Es obligatorio para todos los trabajadores de Distribuidora DISPACIF S.A. el acatamiento y cumplimiento de todas las instrucciones, ordenes, mantenimientos y prohibiciones impartidas bajo circulares internas por cualquiera de los Gerentes, cuando ellas se refieran a normas de procedimiento que deben ser observadas por el personal dentro de la compañía y en relación con los clientes de Distribuidora DISPACIF S.A.

Art. 23.- Los empleados que estuvieren en contacto con el público, además de cuidar su apariencia personal, deberán mantener un trato cortés y amable, así como prodigar al público una atención esmerada y pronta.

Art. 24.- El derecho de pedir el Desahucio o de solicitar el Visto Bueno son derechos irrenunciables de la compañía.

Art. 25.- Los préstamos y/o anticipos que soliciten los empleados de la compañía se registran por políticas y procedimientos internos dadas a conocer a través de circulares, memos, etc. ...

Art. 26.- La compañía proporcionara a su personal todos los útiles, enseres de oficina y equipos necesarios y el empleados se obliga a utilizar lícitamente los mismos, cuidando esmeradamente que ninguna otra causa que no sea la del uso normal pueda deteriorar el equipo mecánico. ...

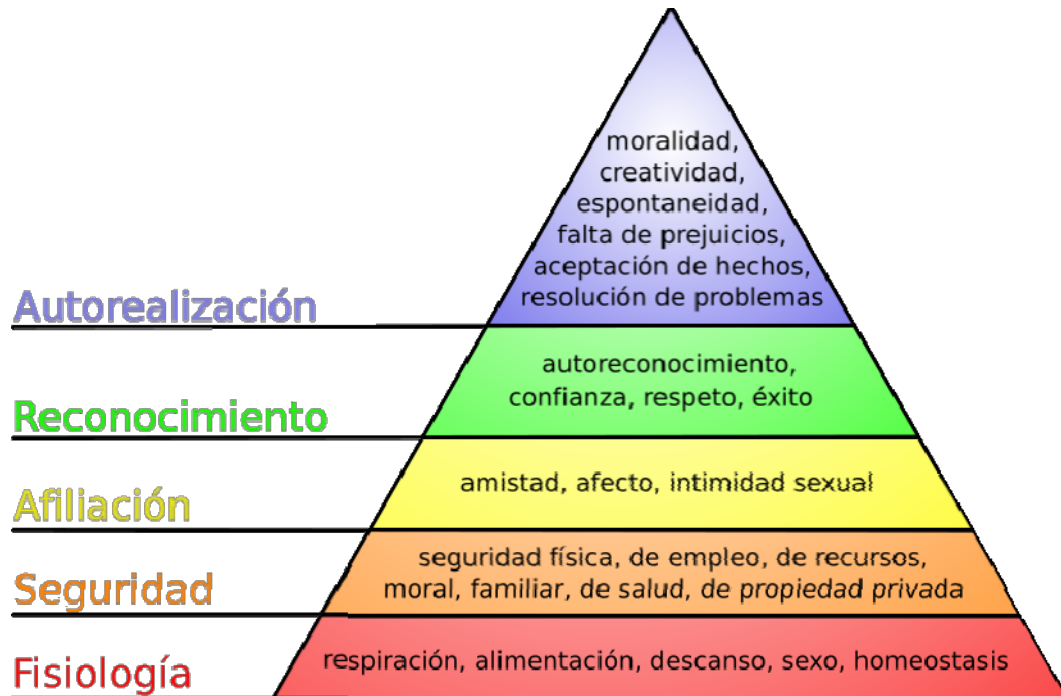
Art. 27.- Los empleados que desempeñan los cargos de responsabilidad y muy especialmente el jefe de bodega, cajero, Jefe de cartera y auxiliar de materiales y suministros serán responsables de las irregularidades que se susciten en estos departamentos. En caso de faltantes en cualquiera de estas áreas, el empleados que este a cargo de estos valores será responsable pecuniariamente en caso de pérdida.

Art. 28.- Los empleados y vendedores que manejen dinero, mercaderías, materiales, suministros o valores de la compañía, podrán ser fiscalizados por el departamento de Auditoría o por cualquier funcionario designado por la Gerencia, sin previo aviso o en cualquier momento; en caso de irregularidades, la empresa aplicará todas las atribuciones que le concede el art. 17 del Código de Trabajo, y las del Código Penal.

Art. 29.- El Jefe de Bodega tendrá la obligación de controlar minuciosamente al personal de la misma. Podrá chequear al personal de Bodega en cada salida se las circunstancias así lo exigieran.

Art. 30.- El personal de transportes encargados de repartir la mercadería a los clientes, estará obligado a realizar esta función cuando se lo solicite el jefe inmediato o algún funcionario de la compañía, aunque este hecho ocasionare un retraso en la hora de salida. La empresa reconocerá el tiempo complementario en cada caso.

ANEXO 4
PIRÁMIDE DE MASLOW



FUENTE: Tecnología 2010
AUTOR : Yasmín Bustos

ANEXO 5

Encuesta de trabajadores



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA ECONOMÍA

ENCUESTA DE TRABAJADORES

<p>I. OBJETIVO Obtener información del nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Distribuidora DIAPACIF S.A. de la ciudad de Ambato.</p>
<p>II. INSTRUCCIONES Completar la siguiente encuesta objetivamente de acuerdo a su sentimiento frente a la frase Evite los tachones y borrones</p>
<p>III. INFORMACIÓN GENERAL</p> <p>Edad : ≤18años ___ 22-27años___ 28-33años_ 34-49 años ___ >40años ___ Género : Femenino___Masculino___ Estado Civil : Soltero___ Casado___ Divorciado___ Otro(especifique)_____ Nivel de Instrucción : Ed. Básica___ Bachillerato___ Tercer nivel ___ Cuarto nivel _____ Otros(esp)_____ Cargo en la empresa : _____</p>

IV. Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

	Factores	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadam ente Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadam ente Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho							

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidades que se te han asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de usar tus capacidades							
9	Relaciones entre jefe y trabajador							
10	Tus posibilidades de ascenso							
11	El modo en que la empresa está gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de las tareas que realizas							
15	Tu estabilidad en el empleo							

You are using demo version

Please purchase full version from www.technocompsolutions.com

ANEXO 6
 ENTREVISTA A GERENCIA REGIONAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
 FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
 CARRERA ECONOMÍA

Entrevista a Gerencia Regional

<p>I. OBJETIVO Obtener información del nivel de productividad laboral de los empleados de la Distribuidora DIAPACIF S.A. de la ciudad de Ambato.</p>
--

<p>II. INSTRUCCIONES Completar la siguiente encuesta objetivamente de acuerdo a su sentimiento frente a la frase Evite los tachones y borrones</p>

<p>III. INFORMACIÓN GENERAL</p> <p>Edad : ≤18años ___ 22-27años ___ 28-33años ___ 34-49 años ___ >40años ___ Género : Femenino ___ Masculino ___ Estado Civil : Soltero ___ Casado ___ Divorciado ___ Otro(especifique) ___ Nivel de Instrucción : Ed. Básica ___ Bachillerato ___ Tercer nivel ___ Cuarto nivel ___ Otros(esp) ___ Cargo en la empresa : _____</p>

IV. Con datos reales complete la información indicada de la gestión de sus vendedores

No	Nombre	\$ Planificado	\$vendido	\$ Cobrado
Total				

Anexo 10
Reporte diario, semanal y mensual de Gerencia

DISTRIBUIDORA DISPACIF

REPORTE DE GERENCIA MENSUAL

FECHA: Al mes de Julio de 2011			
RESPONSABLE: Dr. Vinicio Reinoso			
	Descripción	Dólares	%
	Ventas		
(-)	Devoluciones		
(-)	Descuentos		
(=)	Ventas Netas		
	Descripción	Dólares	%
	Cuentas por cobrar		
(-)	Cartera Recuperada		
(=)	Pendiente de cobro		

f) Gerencia			

Anexo 11

Matriz de medidas de Productividad

MEDIDAS DE PRODUCTIVIDAD

	Productividad del trabajo total	Productividad del trabajo Aparente	Productividad del trabajo por hora
Julio			
Junio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
Total semestral			

Anexo 12

Matriz de productividad por departamento

MEDIDAS DE PRODUCTIVIDAD POR DEPARTAMENTO

	Productividad del trabajo total			Productividad del trabajo Aparente			Productividad del trabajo por hora		
	ADM	VTS	ENT	ADM	VTS	ENT	ADM	VTS	ENT
Julio									
Junio									
Agosto									
Septiembre									
Octubre									
Noviembre									
Diciembre									
Total semestral									