

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDICIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS  
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE GRADO:**

“PLAN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL CON RELACIÓN A LA MOTIVACIÓN, PARA LA CALIDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ACOMAM DE R.L DEL MUNICIPIO DE MEANGUERA DEL DEPARTAMENTO DE MORAZÁN EN EL AÑO 2019.”

**PRESENTA:**

HERNANDEZ RAMIREZ, ROMEO ENRIQUE  
RAMOS RAMOS, DUGLAS ADALBERTO  
TICAS MENDEZ, BLANCA MARISOL

**PARA OPTAR AL TITULO DE:**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ASESORA DE TESIS:**

LICDA. KALLY JISSELL ZULETA PAREDES

SAN MIGUEL

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

MST. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

**RECTOR**

DR. RAUL ERNESTO AZCUNAGA LOPEZ

**VICE-RECTOR ACADEMICO**

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA

**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO**

ING. FRANCISCO ALARCÓN

**SECRETARIO GENERAL**

LIC. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

**FISCAL GENERAL**

LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE

**DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**

**AUTORIDADES**

LIC. CRISTOBAL HERNANDEZ RIOS BENITEZ

**DECANO**

LIC. OSCAR VILLALOBOS

**VICEDECANO**

LIC. ISRAEL LOPEZ MIRANDA

**SECRETARIO GENERAL**

MTRO. JORGE PASTOR FUENTES CABRERA

**COORDINADOR GENERAL DE TRABAJOS DE GRADO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**AUTORIDADES**

LIC. RAÚL ANTONIO QUINTANILLA PALACIOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

LIC. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTINEZ

COORDINADOR DE SECCION

LICDA. KALLY JISSELL ZULETA PAREDES

DOCENTE ASESORA SECCION DE PSICOLOGIA

LIC. FRANCISCO CRISTOBAL GALLARDO RODRIGEZ

DOCENTE METODOLOGICO SECCION DE SOCIOLOGIA

## **Agradecimientos**

En el presente trabajo de grado es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente muchas personas formaron parte de ella apoyándome, corrigiéndome, brindándome palabras de motivación a todas ellas muchas gracias y en principal a:

Dios todo poderoso: por estar conmigo cada paso que doy día a día, por darme salud fortaleza en mi corazón e iluminar mi mente durante todo el proceso académico

Mis padres: Blanca Nieves Méndez Gómez y Saúl Humberto Ticas Campos quienes son los principales promotores de mis sueños, gracias por confiar y creer en mí y en mis expectativas, por estar dispuestos a brindarme su apoyo de una manera incondicional, por acompañarme en cada larga y agotadora noche de estudio

A mi hermano: Saúl Humberto Ticas que siempre me apoyo en todo momento y nunca me dejo sola, y estar pendiente de mí

A mi esposo: Cesar William Villegas porque siempre estuvo a mi lado dándome su apoyo incondicional, animándome a seguir adelante cuando me desanimaba.

A mis hijos: Lucas José Villegas Ticas, Diego Emmanuel Villegas Ticas, Luis Humberto Villegas Ticas por ser fuentes de motivación e inspiración para poder superarme cada día y así enseñarme el valor más importante de la vida

A mis tías y tíos: por motivarme a seguir a no desmallar durante este camino

A mis compañeros del trabajo de grado: Romeo Enrique Hernández Ramírez, Douglas Adalberto Ramos Ramos, por la paciencia y apoyo moral y emocional durante todo el proyecto, sobrepasando las adversidades

A mi asesora de trabajo de grado: Kally Jissell Zuleta Paredes por ser una verdadera guía desde el momento que inicio este proceso académico y por compartir sus conocimientos y consejos para salir adelante

**BLANCA MARISOL TICAS MÉNDEZ**

## **Agradecimientos**

Agradecer primeramente a Dios todopoderoso por darme la sabiduría, cuidarme y llevarme por el camino correcto para poder finalizar de una manera satisfactoria mi carrera y esta investigación final.

A mi madre **MARIA GLORIA RAMIREZ RAMIREZ** por apoyarme en todo momento, desde el inicio, estoy y estaré eternamente agradecido con ella porque es el sostén de mi familia y a pesar que es una madre soltera siempre ha buscado la manera correcta para sacarnos adelante y darnos su amor incondicional. De no ser por esa señora no estuviera donde ahora me encuentro a punto de graduarme de la carrera de Licenciatura de Administración de Empresa.

A mis hermanas **EDITH PAULINA RAMIREZ Y LAURA CRISTELA RAMIREZ** por el apoyo moral y las palabras sabias para seguir adelante y nunca bajar los brazos en los momentos cruciales de la carrera.

A los compañeros que durante muchos ciclos fuimos, pero aparte de todo nos convertimos en amigos para toda la vida, como personas son grandes y siempre fuimos apoyo mutuo porque de eso depende el progreso en la carrera y ahora ya estamos a punto de culminar con todo y con el mayor de los éxitos.

A mis compañeros del trabajo de grado: Romeo Enrique Hernández Ramírez, Duglas Adalberto Ramos Ramos, por la paciencia y apoyo moral y emocional durante todo el proyecto, sobrepasando las adversidades

A mi asesora de trabajo de grado: Kally Jissell Zuleta Paredes por ser una verdadera guía desde el momento que inicio este proceso académico y por compartir sus conocimientos y consejos para salir adelante

**ROMEO ENRIQUE HERNANDEZ RAMIREZ**

## **Agradecimientos**

Agradecer primeramente a Dios todopoderoso por darme la sabiduría, cuidarme y llevarme por el camino correcto para poder finalizar de una manera satisfactoria mi carrera y esta investigación final.

A mi madre **MABEL DEL CARMEN RAMOS** por ser el principal apoyo en todo momento por confiar en mis expectativas por su cariño y comprensión y por anhelar siempre lo mejor para mi vida y siempre estarme apoyando económicamente y con sus consejos que siempre son importante para tomar alguna decisión.

Agradezco a mis hermanos Josué franklin ramos, German Erick ramos que siempre ha estado hay para darme su apoyo para seguir adelante, a mi esposa **ROXANA YANETH RIVAS DE RAMOS** por brindarme su amor y comprensión y compañía a lo largo de mi carrera a mi hija **DAYANNA SAMARY RAMOS**. A mis tíos **ROSA RAMOS**, Pantaleón ramos y demás familiares como mis abuelas **MARÍA ANTONIA RAMOS** por apoyarme y enseñarme que siempre hay que perseverar en esta vida y enseñarme que el mejor momento para plantar un árbol fue hace años. El segundo mejor momento es ahora en la culminación de mi carrera y **PETRONA RAMOS** que siempre a brindados su apoyo y primas y primos por ofrecer su apoyo y por creer en mí.

A mis compañeros del trabajo de grado: **ROMEO ENRIQUE HERNÁNDEZ RAMÍREZ**, **BLANCA MARISOL TICAS** por su confianza, perseverancia y esfuerzo a pesar de las adversidades para obtener nuestro objetivo.

A nuestra asesora de trabajo de grado: **KALLY JISSELL ZULETA PAREDES** por ser una verdadera guía desde el momento que inicio este proceso académico y por compartir sus conocimientos y consejos para salir adelante.

**DUGLAS ADALBERTO RAMOS RAMOS**

## **INDICE**

<b>RESUMEN</b> .....	12
<b>INTRODUCCION</b> .....	13
<b>2. TITULO DEL TRABAJO</b> .....	14
<b>2.1 TEMATICA ABORDADA</b> .....	15
<b>De la parte institucional:</b> .....	15
<b>Del área de los y las usuarias:</b> .....	15
<b>De la parte de los procesos:</b> .....	15
<b>De los que dan el servicio o desarrollan las operaciones:</b> .....	15
<b>CAPITULO I</b> .....	16
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	16
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	17
<b>1.1 Antecedentes del fenómeno objeto de estudio</b> .....	19
<b>1.2 Situación Problemática</b> .....	19
<b>1.3 Enunciado del problema</b> .....	21
<b>1.3.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION</b> .....	21
<b>ANTECEDENTES</b> .....	21
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN</b> .....	23
<b>1.4.1 VIABILIDAD</b> .....	24
<b>1.5 OBJETIVOS</b> .....	25
<b>1.5.1 Objetivo General</b> .....	25
<b>1.5.2 Objetivos Específicos</b> .....	25
<b>CAPITULO II</b> .....	26
<b>MARCO REFERENCIAL O MARCO TEÓRICO</b> .....	26
<b>2. Antecedentes Históricos</b> .....	27
<b>2.1 Marco legal</b> .....	28
<b>2.2 Base Teórica</b> .....	35
<b>Plan de mejora</b> .....	35
<b>2.3 Finalidad del plan</b> .....	36
<b>Elementos del plan</b> .....	37



<b>Consejo Directivo del Mejoramiento:</b> .....	37
<b>Participación Total de la Administración:</b> .....	37
<b>Participación Individual:</b> .....	38
<b>Ventajas del plan</b> .....	38
<b>Desventajas del plan</b> .....	38
<b>Importancia del plan</b> .....	38
<b>2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL</b> .....	39
<b>2.5 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b> .....	43
<b>2.6 MOTIVACION</b> .....	45
<b>TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN</b> .....	46
<b>2.7 DESEMPEÑO LABORAL</b> .....	53
<b>VARIABLES Y SUS INDICADORES</b> .....	55
<b>Clima organizacional</b> .....	55
<b>Motivación</b> .....	55
<b>Desempeño laboral</b> .....	55
<b>Plan</b> .....	55
<b>Objetivos</b> .....	55
<b>Estrategias</b> .....	55
<b>Indicadores</b> .....	56
<b>Presupuesto</b> .....	56
<b>Capacitaciones</b> .....	56
<b>Aspectos a tener en cuenta</b> .....	57
<b>VISION</b> .....	58
<b>MISION</b> .....	58
<b>PRINCIPIOS</b> .....	58
<b>VALORES</b> .....	58
<b>ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL</b> .....	59
<b>CAPITULO III</b> .....	60
<b>3.1 SISTEMA DE HIPÓTESIS</b> .....	61
<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> .....	61
<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> .....	61
<b>3.2 OPERACIONALIZACION DE HIPOTESIS</b> .....	62
<b>CAPITULO IV</b> .....	65

<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>65</b>
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>66</b>
<b>4.1 Tipo de Estudio.....</b>	<b>66</b>
<b>4.2 Universo o Población.....</b>	<b>66</b>
<b>4.3 Muestra .....</b>	<b>67</b>
<b>4.3.1 Muestra Empleados.....</b>	<b>67</b>
<b>4.3.2 Muestra de Clientes.....</b>	<b>67</b>
<b>4.4 CRITERIOS .....</b>	<b>68</b>
<b>4.4.1 Criterios para empleados.....</b>	<b>68</b>
<b>4.4.2 Criterios para los clientes .....</b>	<b>68</b>
<b>4.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE .....</b>	<b>69</b>
<b>4.6 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....</b>	<b>72</b>
<b>4.7 FUENTES PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>73</b>
<b>4.7.1 FUENTES PRIMARIAS.....</b>	<b>73</b>
<b>4.7.2 FUENTES SECUNDARIAS .....</b>	<b>73</b>
<b>4.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>74</b>
<b>4.8.1 Validación de los instrumentos .....</b>	<b>74</b>
<b>4.8.2 Procedimiento para la recolección de datos.....</b>	<b>74</b>
<b>4.9 PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>74</b>
<b>4.9.1 Procedimiento para presentar los datos .....</b>	<b>74</b>
<b>4.9.2            Procesamiento de los datos .....</b>	<b>74</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>76</b>
<b>PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>76</b>
<b>TABULACION DE DATOS RECOPIADOS .....</b>	<b>77</b>
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>139</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>139</b>
<b>6. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>140</b>
<b>6.1 Conclusiones .....</b>	<b>140</b>
<b>6.2 Recomendaciones.....</b>	<b>141</b>
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>142</b>

<b>PLAN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL CON RELACION A LA MOTIVACION, PARA LA CALIDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ACOMAM DE R.L DEL MUNICIPIO DE MEANGUERA DEL DEPARTAMENTO DE MORAZAN EN EL AÑO 2019.</b> .....	143
<b>INTRODUCCION.</b> .....	145
<b>RESUMEN EJECUTIVO.</b> .....	147
<b>ALCANCES Y LIMITACIONES</b> .....	150
<b>DIAGNOSTICO.</b> .....	150
<b>ANALISIS INTERNO</b> .....	150
<b>RESUMEN DEL PROBLEMA</b> .....	152
<b>OBJETIVOS</b> .....	153
<b>Objetivo General</b> .....	153
<b>Objetivos Específicos</b> .....	153
<b>PESTA</b> .....	156
<b>CINCO FUERZAS DE PORTER.</b> .....	157
<b>DESARROLLO DEL PLAN</b> .....	159
<b>VARIABLE: MOTIVACIÓN</b> .....	177
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b> .....	190
<b>MATRIZ RESUMEN</b> .....	202
<b>PLAN DE ACCION</b> .....	208
<b>DESARROLLO DE ESTRATEGIAS</b> .....	208
<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b> .....	208
<b>VARIABLE: MOTIVACIÓN</b> .....	211
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO</b> .....	214
<b>ANEXOS</b> .....	217
<b>CUADRO DE AUTOEVALUACIÓN DEL EMPLEADO.</b> .....	230
<b>CRONOGRAMA</b> .....	232
<b>CONCLUSION</b> .....	237
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	239

## RESUMEN

Cooperativa ACOMAM de R.L es una empresa dedicada al ahorro y al crédito es por eso que el objetivo que se plantea es un plan para mejorar el clima laboral con relación a la motivación dentro de la organización, y que esto genere una mejor aceptación tanto de los empleados como de los clientes o socios que pertenecen a la empresa.

Para mejorar el nivel de desempeño laboral en la cooperativa y tener un agradable clima organizacional en la investigación se utiliza una metodología cuali-cuantitativa, en la cual participan el gerente, los empleados y los socios de la cooperativa quienes fueron escogidos aleatoriamente mediante la cual se obtiene información que luego se hace el procedimiento correctamente, haciendo su respectivo gráfico, análisis, interpretación y la presentación respectiva de los resultados. Para poder saber los problemas que tiene la empresa fue necesario realizar una investigación utilizando una técnica de la encuesta para el personal y los clientes, así la entrevista al gerente proporcionándolos valiosa información sobre los problemas con los que cuenta la cooperativa y que afectan de una u otra manera. El problema que se pudo detectar es que tienen un clima deficiente y esto influye directamente en la motivación de los empleados esto hace que el desempeño se vea afectado. El clima organizacional se construye a lo largo de un periodo de tiempo con el día a día y es observable, medible y cuantificable. El clima de una organización demanda voluntad, esfuerzo, constancia y recursos, por esto mismo es que se plantea como un desafío en el que se Con la implementación de este plan la empresa podrá mejorar todos los problemas y así mismo se podrán ver resultados positivos en el personal.

## INTRODUCCION

Proponer satisfacer ciertas necesidades, y busca relacionarse de algún modo con sus pares en sus actividades, ya sea laboral o personal. Estas relaciones van construyendo una forma de actuar estructural, grupal y hasta individual que caracteriza y diferencia a las organizaciones.

El Clima Organizacional es uno de los términos utilizados para describir el grupo de Características que describen una organización o una parte de ella, en función de lo que perciben y experimentan los miembros de la misma.

Está fuertemente vinculado con la interacción de las personas ya sea actuando grupalmente o de forma individual, con la estructura de la organización y con los procesos; y por consiguiente influye en la conducta de las personas y el desempeño de las organizaciones.

En vista de la importancia que ha venido alcanzando en el entorno actual la gestión del clima organizacional y su relación con la motivación como elementos fundamentales a utilizar por los empresarios en el desarrollo y construcción de ambientes que permitan el fomento de los procesos creativos, teniendo en cuenta su influencia en los comportamientos de los seres humanos en la empresa, ya que para ello se necesitan herramientas, técnicas y teorías que le permitan mejorar sus operaciones. Es por eso que se ha desarrollado el estudio, con él se pretende plantear una propuesta factible para la organización.

Por ello, dentro de ese mismo contexto, la cooperativa ACOMAM de R.L, al ser una institución que está al servicio del ciudadano, debe contar con un recurso humano satisfecho, de manera que su resultado al realizar las actividades sea que también el usuario se sienta a gusto de realizar trámites en dicha cooperativa, razón por la que, como apoyo para aumentar la productividad de los empleados, se ha escogido como caso de estudio para determinar fallas y proponer soluciones a las mismas.

Debido a lo anterior, este presente trabajo se encuentra seccionado en capítulos dentro de los cuales se enmarca información necesaria para la determinación de una propuesta de mejora, iniciando con el planteamiento del problema, donde se conocerán aquellas áreas que influyen de manera negativa al logro de los objetivos, el cual una vez identificado se enuncia dicho problema para tener definido qué es lo que se busca mejorar, además de plasmar la Justificación de la investigación, cuáles son los resultados que se espera obtener tanto para los usuarios como para los empleados y para el grupo investigador.

## **2. TITULO DEL TRABAJO**

“PLAN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL CON RELACIÓN A LA MOTIVACIÓN, PARA LA CALIDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ACOMAM DE R.L DEL MUNICIPIO DE MEANGUERA DEL DEPARTAMENTO DE MORAZÁN EN EL AÑO 2019.”

## **2.1 TEMATICA ABORDADA**

### **De la parte institucional:**

Se estudiará a la empresa en general como una investigación para evaluar el clima organizacional con relación a la motivación que se presenta dentro de la institución.

### **Del área de los y las usuarias:**

Se estudiará la apreciación de los clientes (socios), que visitan la empresa, y de cómo estos evalúan la aceptación o no del desempeño de la organización.

### **De la parte de los procesos:**

Una evaluación de los procesos que se lleva a cabo dentro de la organización, son importantes para el crecimiento de la organización, deben desarrollarse en un ambiente laboral excelente teniendo en cuenta una motivación extraordinaria.

### **De los que dan el servicio o desarrollan las operaciones:**

Un estudio de cómo se encuentra el factor más importante dentro de la organización, evaluando correctamente si los empleados se sienten motivados y en un buen ambiente laboral para la ejecución de sus actividades en el día a día.

# **CAPITULO I**

# **PLANTEAMIENTO**

# **DEL PROBLEMA**



## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El campo de la administración de los recursos humanos no apareció de improviso, desde tiempos muy antiguos, las personas se organizaban para desempeñar sus labores; desde la asignación de tareas, hasta la especialización de determinadas responsabilidades, se considera que la administración de los recursos humanos ha sido y seguirá siendo una técnica necesaria para el logro de los objetivos de todo grupo social. Dentro de la búsqueda sobre antecedentes de un plan de mejora aplicado al área de recursos humanos específicamente al fortalecimiento del mismo, no se encuentra mucha información, dado que los planes de mejora son utilizados mayormente en la Gestión de Recursos Humanos, esto es idóneo con empresas del sector privado, las cuales constantemente incorporan nuevo Personal a la realización de sus actividades pero es tanta la preocupación de las organizaciones de solo generar ganancia y beneficios para esta, que se olvidan de capacitar constante mente al personal hoy en la actualidad ninguna empresa debe de dejar de instruir al personal por los cambios constantes de las tecnologías en las vidas de todos es por ello la capacitación, evaluación del desempeño, motivación, entre otros factores que son claves para que exista un balance adecuado entre lo operativo como lo emocional.

Sin embargo, se han encontrado planes de mejora para departamentos en específico tal es el caso de cajas de crédito, ACACU de R.L, red de cooperativas FEDECACES. Además, es de mencionar que en la mayoría de trabajos de grado solo se realizan investigaciones de una forma muy generalizada para el área de recursos humanos, los cuales han dado resultados positivos al implementarlos.

Es de recalcar que estos planes sirven como medida de cambio que se toma en una institución para corregir y fortalecer la productividad de la misma, es por ello que en este contexto, a través del tiempo se ha demostrado que al implementarlos permiten inicialmente identificar las causas que provocan las debilidades que hacen muchas veces que los objetivos y metas se tornen inalcanzables y posteriormente se plantean las diferentes acciones correctivas que deben aplicarse, así como analizar su viabilidad disponiendo de un adecuado seguimiento y control que traen consigo un incremento en la eficacia y eficiencia, motivar al capital humano a mejorar el nivel de satisfacción y así aumentar su productividad.

Basado en lo anterior, la cooperativa ACOMAM de R.L no cataloga un plan de mejora como una simple herramienta administrativa, sino que como un fin o una solución a ciertos problemas que se presenten en cualquier área, como un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbres dentro de la cooperativa y al estar consciente de ello llevar a cabo soluciones que generen mejores resultados.

La empresa a participo en eventos con el fin de fomentar el desarrollo cooperativo, participando en el año 2006 en el evento denominado “Premio al Desarrollo Cooperativo” el cual fue impulsado por INSAFOCOOP cuyo objetivo fue reconocer el desarrollo del movimiento cooperativo salvadoreño y su incidencia en la proyección social.

También en el año 2006 realizó una Feria de Cooperativas cuyo objetivo fue de fomentar la participación de las Cooperativas de la zona a fin de que cada cooperativa diera a conocer los productos o servicios que ofrecen para establecer vínculos y alianzas estratégicas comerciales. Hasta la fecha la empresa cuenta con una organización bastante buena, con valores empresariales, valores éticos y una buena administración. La empresa es centralizada y es por eso que debe contar con un personal capacitado, debe propiciarse un clima agradable y una buena motivación esto conlleva a un entorno laboral saludable desde el punto de vista emocional, es decir que se enfoquen en lograr la meta en común dejando de lado cualquier factor de incompatibilidad entre quienes la conforman.

## **1.1 Antecedentes del fenómeno objeto de estudio**

La empresa el 15 de agosto de 2007 creó diversos organismos internos para una mejor relación y coordinación de actividades eligiendo un nuevo Consejo de Administración, Junta de vigilancia, comité de crédito, comité de educación.

Desde el año cuando la empresa decide ser dependiente se consideró que contaba con un activo de \$850,000 dicho capital se obtuvo de un préstamo de la Fundación Segundo Montes, pero la cual ya no tenía relación directa con ACOMAM. Dicho activo a lo largo de los años se ha ido incrementando año con año hasta la fecha al cierre del periodo contable 31 de diciembre de 2018 cuenta con un activo de \$3, 856,263.00 el cual le permite avanzar y desarrollarse cada vez más, los incrementos son significativos en cada periodo esto hace referencia a que la empresa ha ido creciendo

## **1.2 Situación Problemática**

En los últimos años, la innovación ha caracterizado la gestión empresarial en los ámbitos responsables y competitivos; por lo que estimular la creatividad en los niveles gerenciales, medios y operativos y la capacitación en la solución a fondo de problemas, se convierte en estrategia indispensable para implementar el cambio y la mejora continua.

De allí el interés por entender el comportamiento del personal en las Organizaciones ha suscitado estudios diversos que van enfocados a convertirse de herramienta útil para mejorar la eficiencia y eficacia de este recurso importante, teniendo como resultado una productividad excelente para la empresa o institución pública, así como a los miembros de ella; sin embargo la causa principal de que los empleados no se sientan motivados y exista un bajo rendimiento por parte de ellos, se debe a la falta de implementación de planes o estrategias que contribuyan a la mejora continua. En el mundo actual existe una alta necesidad de mejorar continuamente por las exigencias cada vez más crecientes de los mercados y junto a ello han evolucionado las técnicas y teorías de expertos para llegar al éxito empresarial.

Para ello es necesario no solamente contar con trabajadores habilidosos, motivados y dispuestos al cambio sino también con ejecutivos capaces de liderar dicho cambio, con una visión futura y disposición verdadera hacia la mejora. Y en la medida en que los gerentes y directivos cuenten con numerosas formas y procedimientos que permitan resolver los

problemas con el menor costo posible, y en el menor tiempo, aumentarán las empresas eficientes y eficaces.

Los obstáculos se viven a diario en todas las instituciones, sin embargo, es deber de cada persona darse cuenta de las situaciones que no concuerdan con lo que se busca y lo que sucede en realidad en la institución.

Ahora bien, el problema que se genera es que debido a que la mayoría de los empleados que laboran han entrado por recomendación de un amigo o porque se lleva bien con los socios a ascendida/ o les designan metas a todos pero como siempre hay quien no cumpla la meta pero si es reconocido por el jefe ya sea porque es con quien mejor se lleva, e allí donde los demás no muestran el interés por ese cumplimiento y eso hace que el ambiente laboral se vea influenciado de manera negativa al no compartir los mismos beneficios, generando descontento al realizar sus tareas asignadas y para ello no se tiene la ayuda profesional de un conocedor en técnicas de negociación y resolución de conflictos con conocimientos de manejo de personal que ayude a solventar este tipo de situaciones.

A demás el personal no recibe ningún tipo de capacitación, reflejándose la falta de motivación que tienen los empleados por parte de su encargado. Entonces el mal clima laboral que genera insatisfacción en quienes forman parte de la cooperativa, la falta de una correcta evaluación del desempeño que transforme las deficiencias en resultados de óptima productividad y la ausencia de estrategias de motivación, conforman el problema latente en ACOMAM de R.L en estudio.

### **1.3 Enunciado del problema**

¿En qué medida beneficiará un Plan de Mejora del clima organizacional con relación a la motivación, para mejorar la calidad en el desempeño laboral de ACOMAM de RL?

#### **1.3.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION**

##### **ANTECEDENTES**

El 02 de diciembre de 1969 la Asamblea Legislativa de El Salvador a través del Decreto 560 creó la Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP.)

El 06 de mayo de 1986 la Asamblea Legislativa a través del decreto número 339 decretó la Ley General de Asociaciones Cooperativas. El movimiento recibe un fuerte impulso tanto estatal como privado.

La asociación cooperativa de ahorro y crédito de los microempresario y agricultores del norte de Morazán (ACOMAM de R.L) como una necesidad de brindar apoyo continuo a los microempresario y agricultores del norte de Morazán en el año 2000 impulsada esta cooperativa por la Fundación segundo Montes la cual nació en Valladolid España en el año 1994. Dicha fundación estaba asociada directamente con ACOMAM, mantuvieron relaciones por 6 años.

ACOMAM de R.L decide independizarse en el año 2006, Obteniendo su personería jurídica el 19 de enero de dicho año, el cual fue publicada en el diario oficial N° 13 tomo 370.

A partir de agosto de 2006, la cooperativa inicia su funcionamiento ya en forma independiente habiéndose apoyado únicamente en el consejo de administración para la toma de decisiones relacionado con la aprobación de los créditos y en todo lo relacionado a la administración de la empresa.

La empresa el 15 de agosto de 2007 crea diversos organismos internos para una mejor relación y coordinación de actividades eligiendo un nuevo Consejo de Administración, Junta de vigilancia, comité de crédito, comité de educación. La empresa comenzó sus funciones con 7 empleados y poco a poco se ha incrementado. Actualmente cuenta con 18 empleados los cuales están distribuidos dentro de los organismos internos.

Desde el año en que la empresa decide ser independiente se consideró que contaba con un activo de \$850,000. Dicho activo a lo largo de los años se ha ido incrementando año con año hasta la fecha al cierre del periodo contable 31 de diciembre de 2018 cuenta con un activo de \$3, 856,263.00 el cual le permite avanzar y desarrollarse cada vez más, los incrementos son significativos en cada periodo esto hace referencia a que la empresa ha ido creciendo. Logrando apertura de una nueva sucursal con el capital propio con el que cuenta.

Hasta la fecha la empresa cuenta con una organización bastante buena, con valores empresariales, valores éticos y una buena administración. La empresa es centralizada y no cuenta con apoyo emocional hacia los empleados, encontrándose estos con un clima laboral un poco tenso, esto hace que los empleados sean poco eficientes a la hora de desarrollar su trabajo, la falta de comunicación es un aspecto muy importante que juega un papel indispensable para tener buenas relaciones laborales entre los empleados.

La relación laboral entre los empleados y los altos mandos a simple vista parece ser muy buena, y es ahí donde el clima laboral se hace bastante tenso, porque los empleados no cuentan con una motivación que estimule a cada uno para mejorar el ambiente en el que se encuentran dentro de la organización. La empresa invierte muy poco en el recurso humano, lo cual tiene como consecuencia que los empleados se sientan desmotivados, y tomen sus actividades como una obligación y no vean estas como un deseo de colaborar con la empresa.

El clima organizacional no tiene una conexión eficiente con la motivación, ya que los empleados no cuentan con un estímulo que les permita tener el sentido de pertenecía con la organización.

Es necesario evaluar cada una de las áreas de las que está compuesta la empresa para determinar con exactitud el punto en el que se encuentra cada uno de los empleados. Es una empresa vertical, y una de las causas de desmotivación con los que cuentan es que los empleados no tienen derecho a tomar decisiones, no hay posibilidad de ascenso, no existe reconocimiento del trabajo que realizan

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional y la motivación de ACOMAM de R.L, merece especial atención por ser un factor que viabiliza el correcto desarrollo de las actividades de la Institución, por tal razón, el presente estudio de investigación, es creado con el fin de mejorar el entorno laboral, de tal forma que los empleados se sientan motivados al momento de brindar su servicio a la colectividad.

El estudio del clima organizacional orientado a la motivación en ACOMAM de R.L, se fundamenta en la comprobación de factores que influyen en el comportamiento de sus colaboradores, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

Un reconocimiento del clima organizacional con relación a la motivación permitirá procesos tales como intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras, planificación estratégica, cambios en el entorno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de retribución, comunicación interna y externa y de procesos productivos.

Bajo estos criterios se justifica la necesidad de proponer un modelo de desarrollo que incentive y motive a cada una de las personas que forman parte de esta prestigiosa institución, y contribuir al desarrollo de actividades favorables para funcionarios y clientes.

### **1.4.1 VIABILIDAD**

En el propósito de llevar a cabo esta investigación, es necesario establecer los medios que servirán de soporte para su ejecución; se puede incluir los siguientes criterios de viabilidad:

Administrativa. - Las condiciones de logística para efectuar el diagnóstico del entorno incluyen:

Un equipo informático portátil y de software que permitirá procesar, manejar y sintetizar la información obtenida.

Cámara fotográfica, grabadora y demás elementos de papelería.

Política. - El tema de investigación es de gran interés para ACOMAM de R.L. Por lo que será necesario contar con el apoyo y asistencia de los mandos altos. Técnica. - Para llevar a cabo el tema de investigación será indispensable poner en práctica los conocimientos, experiencias, motivación, aptitudes, actitudes, habilidades y destrezas del investigador en el campo de la Administración de Empresas, específicamente en el tema del talento humano; el factor tiempo será de importancia para asumir la responsabilidad del trabajo de investigación.

Además, será necesario contar con el asesoramiento de un especialista en el área de Talento Humano.

Financiera. - Los costos del proyecto de investigación, serán financiados por parte del investigador; en lo posterior, y de ser necesario se buscará financiamiento por parte de la entidad interesada e involucrada en el proyecto de investigación.

Plan para mejorar el clima organizacional con relación a la motivación, para la calidad en el desempeño laboral de los empleados de la empresa ACOMAM de R.L del Municipio de Meanguera en el Departamento de Morazán en el Año 2019.



## **1.5 OBJETIVOS.**

### **1.5.1 Objetivo General**

Diseñar un plan para mejorar el clima organizacional con relación a la motivación, para la calidad en el desempeño laboral de los empleados de la empresa ACOMAM de R.L.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar los factores que caracterizan el actual Clima Organizacional y la motivación
2. Identificar los factores vinculados al clima organizacional y la motivación que influyen en el desempeño de sus colaboradores.
3. Formular estrategias motivacionales que abran paso a un proceso de mejoramiento continuo reconociendo como valor principal de la organización al ser humano y su talento.
4. Determinar un programa de monitoreo y evaluación para el plan de mejora propuesto

**CAPITULO II**

**MARCO**

**REFERENCIAL O**

**MARCO TEÓRICO**

## 2. Antecedentes Históricos

El Estado fomenta la constitución de Cooperativas mediante la Legislación Cooperativa dicta medidas para regularizar su funcionamiento. Existen algunas Cooperativas que requieren muchas Veces la contribución Financiera o crediticia del Estado o de Entidades de Fomento Agrícola o Industrial.

### CARACTERÍSTICAS DE LAS COOPERATIVAS.

Según la Alianza Cooperativa Internacional las Cooperativas se caracterizan por: Ser empresas asociativas y sin ánimo de lucro. Sus trabajadores y usuarios son simultáneamente los aportantes y gestores de su empresa Son creadas con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general. El ingreso de los asociados, así como su retiro es voluntario. El número de asociados es variable e ilimitado. Funcionan de conformidad con el principio de la participación democrática. Realizan permanentemente actividades de educación cooperativa. Integran económica y socialmente el sector cooperativo. Garantizan la igualdad de los derechos y obligaciones de los asociados sin consideración a sus aportes.

Fue en 1914, que se organiza la primera cooperativa, por un grupo de zapateros, en San Salvador en la cuesta del Palo Verde y en 1938, se funda La Cooperativa Algodonera. Luego, el cooperativismo llegó al gremio de los empleados públicos, como un medio de defensa contra el egotismo. Las cooperativas contaban con el apoyo del gobierno en turno, que aportaba capital inicial, pero los empleados identificaban el capital cedido por el gobierno, como propiedad de ellos y no creyeron que estaban obligados, por esa razón, a resarcir las cantidades que se les concedían en calidad de préstamo. Así bajo el surgimiento de secciones y departamentos en instituciones gubernamentales el sector inició su crecimiento hasta que el Estado decide centralizar este rol en una sola Institución que dirija y coordine la actividad cooperativa en el país. Fue el 25 de noviembre de 1969 que la Asamblea Legislativa, promulgó el decreto No 560 que dio pie a la creación del INSAFOCOOP como una corporación de derecho público con autonomía en los aspectos económico y administrativo, ese mismo día se promulga la primera Ley General de Asociaciones Cooperativas. A falta de presupuesto que permitiera su funcionamiento el INSAFOCOOP comenzó a operar hasta el 1 de julio de 1971. Hoy con más de 30 años al servicio del sector cooperativo, la institución ha

crecido descentralizando su trabajo en oficinas ubicadas en las distintas zonas del país dando un servicio a través de sus regionales en todo lo ancho y largo de El Salvador.

## **2.1 Marco legal.**

Las leyes reguladoras de las cooperativas en todo el salvador son las siguientes:

Ley de creación del instituto salvadoreño de fomento cooperativo

Ley general de asociaciones cooperativas

Reglamento de la ley general de asociaciones cooperativas

Art. 95.-Los trabajadores podrán constituir cooperativas y el patrono deberá permitir su funcionamiento

Código de Trabajo

Art. 1.- el presente código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios a que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la sección segunda capítulo 2, del título 2 de la constitución. (7)

## **LAS OBLIGACIONES DE LOS PATRONOS**

Art. 160.- Son obligaciones de los Patronos: a) Permitir que cualquier funcionario, empleado o delegado del Consejo Nacional de Salario Mínimo, debidamente autorizado, tenga libre acceso a todos los sitios donde se ejecute algún trabajo; y proporcionar los datos que se les soliciten, con el fin de obtener información acerca de las condiciones que allí prevalezcan; y, b) Permitir que las personas mencionadas en el literal anterior, examinen o saquen copias de las planillas o recibos de pago. Los datos así obtenidos sólo podrán ser utilizados para fines estadísticos y no harán fe en ninguna clase de actuaciones judiciales.

### CAPITULO III DE LA JORNADA DE TRABAJO Y DE LA SEMANA LABORAL

Art. 161.- Las horas de trabajo son diurnas y nocturnas. Las diurnas están comprendidas entre las seis horas y las diecinueve horas de un mismo día; y las nocturnas, entre las diecinueve horas de un día y las seis horas del día siguiente. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno, salvo las excepciones legales, no excederá de ocho horas diarias, ni la nocturna de siete. La jornada de trabajo que comprenda más de cuatro horas nocturnas, será considerada nocturna para el efecto de su duración. La semana laboral diurna no excederá de cuarenta y cuatro horas ni la nocturna de treinta y nueve.

Art. 162.- En tareas peligrosas o insalubres, la jornada no excederá de siete horas diarias, ni de treinta y nueve horas semanales, si fuere diurna: ni de seis horas diarias, ni de treinta y seis horas semanales, si fuere nocturna. En los casos de este artículo, la jornada de trabajo que comprenda más de tres y media horas nocturnas, será considerada nocturna, para los efectos de su duración. se consideran tareas peligrosas o insalubres las labores comprendidas en los artículos 106 y 108. en caso de duda sobre si una tarea es peligrosa o insalubre, se estará a la calificación que de la misma haga la dirección general de previsión social.(5) no obstante lo dispuesto en el inciso primero de este artículo, los patronos de empresas en que se realizan tareas conceptuadas como peligrosas o insalubres, podrán solicitar al ministerio de trabajo y previsión social autorización para trabajar de conformidad con las normas establecidas en el artículo anterior, la que se otorgara previo dictamen de la dirección general de previsión social, en que conste que dichas empresas emplean sistemas y equipos de seguridad e higiene apropiados a sus actividades y que los riesgos profesionales con responsabilidad patronal no han sido frecuentes. La autorización referida se revocará, si variaren en cualquier tiempo la Asamblea Legislativa –República de El Salvador Legislativo 40 extremos indicados. (5)

Art. 163.- Considerase tiempo de trabajo efectivo todo aquél en que el trabajador está a disposición del patrono; lo mismo que el de las pausas indispensables para descansar, comer o satisfacer otras necesidades fisiológicas, dentro de la jornada de trabajo.

Art. 164.- La jornada de trabajo en casos especiales, podrá dividirse hasta en tres partes comprendidas en no más de doce horas, previa autorización del Director General de Trabajo.

Art. 165.- El patrono fijará originariamente el horario de trabajo; pero la modificación posterior tendrá que hacerlas de acuerdo con los trabajadores. Los casos de desacuerdo serán resueltos por el Director General de Trabajo, atendiendo a lo preceptuado por este Código,

convenciones y contratos colectivos, reglamentos internos de trabajo, a la índole de las labores de la empresa y, a falta de esos elementos de juicio, a razones de equidad y buen sentido.

Art. 166.- Cuando la jornada no fuere dividida, en el horario de trabajo deberán señalarse las pausas para que, dentro de la misma, los trabajadores puedan tomar sus alimentos y descansar. Estas pausas deberán ser de media hora; sin embargo, cuando por la índole del trabajo no pudieren tener efecto, será obligatorio para el patrono conceder permiso a los trabajadores para tomar sus alimentos, sin alterar la marcha normal de las labores. En las empresas que prestan un servicio público como las de ferrocarriles, de transporte de pasajeros, de suministro de energía eléctrica y otras análogas, el horario de trabajo será elaborado por la empresa, en atención al mejor servicio o a las disposiciones dictadas por la autoridad competente, según el caso, e incorporado al respectivo reglamento interno de trabajo. Los trabajadores y los patronos no podrán pactar, en labores esenciales a la comunidad, horarios de trabajo que la perjudiquen. En esta clase de servicios, el horario de Trabajo deberá ser sometido a la aprobación del Director General de Trabajo.

Art. 167.- Entre la terminación de una jornada, ordinaria o con adición de tiempo extraordinario, y la iniciación de la siguiente, deberá mediar un lapso no menor de ocho horas.

Art. 168.- Las labores que se ejecuten en horas nocturnas se pagarán, por lo menos, con un veinticinco por ciento de recargo sobre el salario establecido para igual trabajo en horas diurnas.

DEL DESCANSO SEMANAL Art. 171.- Todo trabajador tiene derecho a un día de descanso remunerado por cada semana laboral. El trabajador que no complete su semana laboral sin causa justificada de su parte, no tendrá derecho a la remuneración establecida en el inciso anterior.

Art. 172.- Los trabajadores no sujetos a horario tendrán derecho a la remuneración del día de descanso, siempre que hubieren laborado seis días de la semana y trabajado la jornada ordinaria en cada uno de ellos. No perderán la remuneración del día de descanso los trabajadores a que se refiere el inciso anterior, cuando por causa justa falten a su trabajo o no completen alguna de las jornadas.

Art. 173.- El día de descanso semanal es el domingo. Sin embargo, los patronos de empresas de trabajo continuo, o que presten un servicio público, o de aquéllas que por la índole de sus actividades laboran normalmente en día domingo, tienen la facultad de señalar a sus trabajadores el día de descanso que les corresponda en la semana. Fuera de estos casos, cuando las necesidades de la empresa lo requieran, el patrono, para señalar a sus trabajadores un día de descanso distinto del domingo, deberá solicitar autorización al Director General de Trabajo. Art. 174.- Los trabajadores tendrán derecho a gozar de una prestación equivalente al salario básico en su correspondiente día de descanso. Si el salario se estipulare por semana, quincena, mes u otro período mayor, se presume que en su monto va incluida la prestación pecuniaria del día de descanso semanal.

Art. 175.- Los trabajadores que de común acuerdo con sus patronos trabajen en el día que legal o contractualmente se les haya señalado para su descanso semanal, tendrán derecho al salario básico correspondiente a ese día, más una remuneración del cincuenta por ciento como mínimo, por las horas que trabajen y a un día de descanso compensatorio remunerado.

#### REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO CAPITULO UNICO

Art. 302.- Todo patrono privado que ocupe de modo permanente diez o más trabajadores y las instituciones oficiales autónomas o semiautónomas, tienen la obligación de elaborar un reglamento interno de trabajo, que deberán someter a la aprobación del Director General de Trabajo, sin cuyo requisito no se considerará legítimo. Toda modificación del reglamento deberá hacerse en la misma forma.

Art. 303.- Para su aprobación, el reglamento interno de trabajo deberá estar de acuerdo con las disposiciones de este Código, las leyes, contratos y convenciones que lo afecten; y tendrá como fin establecer con claridad las reglas obligatorias de orden técnico o administrativo, necesarias y útiles para la buena marcha de la empresa, a las cuales deben sujetarse tanto patronos como trabajadores en la ejecución o desarrollo del trabajo.

Art. 304.- Entre las reglas a que se refiere el artículo anterior, el reglamento interno deberá contener: a) Horas de entrada y salida de los trabajadores; b) Horas y lapsos destinados para las comidas; c) Lugar, día y hora del pago; ch) Designación de la persona ante quien podrá ocurrirse para peticiones o reclamos en general; d) Disposiciones disciplinarias y modo de aplicarlas; e) Labores que no deben ejecutar las mujeres y los menores de edad; f) Tiempo y forma en que los trabajadores deben someterse a los exámenes médicos, previos o periódicos,

así como a las medidas profilácticas que dicten las autoridades; g) Indicaciones y reglas que en atención a la naturaleza de la empresa, negocio o explotación, sean indispensables para obtener la mayor higiene, seguridad y regularidad en el desarrollo del trabajo; y, h) Las demás reglas que a juicio del Director General de Trabajo fueren necesarias.

#### ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR LEGISLATIVO

Art. 305.- El patrono podrá suspender hasta por un día al trabajador, por cada falta disciplinaria establecida en el reglamento interno. En circunstancias especiales o en aquellos casos en que no exista reglamento en la empresa, el Inspector General de Trabajo, previa calificación de motivos, podrá conceder al patrono autorización para suspender al trabajador hasta por un plazo no mayor de treinta días.

Art. 306.- El patrono, dentro de los seis días siguientes a la aprobación del reglamento, deberá darlo a conocer a los trabajadores, colocando en lugares de fácil visibilidad, ejemplares del mismo, impresos o escritos, con caracteres enteramente legibles. El reglamento entrará en vigencia quince días después de la fecha en que se haya dado a conocer. Mientras un reglamento esté en vigencia, no será necesario el plazo a que se refiere el inciso anterior, respecto a los nuevos patronos o sus representantes y de los trabajadores de nuevo ingreso.

#### LEY DE BANCOS

##### TITULO PRIMERO DISPOSICIONES FUNDAMENTALES CAPITULO ÚNICO

Objeto y alcance de la Ley Art. 1.- La presente ley tiene por objeto regular la función de Intermediación Financiera y las otras operaciones realizadas por los bancos, propiciando que éstos brinden a la población un servicio transparente, confiable y ágil, que contribuya al desarrollo del país. En las materias no previstas en la presente Ley, en la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, en la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, en la Ley de Privatización de Bancos Comerciales y de las Asociaciones de Ahorro y Préstamo, en la Ley del Mercado de Valores, en la Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y en la Ley de Saneamiento y Fortalecimiento de Bancos Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo; los bancos se registrarán por las disposiciones del Código de Comercio y demás Leyes de la República, en lo que fueren aplicables. Las entidades Financieras no Bancarias supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, operarán sobre la base de una ley especial que les regulará. En el texto de



esta Ley, el Banco Central de Reserva de El Salvador se denominará: "El Banco Central" y la Superintendencia del Sistema Financiero, "La Superintendencia".

ART. 1.- la presente ley tiene por objeto regular la organización, el funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que realizan los bancos cooperativos y las sociedades de ahorro y crédito que se indican en la presente ley, con el propósito de que cumplan con sus objetivos económicos y sociales, y garanticen a sus depositantes y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos. (6) sujetos

ART. 2.- las entidades financieras reguladas por esta ley son las siguientes: a) los bancos cooperativos, que comprenden: a.1 las cooperativas de ahorro y crédito que además de captar dinero de sus socios lo hagan del público. a.2 las cooperativas de ahorro y crédito cuando la suma de sus depósitos y aportaciones excedan de seiscientos millones de colones. b) las sociedades de ahorro y crédito. c) las federaciones de bancos cooperativos calificadas por la superintendencia para realizar con sus afiliados las operaciones de intermediación que señala esta ley.

#### AUTORIZACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

Art. 5.- La cooperativa que desee captar depósitos del público presentará su solicitud de autorización a la Superintendencia acompañada de los siguientes documentos: a) Nómina de los socios, con especificación de sus generales, nacionalidad y cualquier otra información que crean pertinente aportar; b) Nómina y generales de los directores; c) Escritura de constitución de la cooperativa; d) Esquema de organización y administración de la cooperativa, los estados financieros auditados y las proyecciones financieras de sus operaciones; y e) Detalle del número de acciones suscritas y pagadas por cada uno de sus socios. La Superintendencia emitirá el instructivo para la aplicación de este artículo. Art. 6.- La Superintendencia, durante los sesenta días siguientes de recibida toda la información requerida, concederá la autorización para realizar las actividades reguladas por la presente Ley, cuando a su juicio, las bases financieras proyectadas, así como la honorabilidad y responsabilidad personal de los socios, directores y administradores, ofrezcan protección a los intereses del público. Si la decisión fuere favorable a los peticionarios, la autorización se expedirá por resolución de la Superintendencia. Art. 7.- Para la autorización de la Superintendencia el número de socios de la cooperativa no deberá ser inferior a cien. Calificación e Inscripción de la Escritura de Constitución Art. 8.- El testimonio de la escritura de constitución deberá presentarse a la

Superintendencia para que califique si los términos estipulados en él, están conformes con los proyectos previamente autorizados y si el capital social ha sido efectivamente integrado de acuerdo con la autorización. La Superintendencia no podrá otorgar la autorización si la interesada no subsanare las observaciones que se le indicaren. No podrá presentarse a inscripción en el Registro respectivo, la modificación de la escritura constitutiva de una cooperativa, sin que lleve una razón suscrita por la Superintendencia en la que conste el cumplimiento de lo establecido en el inciso anterior. Inicio de Operaciones con el Público.

Art. 9.- Cumplidos los requisitos establecidos en esta Ley y sus reglamentos e instructivos, verificados sus controles y procedimientos internos y debidamente autorizada la cooperativa, la Superintendencia certificará en un período no mayor a quince días hábiles a partir de que se hayan cumplido los requisitos, que puede iniciar sus operaciones con el público. Dicha certificación se dará a conocer por medio de publicaciones que se insertarán a costa de la cooperativa respectiva por una sola vez, en el Diario Oficial y en un diario de circulación nacional. Autorizaciones Especiales Art. 10.- Las cooperativas reguladas por esta Ley, requerirán autorización previa de la Superintendencia para fusionarse con otras cooperativas y transferir globalmente, ya sea la totalidad o la mayoría de sus activos. También requerirán autorización previa de la Superintendencia para el cierre de sus operaciones. La fusión a que se refiere el inciso anterior se hará de conformidad a las reglas establecidas en el Código de Comercio o la Ley General de Asociaciones Cooperativas, según el caso, excepto que el aviso del acuerdo de fusión y el último balance mensual de las cooperativas deberán publicarse por una sola vez en dos diarios de circulación nacional, y que la fusión se ejecutará después de treinta días de la referida publicación, siempre que no hubiere oposición. Dentro de dicho plazo, todo interesado podrá oponerse a la fusión; en este caso, se podrá suspender dicho proceso, en tanto no sea garantizado su interés suficientemente, conforme al criterio del Juez que conozca la solicitud; pero no será necesaria la garantía si esta la ofreciere la nueva cooperativa o la incorporarte. Si la sentencia declara que la oposición es infundada, la fusión podrá efectuarse tan pronto como aquella cause ejecutoria. El acuerdo de fusión no podrá presentarse a inscripción en el Registro respectivo sin que lleve una razón suscrita por el Superintendente en la que conste la autorización.

Capital Social Mínimo Art. 16.

El monto del capital social pagado de una cooperativa regulada por esta Ley no podrá ser inferior a cinco millones de colones. El Consejo Directivo de la Superintendencia, cada dos

años, tomando como base el Índice de Precios al Consumidor, previa opinión del Banco Central, deberá actualizar el monto del capital social pagado a que se refiere este artículo, de manera que mantenga su valor real. En este caso, las cooperativas tendrán un plazo de ciento ochenta días para ajustar su capital social. Art. 17.- Para completar el monto de capital señalado en el artículo anterior, éste deberá pagarse totalmente en dinero efectivo o en cheque certificado y acreditarse mediante el depósito de la suma correspondiente en el Banco Central.

Art. 18.- El capital social en las cooperativas está constituido por acciones, suscritas y pagadas por sus socios, el cual podrá variar de acuerdo a la ley respectiva. Dichas acciones representan la participación de los socios en la cooperativa y le confiere el derecho a voz y voto, de conformidad con las leyes correspondientes.

Art. 24.- La participación de cada socio en el capital social de una cooperativa, no podrá exceder del diez por ciento del total del capital social pagado.

## **2.2 Base Teórica**

### **Plan de mejora**

El estudio del Clima Organizacional que hoy en día es de gran importancia, busca un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Se debe comprender que, aunque el clima es un factor inherente a todas las organizaciones, nos encontramos ante un fenómeno social alimentado por múltiples interacciones, mismas que se verán afectadas por diversas variables tan numerosas como demande la interacción entre los colaboradores de cada empresa. A partir de esto, podemos advertir que, al contar con objetivos, procesos, estructuras y funciones distintas en cada empresa, la solución a los problemas que presenta cada una deberá ser diseñada a partir de estas particularidades.

Soy feliz en mi trabajo?, ¿Mis compañeros disfrutan lo que hacen?, ¿El equipo que gestiono está motivado y busca nuevos retos? ¿Mi jefe se siente satisfecho con mis resultados?, son algunas de las preguntas que muchas veces circulan en los pasillos de las organizaciones.

Las compañías de mayor éxito en el mundo radican en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto, el control total de la calidad es una

filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

La base del éxito del proceso de mejoramiento es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado por los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes. Dicha política requiere del compromiso de todos los componentes de la organización.

James Harrington (1993). Para él, mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. Es decir, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Eduardo Deming (1996). Según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

Para llevar a cabo este proceso de Mejoramiento (Continuo) tanto en un departamento determinado como en toda la empresa, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser Económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y Acumulativo, es decir, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

### **2.3 Finalidad del plan**

Es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado

Mejorar el desempeño de la entidad y garantizar el uso transparente

Generar conductas positivas y proactivas de acatamiento a las normas y de mejoramiento institucional por parte de los servidores públicos, que mejoren la efectividad de la gestión e incrementen la satisfacción de los grupos de interés.

### **Elementos del plan**

Compromiso de la Alta Dirección: El proceso de mejoramiento debe comenzarse desde los principales directivos y progresa en la medida al grado de compromiso que éstos adquieran, es decir, en el interés que pongan por superarse y por ser cada día mejor.

### **Consejo Directivo del Mejoramiento:**

Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel, quienes estudiarán el proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la compañía.

### **Participación Total de la Administración:**

El equipo de administración es un conjunto de responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Eso implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización. Cada ejecutivo debe participar en un curso de capacitación que le permita conocer nuevos estándares de la compañía y las técnicas de mejoramiento respectivas.

## **Participación de los Empleados:**

Una vez que el equipo de administradores esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea de cada departamento, quien es responsable de adiestrar a sus subordinados, empleando las técnicas que él aprendió.

## **Participación Individual:**

Es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan, sean medidos y se les reconozcan sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento

## **Ventajas del plan**

- ✓ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ✓ Se Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles
- ✓ Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos

## **Desventajas del plan**

- ✓ Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- ✓ Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.

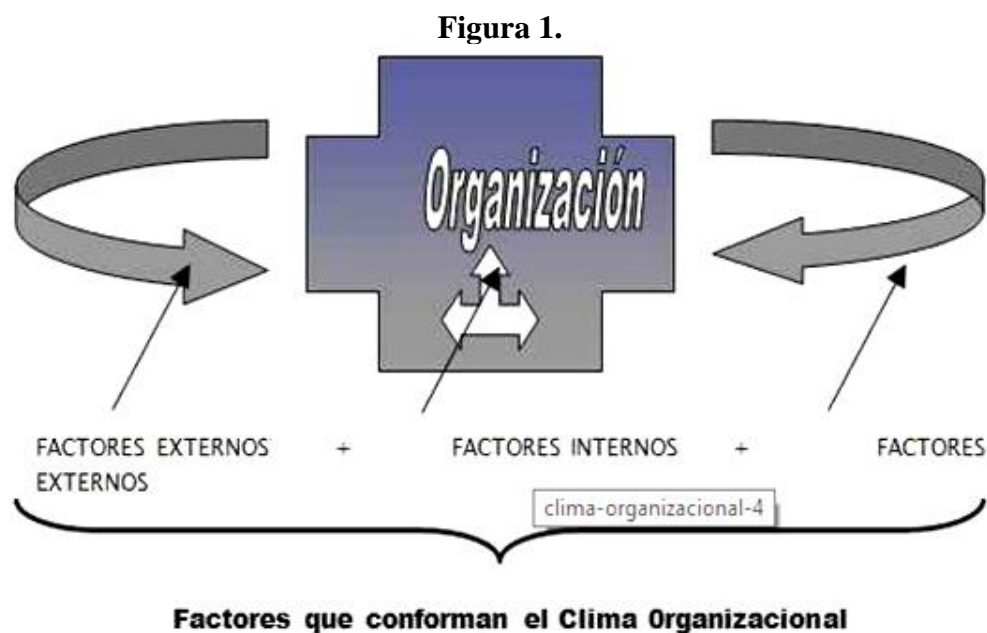
## **Importancia del plan**

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte, las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

## 2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

Los autores Litwin y Stringer que definen al clima organizacional como, “los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los gerentes y otros importantes factores del medio en las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabaja en una organización específica” (Litwin y Stringer, 1968) Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.



La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Podemos destacar que toda organización es afectada por factores extrínsecos e intrínsecos los cuales ejercen presión sobre el desempeño de las personas en una empresa y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. El concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

---

Figura #1 Factores que conforman el Clima Organizacional

**Espacio físico:** lugar donde se encuentra la infraestructura organizacional y donde laboran las personas.

**Estructura:** organigrama sobre el cual se organizan los trabajadores de la empresa según sus tareas, obligaciones y horas de trabajo.

**Responsabilidad:** sentido de compromiso, productividad, puntualidad, capacidad de toma de decisiones.

**Identidad:** sentido de pertenencia y de identidad que deben sentir los trabajadores hacia la organización en la cual laboran.

**Comunicación:** comunicar e intercambiar información es importante para el pleno desarrollo de las actividades de una organización. La escasa o mala comunicación puede convertirse en un grave problema para el desarrollo de las labores de los trabajadores.

La comunicación produce entre el personal una sensación de confianza, diálogo, intercambio de opiniones y sugerencias e, incluso, fomenta las relaciones diplomáticas y cordiales entre los agentes internos y externos de la empresa.

**Capacitación:** es una excelente manera de incentivar a los integrantes de la organización y de fomentar el desarrollo empresarial y personal.

**Liderazgo:** quienes tienen la responsabilidad de dirigir y ser cabeza de una dependencia o departamento deben mostrarse como personas responsables, comprometidas y capaces de motivar e incitar a su equipo para hacer cada día mejor su trabajo.

**Motivación:** forma parte de la cultura de una organización fomentar el bienestar y motivación de su equipo de trabajo a través de diferentes estrategias como, ofrecer un espacio de trabajo limpio e iluminado, dar bonos especiales por productividad, respetar los días libres o de descanso, incentivar la competitividad, entre otros.

Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del Comportamiento Organizacional, se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo.



Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, Promociones, remuneraciones, etc.)

Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Otras definiciones de Clima Organizacional pueden ser:

**(Goncalves, 2000)** “El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, Satisfacción y rotación, etc.)”.

**Para Tanchard y Gilmer (1964) (citado por Boada y Olivero, 2002)**, “el clima organizacional es como un grupo de características que describen a una institución. Son de permanencia relativa en el tiempo, se distinguen de una institución a otra influyen en la conducta de las personas”.

**Según Hall (1996)** “el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

**Según Brunet (1987)**, la manera que tiene un individuo de comportarse en el trabajo va a depender entre otras cosas de sus características personales, de la forma que tiene de percibir el clima de trabajo y de los componentes de la organización. Y se comienza a ver al individuo inmerso dentro de un clima determinado las condiciones de la organización.

A continuación, se describe la teoría de Likert, la cual hace énfasis en el clima organizacional. En donde se destaca la importancia de la teoría para el desarrollo de la investigación. Ya que esta establece; que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

En tal sentido se cita:

**a) Variables causales** que pueden ser modificadas o ser adicionadas con otros componentes por los miembros de la organización; son variable independiente.

**b) variables intermedias** que reflejan el estado interno de la empresa; son los comportamientos manifestados por los individuos: motivaciones, actitudes, rendimiento, eficacia de la comunicación y toma de decisiones.

**c) variables finales**, que son dependiente y reflejan los resultados obtenidos por la organización (efectividad, eficacia, productividad).

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional, estos son: Clima de tipo autoritario. Sistema Autoritario explotador Sistema Autoritarismo paternalista.

**Según Litwin y Stringer estas son las escalas del Clima Organizacional:**

**1. Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.

**2. Responsabilidad:** Es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

**3. Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

**4. Desafío:** Corresponde a las metas establecidas en la organización para hacer cumplidas por el personal implicando un riesgo en el desempeño de su labor. Los cuales ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

**5. Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares

como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

**6. Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

**7. Estándares:** Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

**8. Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, las comunicaciones fluidas entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.

**9. Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

## 2.5 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

### Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima los jefes no tienen confianza en sus colaboradores, por lo cual los trabajadores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Se puede apreciar un ambiente estable y no existe una comunicación con los trabajadores más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

### **Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista**

Este tipo de clima, los jefes tienen una confianza condescendiente en sus trabajadores, como la de un amo con su siervo.

La gran parte de las decisiones se toman en los puestos más altos, pero algunas se toman en los puestos inferiores. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos. Los jefes juegan mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

### **Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo**

Los jefes tienen clima participativo tiene confianza en sus trabajadores. La política y las decisiones se toman en los puestos superiores, pero si se permite a los puestos inferiores tomar decisiones.

La comunicación es de tipo descendente. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Este tipo de clima tiene un ambiente bastante dinámico, en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

### **Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo**

Los jefes tienen plena confianza en sus trabajadores. Las Tomas de decisiones están repartidas en cada uno de los niveles de la empresa. La comunicación es de forma lateral.

La motivación se basa en la participación y por el establecimiento de objetivos de rendimiento, además por los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados lo que permite alcanzar los fines y los objetivos de la organización, bajo la forma de planeación estratégica

Con frecuencia se consideran como similares los términos motivación, clima organizacional, e incluso satisfacción. Sobre cada uno de estos procesos existen diferentes teorías y modelos.

En este sentido, Toro (1998) establece la diferencia entre satisfacción laboral, motivación y clima organizacional, aunque los tres tienen efectos en la productividad, la motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad.

Del mismo modo, Toro (2002) expone que el clima organizacional es una variable independiente en relación con la motivación y el compromiso; el compromiso es una manifestación de la motivación; el clima regula la motivación y, por ende, el compromiso organizacional.

## **2.6 MOTIVACION**

El éxito empresarial se logra cuando los hombres que trabajan en las organizaciones son productivos, así que la productividad organizacional puede verse afectada por factores distintos a los humanos. Pero es en el recurso humano sobre quien recae directamente la responsabilidad de la transformación de los insumos de los bienes y servicios prestados. Por ello se puede decir que productividad organizacional se fundamenta en la productividad humana. Las organizaciones a través de la motivación buscan un mayor esfuerzo en sus empleados ya que por medio de esta se canaliza y sustenta la conducta humana en un sentido particular y comprometido, influyendo de alguna manera en la conducta productiva; a la vez están conformada por personas con expectativas, motivaciones, actitudes y necesidades que necesitan ser reconocida por la administración. Porque esta repercute directamente en el desempeño cabal de sus funciones y tareas.

Hay señalar que la motivación no es el único determinante del rendimiento laboral y de las conductas humanas en el trabajo, pero la actitud favorable de los trabajadores hacia la organización se promoverá mediante un conjunto de condiciones motivantes.

La motivación humana se define como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejerce determinados motivos”. “El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo” (Chiavenato, 1994:55).

La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad.

## TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

“Las teorías de motivación de contenido, se enfocan en los factores internos de la persona que desencadenan, dirigen, sostienen y detienen el comportamiento, pretenden determinar las necesidades específicas que motivan a las personas.” (Ivancevich et.al, 2006: 141)

### Jerarquía de las necesidades de Maslow

“La esencia de la teoría de Maslow es que las necesidades forman parte de una jerarquía. Las necesidades de un nivel inferior son las fisiológicas, y las necesidades de nivel superior son las de autorrealización. Estas se definen de la siguiente manera:

**1. Fisiológicas:** Necesidad de alimento, bebida, refugio y alivio de dolor.

**2. Salud y seguridad:** Necesidad de estar libre de amenazas, es decir, la seguridad ante sucesos o entornos amenazadores.

**3. Pertenencia social y amor:** Necesidad de amistad, afiliación, interacción y amor.

**4. Estima:** Necesidad de autoestima y estima de los demás.

**5. Autorrealización:** Necesidad de satisfacerse aprovechando al máximo las capacidades, habilidades y potencial.

---

<sup>4</sup>LITWIN G Y STRINGER R. (1968). MOTIVACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE BOSTON,  
LA DIVISIÓN INVESTIGACIÓN DE POSGRADO DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS. ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HARVARD

**(Ivancevich et.al, 2006:141). La teoría de Maslow:** supone que la persona trata de satisfacer las necesidades más elementales, antes de dirigir el comportamiento hacia la satisfacción de necesidades de nivel superior. Entre otros aspectos básicos del pensamiento de Maslow para entender el modelo de la jerarquía de las necesidades están:

Una necesidad satisfecha deja de motivar, las necesidades insatisfechas ocasionan frustración, conflicto y estrés. Maslow supone que las personas tienen la necesidad de crecer y desarrollarse, y, en consecuencia, siempre se esforzarán por ascender en la jerarquía en términos de la satisfacción de sus necesidades.<sup>1</sup>

**Teoría ERC de Alderfer** La teoría de Alderfer comprende tres conjuntos de necesidades:

**1. Existencia**, entendida como las necesidades satisfechas por factores como alimento, aire, agua, sueldo, y condiciones laborales.

**2. Relaciones**, comprende las necesidades satisfechas por relaciones sociales e interpersonales significativas.

**3. Crecimiento**, basado en las necesidades satisfechas por un individuo que hace aportaciones creativas o productivas. “Esta teoría supone que los individuos están motivados para entregarse a comportamientos que satisfagan una de las tres necesidades. La teoría de Alderfer señala, que además del proceso de progreso y satisfacción que

### **Teoría de los factores de Herzberg**

“Hay un conjunto de condiciones extrínsecas en el contexto laboral, que genera insatisfacción entre los empleados cuando no están presentes. Estas condiciones son los factores de satisfacción o factores de higiene, que se necesitan para mantener al menos un nivel de satisfacción” (Ivancevich et.al, 2006).

---

<sup>5</sup> María Carolina Forero, Ximena Rincón y María Victoria- motivación, liderazgo y sentido de pertenencia. clima organizacional flores la Valvanera Ltda.; tesis trabajadora social- Abraham maslow (2008)<sup>1</sup>propuso Maslow, actúan también un proceso de frustración y regresión.” (Ivancevich et.al, 2006: 143)

<sup>6</sup>Chiavenato, Idalberto: Administración de los Recursos Humanos, Colombia, Editorial McGraw-Hill, 1994,<sup>1</sup>

1. Salario
2. Seguridad en el trabajo
3. Condiciones de trabajo
4. Condición social
5. Procedimientos de la compañía
6. Calidad de la supervisión técnica.
7. Calidad de las relaciones interpersonales entre los compañeros con los supervisores y con los subordinados.

“Un conjunto de condiciones intrínsecas - el contenido del trabajo-, cuando está presente en el trabajo, crea niveles de motivación sólidos que pueden generar un buen desempeño laboral. Si estas condiciones no están presentes, los trabajos no resultan muy satisfactorios. A este conjunto de condiciones se denominan factores de satisfacción o factores motivacionales, e incluyen:

1. Logro
2. Reconocimiento
3. Responsabilidad
4. Progreso 5. El trabajo mismo 6. La posibilidad de crecimiento” (Ivancevich et.al, 2006: 144).

#### **Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland<sup>14</sup>**

“McClelland propuso una teoría sobre la motivación que se asocia estrechamente con conceptos del aprendizaje. Considera que muchas necesidades se adquieren de la cultura. Tres de estas necesidades aprendidas son la necesidad de logro, necesidad de afiliación y necesidad de poder.” (Ivancevich et.al, 2006: 147). De acuerdo a resultados de investigaciones, McClelland desarrollo un conjunto descriptivo de factores que reflejan una gran necesidad de logro, estas son:

1. A la persona le gusta asumir la responsabilidad en la resolución de problemas.



2. La persona tiende a establecer metas de logro moderadas y se inclina a asumir riesgos calculados.

3. La persona desea retroalimentación sobre el desempeño.

Para la investigación se toma el planteamiento formulado por Maslow, analizando la satisfacción de las siguientes necesidades de los trabajadores en la empresa:

**Seguridad:** Se retoma la seguridad con el fin de conocer las condiciones que brinda la empresa para la satisfacción de esta necesidad en el lugar de trabajo.

**Sociales:** Se identifican las relaciones sociales como el compañerismo, la amistad, pertenencia a grupos internos de la empresa.

**Estima:** Esta se determina por el autor respeto y el reconocimiento con el que se siente cada trabajador (a) y supervisor (a) dentro de la empresa y ante sus compañeros de trabajo.

**Autorrealización:** La autorrealización se determina como la realización personal de trabajadores (as) y supervisores (as) en el desempeño de sus labores, lo que permite alcanzar la autoestima.

Por otra parte, un factor que influye en la motivación es la capacitación que le permite al personal tener un particular interés en ampliar sus conocimientos, en términos profesionales. De tal forma, que para la empresa realizar este tipo de actividades como es el entrenamiento del personal, le proporcionara beneficios por tener un personal altamente capacitado, productivo y motivado. Y con respecto al personal, esta motivación le permite crecer como profesional, y a la vez, obtener más conocimientos. Las razones por las cuales la empresa debe contar con programas de capacitación y desarrollo se refieren a:

- 1). Productividad,
- 2). Calidad,
- 3). Planeación de los recursos humanos,
- 4). Moral,
- 5) prestaciones indirectas,

6) salud y seguridad,

7) prevención de la obsolescencia, Y

8). Desarrollo personal.

” (Sikula y Mckenna, 1989:226). Para que se dé el proceso de capacitación se determinan dos dimensiones a saber:

**1. Necesidad de capacitación:** Entendida como el análisis de los trabajadores de la empresa para identificar qué tipo de conocimientos, actitudes o habilidades

**2. Eficacia de la capacitación:** Está determinada por la satisfacción de la necesidad de la capacitación y la toma de conciencia de los trabajadores frente a los beneficios organizacionales y personales que se logran mediante un buen desempeño de las labores en la empresa.

**Incentivos:** Los incentivos son entendidos como los “pagos” (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.) que hace la organización a sus trabajadores; cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, es decir, que varía de un individuo a otro, haciéndolo útil para unos e inútiles para otros. (Chiavenato, 1994). Los incentivos que se estudiaran en los trabajadores son:

**Beneficios sociales:** Los beneficios sociales “son aquellas facilidades, conveniencias, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados, orientados a ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Pueden financiarse, parcial o totalmente por la empresa.” (Chiavenato, 1994:342). Estos beneficios están representados en bonificaciones, descansos, restaurante, recreación y actividades comunitarias.

Otro factor influyente en el comportamiento de los miembros en una organización es la calidad de vida laboral (CVL), la cual nace del concepto inglés Quality of Work Life (QWL), al final de la década de los sesenta y fueron el Ministerio del Trabajo de los Estados Unidos y la Fundación Ford, los que iniciaron con una serie de conferencias con especialistas y quienes consideraron que el concepto de calidad de vida debe ir más allá que la satisfacción en el trabajo, se puede incluir el rediseño de los puestos, el manejo de los sistemas de información y la implantación de nuevas estructuras organizacionales, con el propósito de estimular el aprendizaje, la promoción y la participación del personal (Gibson, Ivanicevich, Donelly;

1996). Generando consigo un especial interés y alcanzando el reconocimiento social e institucional que se merece<sup>16</sup>, por eso la calidad de vida se convierte en una fuente importante y, a la vez, en un elemento intrínsecamente relevante para el trabajo. No hay calidad de vida sin trabajo



Figura #2 Calidad de Vida Laboral.

### ➤ Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo tiene una fuerte relación con todas las actividades e ideas en torno a la empresa: desde la relación con los procesos que se deben de realizar para entregar productos y servicios, hasta la manera en la que se percibe la empresa (si son amigables, empáticos, cooperativos, etc.). El clima laboral tiene una amplia influencia en las conductas externas de la organización; la reputación va de adentro hacia afuera.

<sup>16</sup>Fuente: Moreno Fidel y Godoy Elsy (2008).

Adaptación de Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos.

<sup>17</sup>DAVIS, Keith, WERTHER, William B., "Administración de Personal y Recursos Humanos", Ed. McGraw-Hill, Trad. MEJÍA GÓMEZ, Joaquín, México, 1995. 21 AVIS, Keith, NEWSTROM, John W., "Comportamiento Humano en el trabajo", Ed. McGraw-Hill, 1999

### ➤ **Reputación como algo interno y su importancia**

La reputación de una organización es uno de los bienes intangibles de más peso en el éxito de la empresa, pues es algo que se va formando a lo largo del tiempo y cuya presencia y concepción prevalece: ya sea para bien o para mal.

Tener empleados en un ambiente de trabajo ideal, abierto a escuchar las opiniones de los colaboradores, con capacitaciones, etc. es el inicio de una reputación que se formará en el interior de la organización, provocando que el cuerpo laboral tenga buenas impresiones de la cultura organizacional y que el equipo de trabajo hable positivamente de la empresa.

### ➤ **El clima laboral**

Cuando los colaboradores se sienten bien en el lugar que ejercen, hablarán de la forma en la que son tratados con una sonrisa en los labios, realizarán su función de mejor ánimo, mayor efectividad y brindarán un servicio al público con mayor calidad que deje al mercado satisfecho con lo ofrecido y lo entregado.

El buen clima laboral brinda un ambiente mucho más cómodo, claro y comunicativo que permitirá que bajos, medianos y altos mandos desempeñen su labor con mayor confianza sin que se sienta que se toman represalias o se denigra el trabajo.

### ➤ **Beneficios para la reputación (del clima laboral)**

La reputación genera un valor agregado a las compañías; es un conjunto de percepciones que son de interés para los stakeholders de una empresa.

De la misma manera, es estratégicamente esencial para las compañías ya que definirá la complejidad de y creatividad en los planes de acción que se quieran realizar.

La reputación es uno de los bienes intangibles de mayor importancia en una organización ya que se encuentra ligado directamente con el posicionamiento que puede tener esta.

Para que la reputación sea positiva y conocida en grandes cantidades primero se debe de prestar atención a cómo el personal se siente y desarrolla en el ambiente laboral; usar herramientas que te ayuden a conocer esto como la de clima organizacional será de gran ayuda para mejorar tu reputación desde la raíz

## **2.7 DESEMPEÑO LABORAL**

Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

### **Factores que influyen en el Desempeño Laboral**

Una Competencia, según Santos (2012) es “el conjunto sinérgico de

1. Conocimientos
2. Habilidades
3. Experiencias
4. Sentimientos
5. Actitudes
6. Motivaciones
7. Características personales
8. Valores

Basado en lo ideal demostrado, asociado a un desempeño superior del trabajo y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad

Según Chiavenato define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores:

la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Tiene que ver con la forma de trabajar en las actividades establecidas dentro o fuera de la empresa. Los trabajadores logran excelentes niveles de desempeño trabajan en ambiente sano, lo que les permita integrarse con los otros trabajadores de la empresa.

### **Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral:**

- **La motivación:** la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- **Adecuación / ambiente de trabajo:** es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- **Establecimiento de objetivos:** el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables.
- **Reconocimiento del trabajo:** el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce.

## **VARIABLES Y SUS INDICADORES**

### **Clima organizacional**

Clima deficiente, jornada laboral, mal ambiente laboral, nivel de capacitación, respeto, clima laboral, toma de decisiones, falta de comunicación, las instalaciones cuentan con espacio reducido.

### **Motivación**

Interna: actitudes, estado de ánimo

Externa: falta de motivación, relaciones de trabajo, rutina, remuneración.

### **Desempeño laboral**

Servicio al cliente, falta de tiempo, personal apático, salarios bajos

### **Plan**

Un plan es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

### **Objetivos**

Son los resultados y los logros que desean alcanzar las organizaciones para dar cumplimiento a su misión. Responde a las preguntas: ¿qué se pretende alcanzar?, ¿cuánto se desea alcanzar? y ¿cuándo se estará en posición de lograrlo? Es común hablar de objetivos a largo plazo (3 años o más), ya que son importantes en la etapa de planeación y objetivos a corto plazo (1 año o menos), que son particularmente importantes en la etapa de implantación y ejecución

### **Estrategias**

Su etimología es el concepto griego strategós que significa “el que guía”, el que dirige. Se dice también que es la capacidad y habilidad para dirigir un asunto, hasta conseguir el objetivo propuesto

## **Indicadores**

Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza

## **Presupuesto**

Presupuesto es un análisis sistemático que analiza el futuro y presente de un proceso productivo y financiero de una empresa, calculando las entradas y salidas de los recursos, dinero, tiempo, materiales, uso de maquinaria y espacio, entre otros. El presupuesto debe entregar como resultados indicadores financieros sobre la cantidad y el costo de los recursos requeridos para desarrollar el producto, incluyendo el proceso productivo, así como datos concretos sobre su rentabilidad, la utilidad esperada, el flujo de efectivo y los indicadores financieros.

## **Capacitaciones**

Para Chiavenato (2007) es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

## **Contenido de la Capacitación**

- 1. Transmisión de información:* el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de un conjunto de conocimientos.
  
- 2. Desarrollo de habilidades:* sobre todo, las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras.
  
- 3. Desarrollo o modificación de actitudes:* se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas



5. Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.

### **Objetivos de la Capacitación**

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración

### **Proceso**

1. Detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico)
2. Programa de capacitación para atender las necesidades
3. Implementación y realización del programa de capacitación
4. Evaluación de los resultados

### **Aspectos a tener en cuenta**

1. Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados.
2. Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa.

Además de estas dos cuestiones de debe constatar si las técnicas de capacitación son eficaces para alcanzar los objetivos propuestos.

## **MARCO HISTÓRICO**

### **VISION**

Ser una cooperativa líder y eficiente en la prestación de servicios financieros a los asociados y asociadas de la zona oriental.

### **MISION**

Brindar servicios financieros a nuestros asociados de manera eficiente. Ágil y oportuna; con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de los sectores productivos de la zona oriental del país, a través de procesos de mejora continua del recurso humano, financiero y tecnológico.

### **PRINCIPIOS**

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, entrenamiento e información.
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad.

### **VALORES**

- Honestidad
- Transparencia
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Igualdad

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**



# **CAPITULO III**

## **SISTEMA DE HIPOTESIS**

### **3.1 SISTEMA DE HIPÓTESIS**

#### **HIPÓTESIS GENERAL**

El diseño de un plan mejorará el clima organizacional con relación a la motivación, para la calidad en el desempeño laboral de los empleados de la empresa ACOMAM de R.L.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

1. La realización de un diagnostico nos ayudará a conocer las deficiencias del clima organizacional y la motivación de ACOMAM de R.L.
2. Con la identificación de los factores vinculados al clima organizacional y la motivación aumentara el desempeño de los empleados
3. Al formular estrategias motivacionales se dará paso a un proceso de mejoramiento continuo reconociendo como valor principal de la organización al ser humano y su talento.
4. Al aplicar el programa de monitoreo y evaluación se conocerá la efectividad del plan de mejora propuesto

### 3.2 OPERACIONALIZACION DE HIPOTESIS

<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	
Diseñar un plan para mejorar el clima organizacional con relación a la motivación, para la calidad en el desempeño laboral de los empleados de la empresa ACOMAM de R.L.	El diseño de un plan mejorará el clima organizacional con relación a la motivación, para la calidad en el desempeño laboral de los empleados de la empresa ACOMAM de R.L.	V. INDEPENDIENTE: Plan de mejora	-Diagnostico -Estrategias Motivacionales Identificación de factores -Medición
		V. DEPENDIENTE: Mejoramiento del clima organizacional e incremento de la motivación.	- Nivel de capacidad - Clima Organizacional - Excelente motivación Mejor desempeño Mejor Reconocimiento de la empresa
<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>			
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
Diagnosticar los factores que caracterizan el actual Clima Organizacional y la motivación	La realización de un diagnostico nos ayudará a conocer las deficiencias del clima organizacional y la motivación de ACOMAM de R.L.	V. INDEPENDIENTE: Diagnóstico	- Análisis interno - Análisis externo - PESTA - FODA
		V. DEPENDIENTE: Deficiencias del Clima y la motivación	- No cuenta con métodos de estimulación. - Falta de motivación - Malas Relaciones Interpersonales.

Identificar los factores vinculados al clima organizacional y la motivación que influyen en el desempeño de sus colaboradores.	Con la identificación de los factores vinculados al clima organizacional y la motivación aumentara el desempeño de los empleados	V. INDEPENDIENTE: Identificación de los factores	Ambiente laboral Nivel de capacitación Respeto Actitudes Estado de animo Rutina Relaciones de trabajo Remuneraciones
		V. DEPENDIENTE: Aumento en el desempeño	-Mejor Rendimiento -Asignación de nuevas tareas. -Rotación de Personal.
Formular estrategias motivacionales que abran paso a un proceso de mejoramiento continuo reconociendo como valor principal de la organización al ser humano y su talento.	Al formular estrategias motivacionales se dará paso a un proceso de mejoramiento continuo reconociendo como valor principal de la organización al ser humano y su talento.	V. INDEPENDIENTE: Estrategias Motivacionales	- Capacitaciones - Remuneraciones . Premios al mejor empleado - Estímulos
		V. DEPENDIENTE: Mejoramiento continuo	- Reconocimiento - Aumento en el desempeño - Aumento en el nivel de capacitación Mayor capacidad

Determinar un programa de monitoreo y evaluación para el plan de mejora propuesto	Al aplicar el programa de monitoreo y evaluación se conocerá la efectividad del plan de mejora propuesto.	V. INDEPENDIENTE Programa de monitoreo y evaluación	Observación Informes estadísticos Reportes escritos o verbales Informes financieros Autoevaluaciones
		V. DEPENDIENTE Efectividad del plan de mejora	Aumento en la motivación Excelente clima laboral



# **CAPITULO IV**

# **METODOLOGIA**

## **4. METODOLOGIA**

El desarrollo de la investigación, se seguirán secuencia de procedimientos del método de investigación científico, ya que es el más conveniente al momento de la recopilación de la información de la investigación que se llevara a cabo. El método presenta la información de manera oportuna, clara y sistemática la cual se obtiene mediante de la ejecución de una serie de procedimientos.

Se utilizará el método deductivo, ya que partiremos de la información recopilada, la cual sirve de guía para tener claridad y eficiencia al momento de procesar la información. Se aplica con mayor claridad por que se parte de información ya establecida de la empresa que dan el conocimiento preciso de cómo está la empresa de manera interna y externa.

### **4.1 Tipo de Estudio**

El presente trabajo de investigación está enfocado principalmente como un estudio descriptivo, aplicando la metodología cuali-cuantitativa, ya que en la mayor parte de la información se describirán los procesos.

### **4.2 Universo o Población**

Es de gran importancia determinar a cuantas personas se le pasaran los instrumentos de recolección de los datos, y quienes serán esas personas para obtener una información precisa logrando que los resultados sean más exactos y tenga homogeneidad con toda la población de la empresa.

Se tomará en cuenta como objeto de estudio a los empleados que laboran en la organización formando así un total de 18 personas. El objeto de estudio para los clientes se tomará de información actualizada del total de clientes o asociados con los que cuenta la organización el cual está conformado por 1948 personas, las cuales obtienen servicios de la organización. De la cual se tomará en cuenta una porción para realizar el instrumento.

### **4.3 Muestra**

La muestra es una de las fases primordiales de toda investigación, de la cual depende la recolección precisa y oportuna de información, el cual este sustentado por medio de los distintos instrumentos de investigación.

Se utilizará el método no probabilístico con el muestro intencional o de conveniencia, en el cual se seleccionarán directamente a un grupo de personas para la recopilación por medio de los instrumentos de investigación.

El tipo de muestra que se utilizara es intencional estratificada, ya que deseamos personas con características particular, poniendo en práctica los criterios de inclusión y exclusión.

#### **4.3.1 Muestra Empleados**

De acuerdo al método que se utiliza se ha tomado a bien pasar el instrumento a todos los empleados, gerente, y comité directivo haciendo un total de 18 personas, a los cuales se les pasara el instrumento de información porque son el factor más importante del cual depende la organización.

#### **4.3.2 Muestra de Clientes**

Según la información establecida, la cartera de asociados o clientes de la empresa es de 1948, son con los que cuenta la empresa actualmente, de los cuales utilizando el método no probabilístico con muestro intencional o de conveniencia se tomaran en cuenta solamente a 30 personas (clientes), a los cuales se les realizara el instrumento de recolección de información.

## 4.4 CRITERIOS

### 4.4.1 Criterios para empleados.

Para la recolección de información mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, son pocos los criterios de inclusión y exclusión que se toman en cuenta debido a que tomamos a toda la población de empleados como parte fundamental para la recolección de la información que se desea obtener.

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Empleados que laboran en la institución desde un año o más.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Personal con menos de tres meses en el desempeño del cargo</li><li>➤ Personal eventual</li><li>➤ Personal en vacaciones</li><li>➤ Personal que no acepte participar en el estudio.</li></ul>

### 4.4.2 Criterios para los clientes

Para la recolección de información que se desea obtener de parte de los clientes se toman en cuenta algunos criterios de inclusión para efectos de recopilar información certera y eficiente. Ya que no tomamos a todos los clientes para la aplicación del instrumento.

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Personas asociadas a la cooperativa.</li><li>➤ Personas con asistencia regular a la institución.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Personas que visitan poco la cooperativa.</li><li>➤ Los no socios.</li></ul>

#### 4.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Son características de la realidad que pueden ser determinadas por observación e intervienen en los resultados de algunos hechos, las variables establecidas en la presente investigación de dos tipos.

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operativa</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Organización</b>	<p>La organización está compuesta de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo"</p> <p style="text-align: center;"><b>(Porter, Lawler &amp; Hackman 1975)</b></p>	<p>Es la eficiencia de una relación de actividades que se desarrollan dentro de la empresa, logrando así un mismo fin</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Estructura</li> </ul>
<b>Cooperativa</b>	<p>“una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se ha unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”</p> <p style="text-align: center;"><b>(la II Asamblea General de la Alianza Cooperativa Internacional, 1995)</b></p>	<p>Es una correlación de las actividades que desempeñan los empleados para lograr objetivos y metas, brindando un buen servicio y logrando sentir satisfecho con el desarrollo de sus funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios</li> <li>• Ambiente</li> </ul>
<b>Clima</b>	<p>Se refiere al clima organizacional como el ambiente</p>	<p>Se trata del día a día en la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima deficiente</li> </ul>

<b>Organizacional</b>	<p>propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional; que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.</p> <p style="text-align: right;"><b>(Méndez Álvarez, 2006)</b></p>	<p>organización, con un poco de dificultad en ocasiones, haciendo más tenso el lugar de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones cuentan con un espacio reducido</li> <li>• Falta de comunicación</li> <li>• Mal ambiente laboral</li> <li>• Nivel de capacitación</li> <li>• Respeto</li> <li>• Clima laboral</li> <li>• Jornada laboral</li> </ul>
<b>Motivación laboral</b>	<p>La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.</p> <p style="text-align: right;"><b>(Robbins, 1999:17)</b></p>	<p>De acuerdo a la conducta y actitud que los empleados presentan para desarrollar sus funciones o actividades con frecuencia, para lograr un desempeño eficiente dentro de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de motivación</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Estado de animo</li> <li>• Rutina</li> <li>• Relaciones de trabajo</li> <li>• Remuneraciones</li> </ul>

<p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p>El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Bohórquez, citado en Araujo y Guerra, 2007)</p> <p style="text-align: center;"><b>(Bohórquez, citado en Araujo y Guerra, 2007)</b></p>	<p>Se transforma en la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, en el desarrollo de las actividades logrando las metas u objetivos con eficiencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el servicio al cliente</li> <li>• Falta de tiempo</li> <li>• Personal apático</li> <li>• Salarios bajos</li> <li>• Ambiente</li> <li>• Falta de capacitación</li> <li>• Remuneración</li> </ul>
---------------------------------	--	---	--

## 4.6 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

**1-Encuesta:** es una técnica de recopilación de información que se aplicara a todas las personas seleccionas de acuerdo a la muestra.

Los métodos de recolección de datos que se aplicaran son:

**2-Observación Directa:** Se realizará la observación directamente al personal operativo de ACOMAM de R.L. Como fuente para recopilar información, determinando el grado de motivación que presentan dentro del clima organizacional en el cual se encuentran.

**3-El cuestionario:** el cual estará dirigido para a los empleados que laboran en la empresa ACOMAM de R.L. así mismo a la muestra que es la representación de sus clientes o asociados. Dicho instrumento está estructurado con el fin de obtener información certera y veraz, el cual ha sido diseñado para que sea comprensible y establezca parámetros efectivos con relación al tema de investigación que contiene un total de treinta unas preguntas para los empleados donde se medirá la motivación laboral y el clima organizacional en la organización.

También se estará pasando un cuestionario a los clientes que pretende recolectar información de nuestros clientes para medir la satisfacción y cómo perciben la motivación y clima organizacional, la comunicación y el respeto en la cooperativa con dieciséis preguntas.

**4-La entrevista:** este instrumento de recolección de datos está dirigida al gerente general de la empresa, para obtener información específica que esté relacionada con la investigación. Las preguntas en total son veintitrés y pretende investigar la motivación y el clima organizacional que existe en la cooperativa.



## **4.7 FUENTES PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

### **4.7.1 FUENTES PRIMARIAS.**

Los datos o información primaria es la que el investigador obtiene mediante cuestionarios, entrevistas, observación entre otras.

Las fuentes para la recopilación de los datos primarios que se utilizaran para el desarrollo de la investigación.

- Empleados y dueños de ACOMAM de R.L.

### **4.7.2 FUENTES SECUNDARIAS**

La información secundaria se extrae mediante de fuentes documentales como, por ejemplo, censos, informes de investigaciones anteriores, reportajes, memoria de labores entre otras fuentes, dicha información servirá para complementar la información primaria o sirve como base para un análisis sustentado en información específica.

Para el desarrollo de la investigación se obtiene información de fuentes documentales secundarias.

- Libros de Psicología
- Internet
- Libros de motivación y clima organizacional
- Libros de administración
- Memoria de Labores de la empresa.
- Guías Metodológicas
- Entre otras fuentes Bibliográficas

## **4.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

### **4.8.1 Validación de los instrumentos**

De acuerdo con el protocolo de la investigación, se procese a la validación de los instrumentos de la investigación para que estos sean claros, al momento de la recolección de la información. Con lo cual se pretende verificar si los instrumentos son comprensibles. Se toman en cuenta lo siguiente:

- 1. La redacción de las preguntas elaboradas.
- 2. las instrucciones para contestar son comprensibles.
- 3. si las preguntas son claras y comprensibles.
- 4. El orden de las preguntas.

### **4.8.2 Procedimiento para la recolección de datos**

Para la recopilación de la información utilizamos la entrevista y la encuesta como instrumentos esenciales. Para lo cual el equipo de trabajo se presenta a las oficinas de la empresa para la aplicación de los instrumentos a los empleados, gerente y los clientes a los cuales está dirigido.

Para la entrevista se pretende tomar un tiempo necesario aproximadamente de una hora.

## **4.9 PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **4.9.1 Procedimiento para presentar los datos**

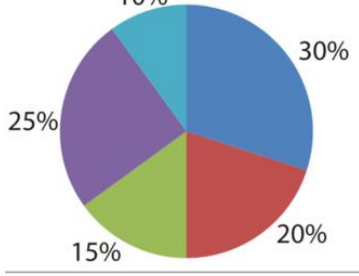
Cada uno de los instrumentos se presentará de forma individual (Propietaria, Empleado y clientes).

### **4.9.2 Procesamiento de los datos**

El procesamiento de los resultados obtenidos se hace mediante una computadora en el programa Excel, la respectiva tabulación con la creación de tablas y gráficos que permitan

hacer el respectivo análisis e interpretación de la evaluación de los resultados. La cual será presentada de forma precisa, que sea fácil de comprender.

- Ejemplo de la presentación de la información recolectada.

N°	Pregunta	Objetivo	Tabulación			Grafica	Análisis
			N°	Fr. Abs.	Fr. Rel.		
					%		Interpretación
					%		
					%		
			TOTAL		100%		

**CAPITULO V**  
**PRESENTACION**  
**DE LOS**  
**RESULTADOS**

## TABULACION DE DATOS RECOPIADOS

### TABULACIÓN DE RESULTADOS DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE DE ACOMAM DE RL.

N.º	INDICADOR	OBJETIVO	PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS
1	<b>PERCEPCION GENERAL RUTINA</b>	-Conocer la percepción general del gerente sobre la empresa	1. ¿Cuánto tiempo tiene de ser gerente?	3 AÑOS	El gerente de ACOMAM de RL, manifiestas estar satisfecho con su desempeño laboral dentro de la empresa así mismo da a conocer que maneja sin inconvenientes las responsabilidades que le han sido asignadas.
			2. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?	Muy bien, ya que mi desempeño dentro de la empresa es satisfactorio en todas las áreas.	
			3. ¿Conoce la historia y trayectoria de la empresa?	Si lo conozco a fondo, ya que es una política de la empresa.	
2	<b>JORNADA LABORAL</b>	-Conocer la jornada laboral de los empleados	4. ¿Sus funciones y las de los empleados están bien definidas?	Considero que están definidas a la perfección, ya que están basadas en la distribución equitativa y justa.	De acuerdo a la información recopilada se considera que el buen desempeño de los empleados se debe a que sus funciones son asignadas de manera justa y equitativa. Haciendo que su jornada laboral sea aceptada por la mayoría de los empleados.
			5. ¿Cómo gerente proporciona información a los empleados sobre otras funciones distintas al trabajo que realizan?	Si. Porque considero que es importante que los empleados estén informados de distintas funciones, el cual genera una amplia gama de rotación.	
			6. ¿Considera que las cargas laborales de los empleados están bien definidas?	Si. Considero que están de acuerdo a lo justo y con información suficiente para el desempeño.	

3	<b>RELACIONES DE TRABAJO</b>	-Conocer las relaciones trabajo entre los empleados.	7. ¿Cómo considera la relación de trabajo entre los empleados?	Considero que es bastante buena. Aunque en ocasiones existen inconvenientes como en toda empresa.	Se puede decir que las relaciones de trabajo entre los empleados no son 100% satisfactorias y que siempre existen pequeños detalles que como empresa necesitaría perfeccionar.
			8. ¿Considera que los empleados son distantes entre sí?	Considero que la mayoría son unidos. A excepción de pocos empleados que son un poco complejos.	
			9. ¿Las opiniones de los empleados son importantes, visionarias y son tomadas en cuenta?	Son tomadas en cuenta cuando las opiniones están bien establecidas y claras.	
4	<b>LIDERAZGO</b>	-Conocer si el recurso humano es capaz de desarrollar sus funciones con liderazgo.	10. ¿Considera como buenos líderes a sus empleados?	Considero que algunos empleados tienen la capacidad de liderazgo, y otros necesitan ser capacitados para que puedan lograr esa aptitud.	Según la información se debe tener en cuenta que no todos los empleados tienen la capacidad de liderazgo el cual no permite la autonomía en el desempeño de las funciones que cada empleado realiza, el cual no permite tener un excelente clima laboral.
			11. ¿Cómo máxima autoridad, permite a los empleados tomar de decisiones precisas?	Para tomar una decisión, primeramente, el empleado debe de comunicarlo al jefe inmediato para evitar conflictos, disgusto o malos entendidos.	
			12. ¿Cómo gerente se preocupa por mantener un buen clima laboral?	Si. En ocasiones es bastante complicado mantener al 100% un buen clima laboral. Pero se hace todo lo posible.	

5	<b>COMUNICACIÓN</b>	Identificar si existe una buena comunicación entre el recurso humano.	13. ¿Cuándo un empleado ingresa a la empresa recibe suficiente información sobre esta?	Si. Recibe información suficiente, así como todo el proceso de prueba y selección para un empleado nuevo.	Toda persona que ingresa a laborar en ACOMAM de R.L, recibe la capacitación necesaria según las funciones que va a realizar dentro de las empresas con el fin de facilitar su integración al entorno de trabajo, en cuanto a la comunicación se dan pequeños desacuerdos en la toma de decisiones entre el personal de trabajo.
			14. ¿Mantiene una excelente comunicación con los demás empleados?	Para ser sinceros, en ocasiones hay desacuerdos, pero siempre tratamos la mejor manera para que la comunicación se buena.	
			15. ¿Considera que la comunicación entre los empleados es buena interna y externamente?	Considero que es bastante buena, de manera interna. En cuanto a lo externo no sabría con exactitud.	
6	<b>RELACIONES DE DEPENDENCIA</b>	Conocer si el recurso humano es autónomo.	16. ¿Permite la autonomía en la realización de trabajo de los empleados?	En ocasiones, ya que para algunas actividades que desarrollan es preciso una supervisión rápida para ver el desempeño y logro de objetivos.	Según la opinión del gerente considera que existe autonomía pero que no es completa, ya que es necesario la supervisión de distintas actividades. Se puede decir que no todos los empleados tienen oportunidades para seguir creciendo profesionalmente pero que si tienen la capacidad para desarrollar las funciones y responsabilidades asignadas.
			17. ¿Considera que el trabajo de cada empleado proporciona retos y oportunidades de seguir mejorando?	Considero que no todos los empleados tienen trabajos que le proporcionen oportunidades y retos para crecer profesionalmente.	
			18. ¿Considera que la capacidad profesional de cada empleado está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?	Si. En este tipo de desempeño somos una empresa bastante cuidadosa para la selección y reclutamiento de personal.	

7	<b>REMUNERACION RECOMPENSA</b>	Conocer si existe remuneración o recompensa para los empleados.	19. ¿Considera que los empleados están de acuerdo con la remuneración salarial?	Es una pregunta bastante compleja, considero que la mayoría está de acuerdo, y aquellos que no están de acuerdo tampoco lo expresan.	Los salarios de los empleados están basados en su experiencia laboral y sus estudios académicos respaldados por el contrato que firman al momento de ser parte de ACOMAM de RI. Pero algunos empleados gozan de salarios diferenciados lo cual produce ciertas inconformidades por las funciones que desempeñan. La empresa en ocasiones reconoce el compromiso que los empleados demuestran dentro y fuera de la empresa.
			20. ¿La empresa proporciona recompensa por el trabajo destacado que realiza cada empleado?	Si. Se pretende recompensar al mejor empleado.	
			21. ¿Considera que las condiciones salariales son relativamente buenas para los empleados?	Considero que, si son bastante buenas, aunque en ocasiones existen descontentos.	
			22. Además de un sueldo justo, ¿les ofrece otras facilidades como flexibilidad horaria, equilibrio entre su vida personal y profesional?	La empresa, así como tiene sus reglas también ofrece facilidades para que el empleado se sienta agradecido con la institución y al mismo tiempo se pretende ganar el compromiso.	
8	<b>DESEMPEÑO</b>	Identificar como es el desempeño de los empleados en sus funciones de trabajo.	23. ¿Considera que los empleados tienen un buen desempeño en el trabajo que realizan?	Si considero que la mayoría de empleados realiza su trabajo de manera satisfactoria.	A pesar de que los empleados no cuentan con autonomía completa, logran cumplir sus obligaciones sin inconvenientes entre el personal lo cual les permite obtener reconocimientos internos que en ocasiones brinda la empresa.
			24. ¿Considera que la empresa ofrece excelentes beneficios para que los empleados sean eficientes y eficaces?	Si. La empresa ofrece los beneficios suficientes para que los empleados se desempeñen lo mejor posible.	



9	MOTIVACION	Identificar si el recurso humano se mantiene motivado y como es la actitud hacia los clientes y entre sí.	25. ¿Cómo considera las actitudes de los empleados?	La mayoría de los empleados presenta actitudes bastante buenas y que contribuyen a mejorar personalmente.	Las actividades laborales son desarrolladas por lo empleados de la mejor manera posible, poniendo en práctica los valores y cuidando la imagen empresarial lo cual es respaldado por el apoyo que sienten de parte de su gerente, algunas veces el estrés laboral se puede notar al final de la jornada en los empleados.
	ACTITUD DE LOS EMPLEADOS		26. ¿Considera que los empleados dan una buena imagen hacia los clientes y demás?	La imagen que proyectan los empleados hacia los clientes es bastante aceptable, ya que la empresa se preocupa por brindar un excelente servicio al público.	
			27. ¿Cree que los empleados tienen la capacidad de resolver problemas que ocurran en el lugar de trabajo?	Depende de la complejidad del problema, tal como lo dije anteriormente no todos tienen la capacidad para liderar.	
			28. ¿Considera que los empleados son honestos, creativos, respetuosos y tienen empatía con la empresa?	Si considero que los empleados tienen un buen nivel en cuanto a la honestidad, creatividad y demás.	
			29. ¿La empresa apoya al empleado a mejorar su desempeño mediante capacitaciones?	Aunque no es muy frecuente, pero en ocasiones se brinda capacitaciones para lograr el desarrollo institucional y personal.	La empresa no tiene un plan de capacitación para sus empleados, por ende, son enviados ocasionalmente a capacitaciones o actividades relacionadas la actividad comercial de la empresa las cuales son impartidas por otras instituciones.
			30. ¿Considera que los empleados son capaces de desempeñar funciones en otras áreas distintas a la habitual?	Considero que la mayoría de los empleados tienen conocimientos de otras áreas, lo cual nos permite hacer una rotación de personal.	

10	<b>NIVEL DE CAPACITACION</b>	Identificar el nivel de capacitación en el que se encuentran los empleados.	31. ¿Considera que los empleados se sienten satisfechos cuando tienen éxito en su trabajo?	Si. Los empleados en ocasiones han mencionado que están satisfechos con el trabajo que realizan, y cuanto más aumenta el éxito más aumenta su nivel de satisfacción.	Dentro de la institución los empleados demuestran sus habilidades y optan por adquirir capacitaciones que les permitan adquirir nuevos conocimientos para lo cual la empresa flexibiliza sus horarios laborales para que puedan realizar dichas actividades.
			32. ¿La empresa proporciona oportunidades de crecimiento profesional?	La empresa si proporciona oportunidades de crecimiento tanto personal como institucional.	
11	<b>ESTADO DE ANIMO</b>	Conocer el estado de ánimo que mantienen los empleados al momento de desarrollar sus funciones.	33. ¿Considera que los empleados se sienten felices de pertenecer a la empresa?	Considero que los empleados se sienten identificados con la empresa, lo cual hace que quieran pertenecer siempre a esta familia.	A pesar de que la gerencia hace lo posible por mantener al personal motivado, su esfuerzo no es suficiente en ocasiones se tienen que priorizar actividades y posponer actividades previamente planificadas lo que afecta directamente los ánimos de los empleados, pues se carece de un plan motivacional especializado.
			34. ¿La empresa estimula los estados de ánimo de los empleados?	Siempre se trata de estimular los estados de ánimo de cada empleado.	
			35. ¿Considera que los empleados se sienten motivados al momento de desempeñar sus funciones y responsabilidades?	Considero que los empleados siempre están motivados al momento de desempeñar sus funciones. Aunque en ocasiones se nota un poco de desinterés.	
			36. ¿Se preocupa como jefe para mantener los niveles de motivación altos?	Siempre trato de proponer distintas alternativas que sirvan de estimulación de estados de ánimo, y que ayuden a motivar.	

12	<b>RESPECTO</b>  <b>TOMA DE DECISIONES</b>	Conocer el grado de respeto que hay entre los empleados y sus relaciones.	37. ¿Las opiniones de los empleados son respetadas?	Si. Las opiniones de los empleados siempre son respetadas.	Los empleados pueden opinar para la toma de decisiones en algunos casos sus opiniones no son tomadas en cuenta, pero son escuchadas y se respetan, y se toman decisiones que beneficien a todo el personal teniendo en cuenta las funciones que cada uno desempeña con el fin de fortalecer la confianza.
			38. ¿Considera que la autonomía, estimula los estados de ánimo de cada empleado?	Si. Ya que la libertad de desempeñar las funciones de manera correcta, ayuda a que el empleado si sienta más en confianza.	
13	<b>INTERACCION</b> <b>CON OTROS –</b> <b>APOYO SOCIAL</b>	Identificar si existe interacción con los compañeros de trabajo y si se apoyan mutuamente.	39. ¿Considera que existe apoyo entre los empleados?	Si. Entre los empleados que se tienen más confianza. Porque eso se nota sin la necesidad de evaluar.	La comunicación entre todo el personal es diversa pueden existir pequeñas diferencias entre los miembros de las áreas, lo cual es manejado por la gerencia para evitar que surjan situaciones comprometedoras, las cuales se solventan haciendo énfasis en la comunicación y el compañerismo.
			40. ¿Considera que hay compañerismo entre los empleados?	El compañerismo no se da en todas las áreas. Pero si entre las personas que tienen mejores relaciones tanto interna como externa.	
			41. Las relaciones entre los empleados ¿afecta positiva o negativamente? ¿Por qué?	Positivamente. Porque incluso expresan que la buena relación les ayuda a tener mucha más confianza con los compañeros.	
			42. ¿Usted como gerente apoya a los empleados cuando tienen alguna dificultad?	Si, como máxima autoridad el apoyo para los empleados es continuo y en cualquier área de trabajo.	

14	INCENTIVO	Conocer los incentivos que se les brinda a los empleados.	43. ¿El buen trabajo de los empleados es premiado adecuadamente por parte de la organización?	Considero que sí, los empleados reciben recompensa e incentivos como muestra de reconocimiento al trabajo desempeñado.	La empresa tiene reconocimientos personales y ocasionales, los cuales pueden recibir sus empleados por su buen desempeño dentro de la empresa teniendo la oportunidad de sobresalir y representar a la empresa en eventos externos por meritocracia, por lo cual algunos empleados consideran que no es suficiente.
			44. ¿El esfuerzo y los resultados de los empleados son bien reconocidos?	Si son bien reconocidos por parte de la empresa.	
			45. ¿Considera que el proporcionarles un incentivo a los empleados, es un método para estimular el estado de ánimo?	Sí es correcto. El proporcionarles un incentivo a los empleados ayuda a mejorar la motivación, entrega y compromiso con el trabajo que realizan.	

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE ACOMAM DE RL.**

Según la información obtenida el gerente de ACOMAN De RL. Manifiesta que la empresa se encuentra funcionando sin un plan de motivación en áreas esenciales para sus empleados lo cual no ha sido un problema mayor en el desempeño de los mismos, pero a la vez reconoce que es necesario que la empresa cuenta con un plan en donde la motivación y clima laboral sean tratados para garantizar la estabilidad emocional y las buenas relaciones entre todos los empleados y sus clientes, lo cual beneficiaría a todas las partes involucradas.

El gerente hace énfasis en el modelo de preparación al momento de contratar un empleado la preparación previa es en base a sus capacidades y experiencia lo cual debe mejorarse creando un plan de integración laboral para los nuevos empleados que son contratado en donde se brinde un curso de inducción para las diferentes áreas en donde podrían empezar a desenvolverse.

Los problemas internos son canalizados a la gerencia para que esta les de la solución más viable en donde ninguna de las partes involucradas salgan afectadas, en algunos casos las soluciones no son muy bien vistas por algunos empleado puesto que carecen de imparcialidad pues predomina el estatus laboral de cada empleado en conflicto y al no tener un plan para la solución de problemas se vuelve más complejo afectando el clima laboral y en muchos casos las relaciones laborales entre empleados lo que perjudica las atenciones que estos empleados brindan a los clientes de la empresa.

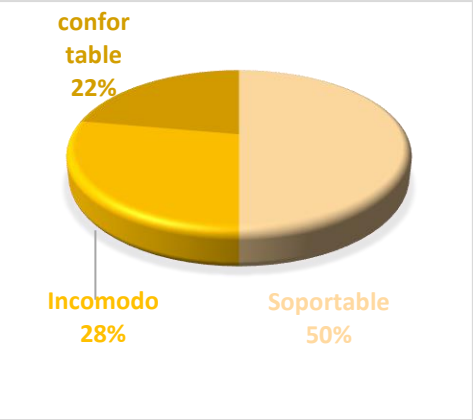
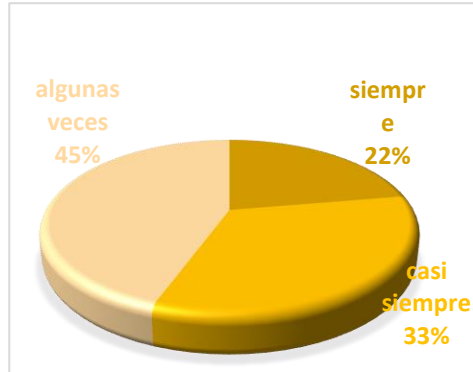
La comunicación interna de la empresa es aceptable, los empleados pueden dar sus opiniones libremente y desempeñar sus funciones con cierta autonomía, pero respetando la opinión de la gerencia y las decisiones de esta el liderazgo dentro de la empresa es escaso pues las decisiones son consensuadas con la gerencia tomando en cuenta las inconformidades de los empleados, esto no garantiza que las opiniones de los empleados sean tomadas en cuenta en su totalidad.

Actualmente la empresa brinda pocas oportunidades a sus empleados, sin embargo los empleados pueden buscar la oportunidad de desarrollarse y enfrentar nuevos retos mediante el acceso a capacitaciones externas siempre y cuando se respete el horario de trabajo , también la

empresa ofrece flexibilidad para que el empleado pueda participar en dichas capacitaciones, lo ideal sería que la empresa implemente un plan de desarrollo profesional y personal en donde cada empleado pueda adquirir y mejorar sus habilidades para un mejor desempeño.

En los incentivos la empresa no tiene una escala de méritos que motive a los empleados a dar lo mejor en cada una de sus funciones sin embargo , tratan de cumplir de la mejor manera con ellas ,sin embargo sus salarios son estipulados bajo un contrato de mutuo acuerdo en donde el monto varía según profesión y experiencia , influye también el cargo para el cual es contratada la persona, la motivación es limitada , y se encuentra a cargo de la gerencia, lo cual no es una actividad recurrente en la empresa, siempre suele darse en periodos específicos y no se tiene una calendarización para poder motivar a los empleado.

## RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACION DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS

N.º	PREGUNTA/ OBJETIVO	TABLA	GRAFICA	ANÁLISIS/ INTERPRETACIÓN															
1	<p>¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos) usted considera que este es?:</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer las condiciones físicas de trabajo</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°1</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Soportable</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td>Incomodo</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">27.8%</td> </tr> <tr> <td>Confortable</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">22.2%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Soportable	9	50%	Incomodo	5	27.8%	Confortable	4	22.2%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;">Grafica N° 1</p>  <p>A 3D pie chart with three segments. The largest segment is light orange, labeled 'Soportable' with '50%'. A smaller segment is dark orange, labeled 'Incomodo' with '28%'. The smallest segment is yellow, labeled 'confor table' with '22%'.</p>	<p><b>Interpretación:</b> Con un total de 18 empleados encuestados tan solo 50% las condiciones de su puesto de trabajo son soportables mientras un 27.8% dijeron es incómodo y un 22.2% se sienten confortable.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que un porcentaje de los empleados dicen las condiciones físicas del puesto de trabajo son soportable, aunque el porcentaje de la mita esta entre incómodo y confortable estos los da a entender que hay personal inconforme.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Soportable	9	50%																	
Incomodo	5	27.8%																	
Confortable	4	22.2%																	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>																	
2	<p>¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer si el tiempo para cada actividad que desarrolla es el indicado.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°2</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">22.3%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">33.3%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">44.4%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Siempre	4	22.3%	Casi siempre	6	33.3%	Algunas veces	8	44.4%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;">Grafica N°2</p>  <p>A 3D pie chart with three segments. The largest segment is light orange, labeled 'algunas veces' with '45%'. A smaller segment is yellow, labeled 'casi siempre' with '33%'. The smallest segment is dark orange, labeled 'siempre' with '22%'.</p>	<p><b>Interpretación:</b> Con un total de 18 empleados encuestados sobre si tiene suficiente tiempo para realizar su trabajo un porcentaje de 22.3% dijeron que siempre mientras un 33.3% respondieron que casi siempre y un porcentaje mayor de 44.4% algunas veces.</p> <p><b>Análisis:</b> Podemos observar que los empleados no tienen suficiente tiempo para realizar lo que es su trabajo habitual en la empresa.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Siempre	4	22.3%																	
Casi siempre	6	33.3%																	
Algunas veces	8	44.4%																	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>																	

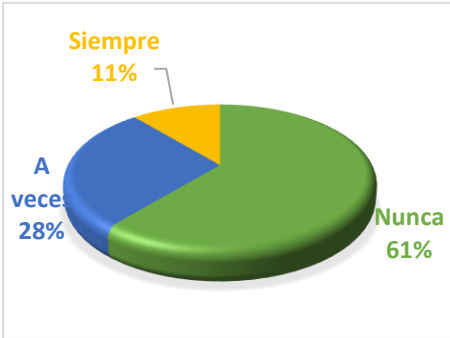
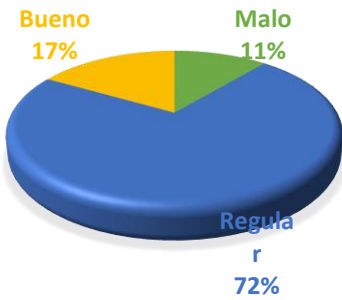
3.	<p>¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer si el empleado está de acuerdo con la gestión de su área de trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°3</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cantidad</th> <th style="text-align: center;">Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">16.6%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">22.3%</td> </tr> <tr> <td>Casi Nunca</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">61.1%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Siempre	3	16.6%	Casi siempre	4	22.3%	Casi Nunca	11	61.1%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Interpretación:</b> Con un total de 18 empleados encuestados tan solo un 16.6% dicen estar de acuerdo como se está gestionando el departamento. Mientras un 23.3% dijeron que casi siempre y un porcentaje mayor 61.1% no están muy de acuerdo respondieron casi nunca.</p> <p style="text-align: center;"><b>Análisis:</b> Podemos observar que los empleados están inconformes sobre la gestión que está realizado lo que es la empresa en el departamento respecto a las metas.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																
Siempre	3	16.6%																
Casi siempre	4	22.3%																
Casi Nunca	11	61.1%																
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>																
4.	<p>¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer si el empleado se siente satisfecho con la retribución económica que la empresa le brinda.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°4</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cantidad</th> <th style="text-align: center;">Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">16.7</td> </tr> <tr> <td>Casi Nunca</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72.2</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">11.1</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Siempre	3	16.7	Casi Nunca	13	72.2	Algunas veces	2	11.1	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Interpretación:</b> Con un total de 18 empleados encuestados sobre si consideran justa la retribución económica que se les da por su desempeño 16.7% siempre mientras un 72.2% dijeron que casi nunca y un 11.1% respondieron algunas veces.</p> <p style="text-align: center;"><b>Análisis:</b> Podemos observar que la mayoría de los empleados no están contentos con la retribución económica que está recibiendo.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																
Siempre	3	16.7																
Casi Nunca	13	72.2																
Algunas veces	2	11.1																
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>																


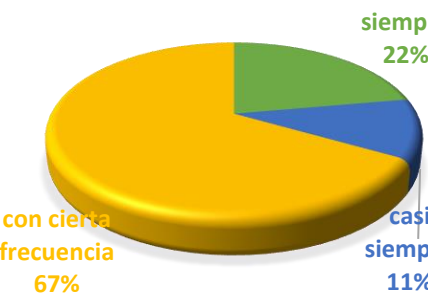


5.	<p>¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar si la remuneración que el empleado recibe es mayoritaria a la de otras empresas del entorno social.</p>	<b>Tabla N°5</b>			<p><b>Grafica N°5</b></p>	<p><b>Interpretación:</b> Con un total de 18 empleados encuestados sobre si su remuneración estaba por encima de los de su entorno porcentaje de 16.7% dijeron que siempre. Mientras un 33.3% casi siempre y un porcentaje del 50% algunas veces.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que un parte de los empleados dijeron que su remuneración está por encima de la media del entorno de su empresa.</p>
		Respuestas	Cantidad	Porcentaje		
		Siempre	3	16.7		
		Casi siempre	6	33.3		
		Algunas veces	9	50%		
		Total	18	100%		
<b>Fuente: Elaboración Propia</b>						
6.	<p>¿Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer si los empleados son escuchados por el jefe inmediato.</p>	<b>Tabla N°6</b>			<p><b>Grafica N°6</b></p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados encuestados sobre si el jefe tiene una actitud abierta y respecto a sus opiniones un porcentaje de 23% contestaron siempre mientras un 2% algunas veces y un porcentaje mayor al 75% que casi nunca escuchaban su punto de vista.</p> <p><b>Análisis</b> podemos observar que la mayor parte de los empleados están dividido y la mayoría dice que su jefe inmediato no escucha lo que es su punto de vista y pues eso los dice que hay una mala comunicación entre los mandos.</p>
		Respuestas	Cantidad	Porcentaje		
		Siempre	4	23%		
		Casi Nunca	13	75%		
		Algunas veces	1	2%		
		Total	18	100%		
<b>Fuente: Elaboración Propia</b>						

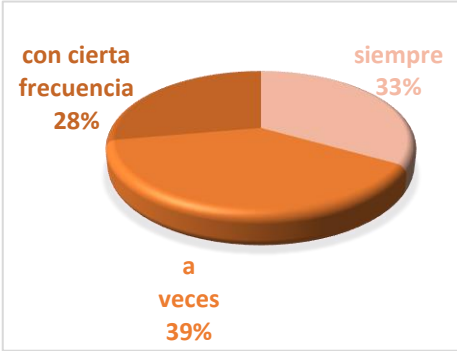
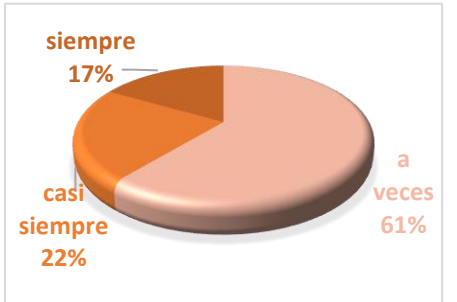
7	<p>¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción para trabajar en la organización?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer el nivel de satisfacción de los empleados.</p>	<b>Tabla N°7</b>			<b>Grafica N°7</b>		<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados de cómo se sentían su nivel de satisfacción en la organización un 33.3% que muy alto pero un 11.1% que muy bajo y un 55.6 que muy regular los lleva al caso que buena parte de ellos están insatisfecho de su labor en la organización.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que hay una insatisfacción en una parte de los empleados de la organización todo comienza por la falta de comunicación percibida anteriormente.</p>										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy alto</td> <td>6</td> <td>33.3%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>10</td> <td>55.6%</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>2</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Muy alto		6	33.3%	Regular	10	55.6%	Bajo	2	11.1%	Total	18
Respuestas	Cantidad	Porcentaje															
Muy alto	6	33.3%															
Regular	10	55.6%															
Bajo	2	11.1%															
Total	18	100%															

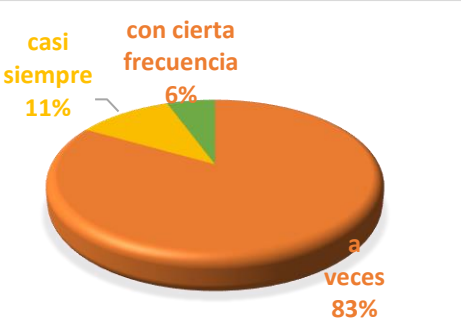
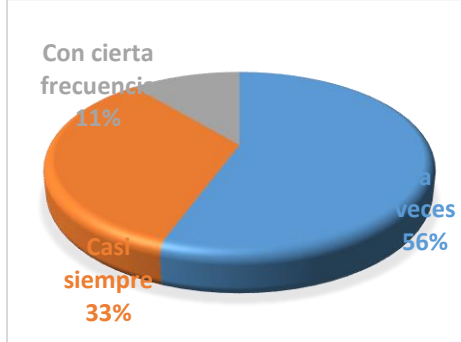
## TABULACION SOBRE CLIMA ORGANIZACIÓN Y MOTIVACION.

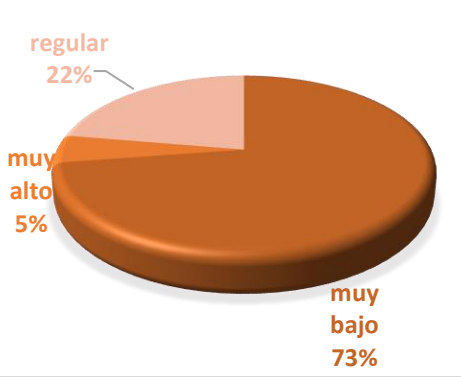

Nº	PREGUNTA/OBJETIVO	TABLA	GRAFICA	ANÁLISIS/ INTERPRETACIÓN															
1	<p>¿En mi oficina se fomenta y desarrollo el trabajo en equipo?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si existe en trabajo en equipo entre los empleados.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°1</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>5</td> <td>27.8%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>11</td> <td>61.1%</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>2</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Nunca	5	27.8%	A veces	11	61.1%	Siempre	2	11.1%	Total	18	100%	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°1</b></p> 	<p><b>Interpretación:</b> Con un total de 18 empleados encuestados sobre si se fomenta el desarrollo en el trabajo en equipo un porcentaje de 27.8% contestaron que nunca. Mientras un 61.1% a veces hay desarrollo en equipo y 11.1% contestaron que siempre</p> <p><b>Análisis:</b> Se puede observar que los empleados dijeron que no es contaste que fomenta el trabajo en equipo es mínimo.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Nunca	5	27.8%																	
A veces	11	61.1%																	
Siempre	2	11.1%																	
Total	18	100%																	
2	<p>¿Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer la calidad del ambiente de trabajo con respecto al desempeño de sus funciones.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°2</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>13</td> <td>72.2</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3</td> <td>16.7</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Malo	2	11.1	Regular	13	72.2	Bueno	3	16.7	Total	18	100%	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°2</b></p> 	<p><b>Interpretación.</b> Un total de 18 empleados encuestados sobre como es el ambiente de trabajo un porcentaje de 11.1% dijeron que malo. Mientras un 72.2% que es regular y otro porcentaje que es bueno.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que el personal encuestado que el ambiente de trabajo no es muy bueno y esto a veces trae descontento entre los empleados</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Malo	2	11.1																	
Regular	13	72.2																	
Bueno	3	16.7																	
Total	18	100%																	

3	<p>¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?</p> <p><b>Objetivo:</b> identificar la calidad de la comunicación entre los empleados o grupo de trabajo.</p>	<p><b>Tabla N°3</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>9</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>4</td> <td>22.2</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>5</td> <td>27.8</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Nunca	9	50%	Casi siempre	4	22.2	Con cierta frecuencia	5	27.8	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°3</b></p>  <p>con cierta frecuencia 28%</p> <p>nunca 50%</p> <p>casi siempre 22%</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados encuestados sobre si hay comunicación dentro grupo de trabajo un porcentaje de 50% Nunca. Mientras 22.2% casi siempre y un 27.8% dijeron con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Se puede observar que en la empresa hay mucha deficiencia en cuanto que no hay buena comunicación entre el grupo de trabajo.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Nunca	9	50%																	
Casi siempre	4	22.2																	
Con cierta frecuencia	5	27.8																	
Total	18	100%																	
4	<p>¿Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si el tiempo para realizar las actividades es el adecuado.</p>	<p><b>Tabla N°4</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td>4</td> <td>22.2</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>12</td> <td>66.7</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Siempre	4	22.2	Casi siempre	2	11.1	Con cierta frecuencia	12	66.7	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°4</b></p>  <p>siempre 22%</p> <p>con cierta frecuencia 67%</p> <p>casi siempre 11%</p>	<p><b>Interpretación:</b> De un total de 18 empleados encuestados sobre si sienten que no es alcanza el tiempo para realizar las tareas en el trabajo un 22.2% siempre. Mientras 11.1% casi siempre</p> <p><b>Análisis:</b> Podemos determinar que la mayor parte de los empleados casi no les alcanza el tiempo para completar su trabajo.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Siempre	4	22.2																	
Casi siempre	2	11.1																	
Con cierta frecuencia	12	66.7																	
Total	18	100%																	

5	<p>¿Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si la empresa se preocupa por la motivación de los empleados.</p>	<p><b>Tabla N°5</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>siempre</td> <td>7</td> <td>38.9</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>8</td> <td>44.4</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>3</td> <td>16.7</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	siempre	7	38.9	Casi nunca	8	44.4	Con cierta frecuencia	3	16.7	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°5</b></p> <table border="1"> <caption>Data for Grafica N°5</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>siempre</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>casi nunca</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>con cierta frecuencia</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	siempre	39%	casi nunca	44%	con cierta frecuencia	17%	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados sobre si se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación un porcentaje de 38.9% dijeron siempre. Mientras 44.4% casi nunca y un porcentaje 16.7% con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que los empleados dicen que los jefes no se preocupan por mantener una motivación continua entre los empleados de la organización.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																									
siempre	7	38.9																									
Casi nunca	8	44.4																									
Con cierta frecuencia	3	16.7																									
Total	18	100%																									
Respuesta	Porcentaje																										
siempre	39%																										
casi nunca	44%																										
con cierta frecuencia	17%																										
6	<p>¿La relación entre compañeros de trabajo en la organización es?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer como son las relaciones de trabajo entre los compañeros.</p>	<p><b>Tabla N°6</b></p> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bueno</td> <td>2</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>4</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>12</td> <td>66.7%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Bueno	2	11.1%	Muy bueno	4	22.2%	Regular	12	66.7%	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°6</b></p> <table border="1"> <caption>Data for Grafica N°6</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Regular</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>11.1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Regular	67%	Muy bueno	22.2%	Bueno	11.1%	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados sobre cómo es la relación entre sus compañeros en la organización 11.1% bueno. Mientras 22.2% muy bueno y 66.7% regular.</p> <p><b>Análisis.</b> Podemos observar que la relación entre compañeros no esta buena en la organización es regular y se determina que no hay buenas relaciones.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																									
Bueno	2	11.1%																									
Muy bueno	4	22.2%																									
Regular	12	66.7%																									
Total	18	100%																									
Respuesta	Porcentaje																										
Regular	67%																										
Muy bueno	22.2%																										
Bueno	11.1%																										

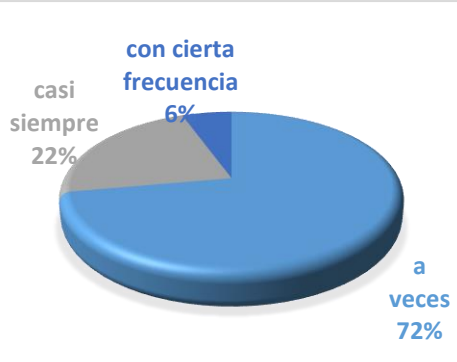
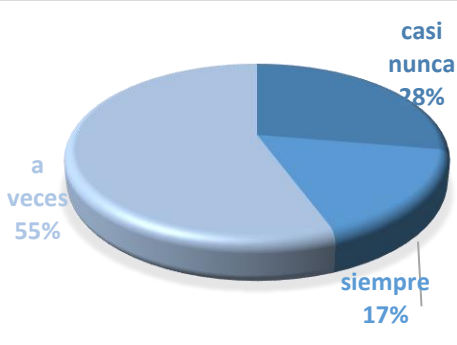
7	<p>¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si la empresa cuenta con planes específicos para mejorar el desempeño.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°7</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td>6</td> <td>33.3</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>7</td> <td>38.9</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>5</td> <td>27.8</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Siempre	6	33.3	A veces	7	38.9	Con cierta frecuencia	5	27.8	Total	18	100%	<p align="center"><b>Grafica N°7</b></p>  <p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados si la organización cuenta con planes y acciones específicas destinados a mejorar mi trabajo un 33.3% siempre. Mientras un 38.9% a veces y un 27.8 con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que la organización cuenta con planes y acciones específica es bastante pocas y no es frecuente para la mejora del trabajo de sus empleados.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																
Siempre	6	33.3																
A veces	7	38.9																
Con cierta frecuencia	5	27.8																
Total	18	100%																
8	<p>¿La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?</p> <p><b>Objetivo:</b> identificar si la empresa otorga equitativamente beneficios para los empleados.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°8</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A veces</td> <td>11</td> <td>61.1</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>4</td> <td>22.2</td> </tr> <tr> <td>siempre</td> <td>3</td> <td>16.7</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	A veces	11	61.1	Casi siempre	4	22.2	siempre	3	16.7	Total	18	100%	<p align="center"><b>Grafica N°8</b></p>  <p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados si la organización otorga buenos beneficios a los trabajadores un porcentaje 61.1% a veces. Mientras un 22.2% dijeron casi siempre y un 16.7 siempre.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que la organización en el caso de otorgar buen beneficio a los trabajadores casi nunca lo hace.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																
A veces	11	61.1																
Casi siempre	4	22.2																
siempre	3	16.7																
Total	18	100%																

9	<p>¿En la organización las funciones están claramente definidas?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si las funciones están claramente definidas.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°9</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A veces</td> <td>15</td> <td>83.3%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>2</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>1</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	A veces	15	83.3%	Casi siempre	2	11.1%	Con cierta frecuencia	1	5.6%	Total	18	100%	<p align="center"><b>Grafica N°9</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados sobre si en la organización las funciones están definidas un porcentaje 83.3% a veces. Mientras un 11.1% casi siempre y un porcentaje menor 5.6% con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que en la organización las funciones a veces o frecuentemente no están bien definidas.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
A veces	15	83.3%																	
Casi siempre	2	11.1%																	
Con cierta frecuencia	1	5.6%																	
Total	18	100%																	
10	<p>¿las remuneraciones están a nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si las remuneraciones están a nivel óptimo con respecto a otras empresas.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°10</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A veces</td> <td>10</td> <td>55.6</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>6</td> <td>33.3</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	A veces	10	55.6	Casi siempre	6	33.3	Con cierta frecuencia	2	11.1	Total	18	100%	<p align="center"><b>Grafica N°10</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados sobre si su remuneración está a nivel del sueldo de los colegas en el mercado. Un 55.6% a veces. Mientras un 33.3% casi siempre y un porcentaje de 11.1% con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que la remuneración casi siempre está a nivel del sueldo de los colegas en el mercado.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
A veces	10	55.6																	
Casi siempre	6	33.3																	
Con cierta frecuencia	2	11.1																	
Total	18	100%																	

11	<p>¿El nivel de compromiso para apoyar a los demás en la organización es?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si existe cooperación dentro de la organización.</p>	<p><b>Tabla N°11</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bajo</td> <td>13</td> <td>72.2%</td> </tr> <tr> <td>Muy alto</td> <td>1</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>4</td> <td>22.2</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Muy bajo	13	72.2%	Muy alto	1	5.6%	Regular	4	22.2	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°11</b></p>  <p>A 3D pie chart with three segments. The largest segment is dark brown, labeled 'muy bajo' with '73%'. A smaller segment is light brown, labeled 'regular' with '22%'. The smallest segment is a lighter shade of brown, labeled 'muy alto' with '5%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas sobre si el nivel de compromiso entre las personas de la organización en apoyo al trabajo 72.2% muy bajo. Mientras un 5.6% dijeron muy alto y un porcentaje 22.2 que regular.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que el nivel de compromiso y apoyo en la organización entre compañeros es muy bajo y poco practicable.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Muy bajo	13	72.2%																	
Muy alto	1	5.6%																	
Regular	4	22.2																	
Total	18	100%																	
12	<p>¿Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades?</p> <p><b>Objetivo:</b> identificar si el empleado recibe el apoyo del jefe en momentos difíciles.</p>	<p><b>Tabla N°12</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>3</td> <td>16.7</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>1</td> <td>5.6</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>14</td> <td>77.8</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Con cierta frecuencia	3	16.7	Casi siempre	1	5.6	A veces	14	77.8	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°12</b></p>  <p>A 3D pie chart with three segments. The largest segment is grey, labeled 'casi siempre' with '78%'. A medium segment is blue, labeled 'a veces' with '17%'. The smallest segment is a lighter blue, labeled 'con cierta frecuencia' with '5%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestado sobre sientto apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades16.7% con cierta frecuencia. Mientras 5.6% casi siempre y un porcentaje de 77.8% a veces.</p> <p><b>Análisis</b> Como podemos observar los empleados casi nunca reciben el apoyo de sus jefes inmediatos solo debes en cuando.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Con cierta frecuencia	3	16.7																	
Casi siempre	1	5.6																	
A veces	14	77.8																	
Total	18	100%																	



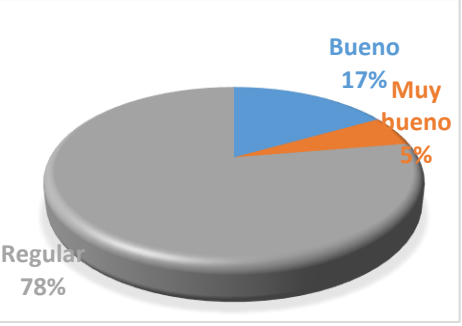
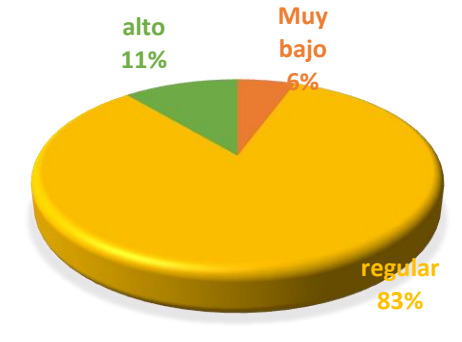
13	<p>¿Mi jefe me respalda frente a mis superiores?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si el jefe respalda a los empleados frente a las personas en puestos superiores.</p>	<p><b>Tabla N°13</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A veces</td> <td>14</td> <td>77.8</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	A veces	14	77.8	Casi siempre	2	11.1	Con cierta frecuencia	2	11.1	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°13</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a veces</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>con cierta frecuencia</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>casi siempre</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	a veces	78%	con cierta frecuencia	11%	casi siempre	11%	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas sobre si el jefe me respalda antes sus superiores un porcentaje de 77.8% a veces. Mientras un porcentaje de 11.1% casi siempre y un 11.1% con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que los empleados no se sienten respaldados por su jefe ante los superiores en la organización.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																									
A veces	14	77.8																									
Casi siempre	2	11.1																									
Con cierta frecuencia	2	11.1																									
Total	18	100%																									
Categoría	Porcentaje																										
a veces	78%																										
con cierta frecuencia	11%																										
casi siempre	11%																										
14	<p>¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si el empleado tiene autonomía para la realización de las actividades que desarrolla.</p>	<p><b>Tabla N°14</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>15</td> <td>83.3</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>1</td> <td>5.6</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Casi nunca	15	83.3	Casi siempre	1	5.6	Con cierta frecuencia	2	11.1	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°14</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>casi nunca</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>con cierta frecuencia</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>casi siempre</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	casi nunca	83%	con cierta frecuencia	11%	casi siempre	6%	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas sobre si el jefe les da autonomía para tomar decisiones un porcentaje de 83.3% casi nunca. Mientras 5.6% casi siempre y 11.1% con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que el jefe no les da autonomía para tomar las decisiones necesarias para cumplimientos de responsabilidades.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																									
Casi nunca	15	83.3																									
Casi siempre	1	5.6																									
Con cierta frecuencia	2	11.1																									
Total	18	100%																									
Categoría	Porcentaje																										
casi nunca	83%																										
con cierta frecuencia	11%																										
casi siempre	6%																										

15	<p>¿Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si los empleados participan en actividades recreacionales que la empresa realiza.</p>	<p><b>Tabla N°15</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A veces</td> <td>13</td> <td>72.2</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>4</td> <td>22.2</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>1</td> <td>5.6</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	A veces	13	72.2	Casi siempre	4	22.2	Con cierta frecuencia	1	5.6	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°15</b></p>  <p>The pie chart displays the distribution of responses for question 15. The largest slice, representing 72%, is labeled 'a veces'. The next largest, at 22%, is 'casi siempre'. The smallest slice, at 6%, is 'con cierta frecuencia'.</p>	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas sobre si participan en las actividades culturales y recreaciones 72.2% a veces. Mientras un porcentaje 22.2% casi siempre y 5.6% con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que los empleados casi no les gusta participar en la recreación que la organización ofrece.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
A veces	13	72.2																	
Casi siempre	4	22.2																	
Con cierta frecuencia	1	5.6																	
Total	18	100%																	
16	<p>¿Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?</p> <p><b>Objetivo:</b> identificar el grado de información que el empleado tiene para el desarrollo de sus funciones.</p>	<p><b>Tabla N°16</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>5</td> <td>27.7</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>3</td> <td>16.7</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>10</td> <td>55.6</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Casi nunca	5	27.7	Siempre	3	16.7	A veces	10	55.6	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°16</b></p>  <p>The pie chart displays the distribution of responses for question 16. The largest slice, representing 55%, is labeled 'a veces'. The next largest, at 28%, is 'casi nunca'. The smallest slice, at 17%, is 'siempre'.</p>	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas sobre si jefe proporciona información suficiente para realizar bien el trabajo un porcentaje 27.7% casi nunca. Mientras un 16.7% siempre y un 55.6% a veces</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que los empleados no reciben la información suficiente para poder realizar su trabajo.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Casi nunca	5	27.7																	
Siempre	3	16.7																	
A veces	10	55.6																	
Total	18	100%																	

17	<p>¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño?</p> <p><b>Objetivo:</b> identificar si el jefe retroalimenta a los empleados para que mejoren el desarrollo de sus funciones.</p>	<p><b>Tabla N°17</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A veces</td> <td>9</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>5</td> <td>27.8</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>4</td> <td>22.2</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	A veces	9	50%	Casi nunca	5	27.8	Siempre	4	22.2	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°17</b></p> <table border="1"> <caption>Data for Grafica N°17</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a veces</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>casi nunca</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>siempre</td> <td>22%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	a veces	50%	casi nunca	28%	siempre	22%	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas el jefe brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles 50% a veces. Mientras un porcentaje 27.8% casi nunca y siempre 22.2%.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que los empleados no se reciben la debida retroalimentación que deberían de tener para poder tener un mejor desempeño.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																									
A veces	9	50%																									
Casi nunca	5	27.8																									
Siempre	4	22.2																									
Total	18	100%																									
Respuesta	Porcentaje																										
a veces	50%																										
casi nunca	28%																										
siempre	22%																										
18	<p>¿El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si los materiales son los adecuados para el desarrollo de las actividades.</p>	<p><b>Tabla N°18</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>bueno</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>14</td> <td>77.7</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	bueno	2	11.1	Muy bueno	2	11.1	Regular	14	77.7	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°18</b></p> <table border="1"> <caption>Data for Grafica N°18</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Regular</td> <td>77.7%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>11.1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Regular	77.7%	Muy bueno	11.1%	Bueno	11.1%	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas sobre si los recursos para realizar el trabajo 11.1% dijeron que están buenos. Mientras muy bueno 11.1 y 77.7% regular.</p> <p><b>Análisis</b> Determinamos que el nivel de recursos con los que cuenta para llevar a cabo el trabajo es muy regular y cuesta mucho más hacer las cosas así.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																									
bueno	2	11.1																									
Muy bueno	2	11.1																									
Regular	14	77.7																									
Total	18	100%																									
Respuesta	Porcentaje																										
Regular	77.7%																										
Muy bueno	11.1%																										
Bueno	11.1%																										

19	<p>¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?</p> <p><b>Objetivo:</b> identificar si los jefes reconocen el trabajo de los empleados.</p>	<p><b>Tabla N°19</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casi Nunca</td> <td>10</td> <td>55.6%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>4</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>Con cierta frecuencia</td> <td>4</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Casi Nunca	10	55.6%	Casi siempre	4	22.2%	Con cierta frecuencia	4	22.2%	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°19</b></p> <p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas si los jefes valoran y reconocen el trabajo realizado 55.6% casi nunca. Mientras un 22.2% casi siempre y un 22.2% con cierta frecuencia.</p> <p><b>Análisis</b> Se determina que no reconocen casi nunca el trabajo de los empleados y eso no les motiva a realizar bien sus labores.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																
Casi Nunca	10	55.6%																
Casi siempre	4	22.2%																
Con cierta frecuencia	4	22.2%																
Total	18	100%																
20	<p>¿Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer si la remuneración es la adecuada dependiendo el número de responsabilidades.</p>	<p><b>Tabla N°20</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buena</td> <td>1</td> <td>5.5</td> </tr> <tr> <td>Muy buena</td> <td>3</td> <td>16.7</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>14</td> <td>77.8</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Buena	1	5.5	Muy buena	3	16.7	Regular	14	77.8	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°20</b></p> <p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 personas encuestadas sobre si la remuneración estaba acorde a su responsabilidad y cargo 5.5% buena. Mientras un 16.7 muy buena y otro porcentaje 77.8% dijeron regular.</p> <p><b>Análisis.</b> Se determina que la remuneración de los empleados regularmente está acorde a la responsabilidad de los cargos.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																
Buena	1	5.5																
Muy buena	3	16.7																
Regular	14	77.8																
Total	18	100%																

21	<p>¿La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer como es la distribución de las responsabilidades en la organización.</p>	<p><b>Tabla N°21</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>buena</td> <td>1</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Muy buena</td> <td>1</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>16</td> <td>88.8%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	buena	1	5.6%	Muy buena	1	5.6%	Regular	16	88.8%	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°21</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy buena</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>88.8%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Muy buena	5.6%	Buena	5.6%	Regular	88.8%	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas sobre la distribución carga que tiene en su área 5.6% es buena. Mientras 5.6% muy buena y un porcentaje que es más que la mitad ha contestado que regular.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que la distribución de cargas en el trabajo no se hace muy continuamente.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																									
buena	1	5.6%																									
Muy buena	1	5.6%																									
Regular	16	88.8%																									
Total	18	100%																									
Categoría	Porcentaje																										
Muy buena	5.6%																										
Buena	5.6%																										
Regular	88.8%																										
22	<p>¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer el grado de satisfacción de los empleados en la organización.</p>	<p><b>Tabla N°22</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto</td> <td>1</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Muy alto</td> <td>1</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>regular</td> <td>16</td> <td>88.8</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Alto	1	5.6%	Muy alto	1	5.6%	regular	16	88.8	Total	18	100%	<p><b>Grafica N°22</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy alto</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>88.8%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Muy alto	5.6%	Alto	5.6%	Regular	88.8%	<p><b>Interpretación</b> De 18 personas encuestas sobre la satisfacción de pertenecer a la organización un porcentaje de 5.6% alto mientras otro 5.6% muy alto y la mayoría lo califican de regular con un 88.8%</p> <p><b>Análisis</b> Determinamos que los empleados no están muy satisfechos con la pertenencia a la organización por la falta de comunicación y mando</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																									
Alto	1	5.6%																									
Muy alto	1	5.6%																									
regular	16	88.8																									
Total	18	100%																									
Categoría	Porcentaje																										
Muy alto	5.6%																										
Alto	5.6%																										
Regular	88.8%																										

23	<p>¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer el nivel de satisfacción de los empleados respecto a sus responsabilidades.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°23</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bueno</td> <td>2</td> <td>16.7</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>1</td> <td>5.6</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>15</td> <td>77.7</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Bueno	2	16.7	Muy bueno	1	5.6	Regular	15	77.7	Total	18	100%	<p align="center"><b>Grafica N°23</b></p>  <p>A 3D pie chart with three slices. The largest slice is grey, labeled 'Regular' with '78%'. A smaller blue slice is labeled 'Bueno' with '17%'. The smallest slice is orange, labeled 'Muy bueno' with '5%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas el nivel de satisfacción con el trabajo que realizan</p> <p>16.7% bueno. Mientras 5.6% muy bueno y un porcentaje mayor dijeron que regular</p> <p><b>Análisis</b> Se puede observar que el nivel de satisfacción respecto al trabajo que realiza es muy regular y está inconforme con la organización.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Bueno	2	16.7																	
Muy bueno	1	5.6																	
Regular	15	77.7																	
Total	18	100%																	
24	<p>¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización?</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer el grado de identificación de los empleados con la organización.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°24</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bajo</td> <td>1</td> <td>5.6</td> </tr> <tr> <td>regular</td> <td>15</td> <td>83.3</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>2</td> <td>11.1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cantidad	Porcentaje	Muy bajo	1	5.6	regular	15	83.3	Alto	2	11.1	Total	18	100%	<p align="center"><b>Grafica N°24</b></p>  <p>A 3D pie chart with three slices. The largest slice is yellow, labeled 'regular' with '83%'. A green slice is labeled 'alto' with '11%'. A small orange slice is labeled 'Muy bajo' with '6%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> En un total de 18 personas encuestadas sobre su nivel de identificación con la organización muy bajo 5.6%. Mientras 83.3 dijeron que regular y un porcentaje de 11.1 que alto.</p> <p><b>Análisis</b> Se determina que los empleados con respecto al nivel de identificación con la organización dejan mucho que desear no se identifican con ella la mayoría.</p>
Respuestas	Cantidad	Porcentaje																	
Muy bajo	1	5.6																	
regular	15	83.3																	
Alto	2	11.1																	
Total	18	100%																	

## **ANÁLISIS LA ENCUESTA A LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN AL CLIMA LABORAL**

Como se pudo observar la insatisfacción laboral provoca tensiones en el puesto de trabajo, reduce la productividad y dificulta la capacidad. Además, los trabajadores insatisfechos con su puesto de trabajo no están comprometidos con la empresa, por lo que esperan una oferta mejor para abandonarla, con el riesgo de pérdida de talento y conocimiento.

Otras causas de malestar son la baja remuneración y la imposibilidad de crecer profesionalmente en la empresa, ya que el empleado deduce que no “tiene futuro en la compañía”. Unido a este estancamiento profesional está también la falta de reconocimiento, que en muchos casos provoca que el trabajador sienta que su trabajo no es valorado y por tanto reduce su rendimiento.

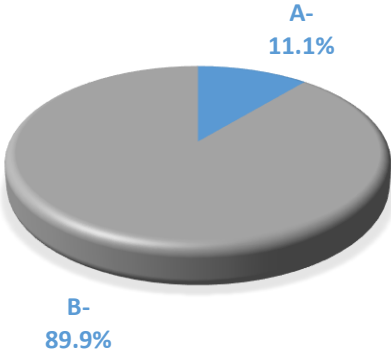
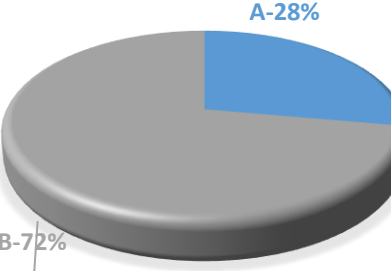
Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

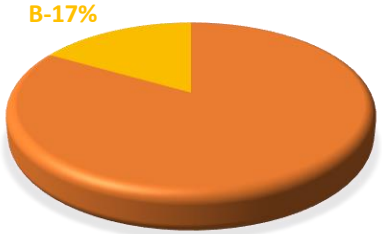
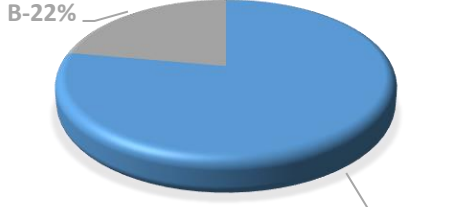
El clima laboral debe ser un punto de referencia en el cual se debe trabajar para que las relaciones mejoren dentro de la organización, logrando una mejor comunicación tanto entre los empleados como la relación entre gerente y empleados, los cuales se sientan en confianza de dar sus propias opiniones y que puedan ser tomadas en cuenta.

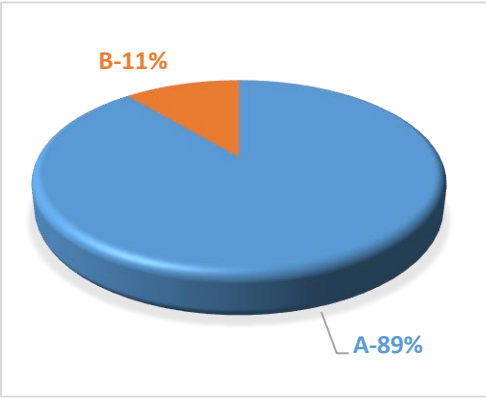
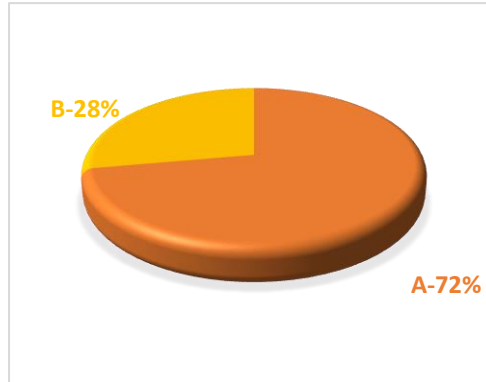
## CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE ACOMAM DE R.L CON RELACIÓN A LA MOTIVACION

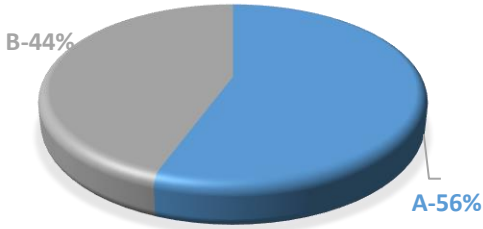
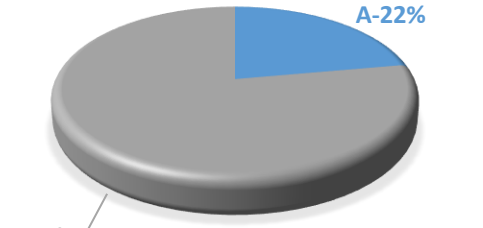
Nº	PREGUNTA- objetivo	TABLA			GRAFICA	ANÁLISIS/ INTERPRETACIÓN
1	<p>1.Para mí, lo más importante al valorar un trabajo es:</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer la valoración del trabajo de los empleados.</p>	<b>Tabla N°1</b>			<b>Grafica N°1</b>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados tan solo el 61.1 % si ofrece una buena paga y un buen programa de beneficios adicionales. Mientras que un 38.9 dice que lo más importante es el reconocimiento de lo que hago.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que la cifra de empleados que lo más importante al valorar un trabajo si ofrece la seguridad necesaria y una buena paga no les importa si son reconocidos en su trabajo.</p>
		Respuestas	Cant.	%		
		A- Si ofrece seguridad, una buena paga y un buen programa de beneficios adicionales.	11	61.1		
		B- Permite el reconocimiento de lo que hago y de mi esfuerzo.	7	38.9		
		<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>		
		<b>Fuente: Elaboración Propia</b>				

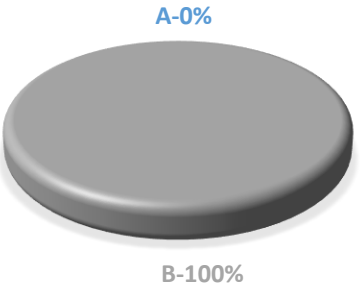
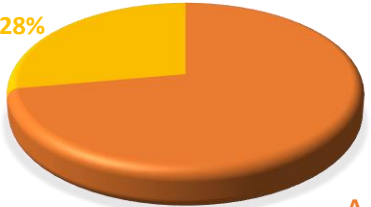


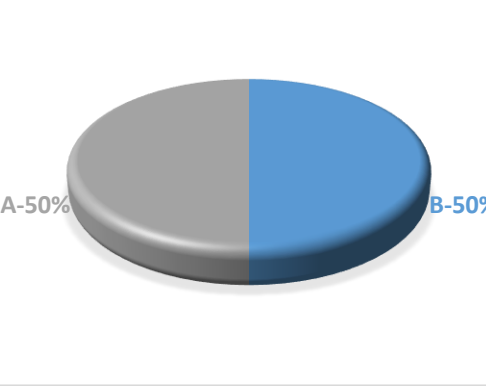
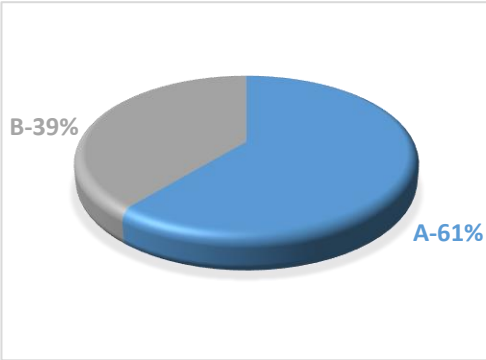
2	<p>Creo que las auténticas satisfacciones del trabajo son aquellas que:</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer las mejores satisfacciones de los empleados.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°2</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Son inherentes al propio trabajo, es decir, riesgo, responsabilidad y crecimiento.</td> <td align="center">2</td> <td align="center">11.1</td> </tr> <tr> <td>B- Permiten un alto nivel de vida, como es un salario adecuado y una vida agradable y comfortable.</td> <td align="center">16</td> <td align="center">88.9</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Son inherentes al propio trabajo, es decir, riesgo, responsabilidad y crecimiento.	2	11.1	B- Permiten un alto nivel de vida, como es un salario adecuado y una vida agradable y comfortable.	16	88.9	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°2</b></p>  <p>A- 11.1% B- 89.9%</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados la mayoría 88.9% dijeron que las auténticas satisfacciones del trabajo es lo que Permite un alto nivel de vida, vivir una vida agradable. Mientras un 11.1 dijeron que auténticas satisfacciones en un trabajo es la responsabilidad y crecimiento.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que la cifra de empleados que les parece más importante la satisfacción del trabajo son muchos 'prefieren un alto nivel de vida que responsabilidad o crecimiento en el trabajo.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Son inherentes al propio trabajo, es decir, riesgo, responsabilidad y crecimiento.	2	11.1														
B- Permiten un alto nivel de vida, como es un salario adecuado y una vida agradable y comfortable.	16	88.9														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
3	<p>Creo que me sentiría menos satisfecho y motivado en un trabajo donde:</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer lo que desmotivaría a los empleados.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°3</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-No tuviera amigos, o los conflictos fueran constantes.</td> <td align="center">5</td> <td align="center">27.8</td> </tr> <tr> <td>B- Estuviera sometido a una presión constante para terminar mi trabajo y tuviera poco tiempo libre para el café, la comida o mis propios asuntos.</td> <td align="center">13</td> <td align="center">72.2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-No tuviera amigos, o los conflictos fueran constantes.	5	27.8	B- Estuviera sometido a una presión constante para terminar mi trabajo y tuviera poco tiempo libre para el café, la comida o mis propios asuntos.	13	72.2	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°3</b></p>  <p>A-28% B-72%</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados al 27.8% les parece que sentirían menos satisfecho si No tuviera amigos, oh hubiera muchos conflictos en la organización, pero un 72.2% sentirían menos satisfecho si estuvieran sometidos a una presión constante para llevar a cabo su trabajo.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que la cifra de empleados que les parece o sentirían menos satisfecho y motivados que estuvieran sometidos a una presión constante para terminar su trabajo.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-No tuviera amigos, o los conflictos fueran constantes.	5	27.8														
B- Estuviera sometido a una presión constante para terminar mi trabajo y tuviera poco tiempo libre para el café, la comida o mis propios asuntos.	13	72.2														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

4	<p><i>Si decidiera dejar un trabajo, la causa más probable sería:</i></p> <p><b>Objetivo:</b> conocer los motivos de los empleados para abandonar un trabajo.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°4</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Era un trabajo de “alto riesgo”, como trabajar con personal y equipo inadecuado o sin la suficiente protección.</td> <td align="center">3</td> <td align="center">83.3</td> </tr> <tr> <td>B-Era un trabajo de una sola persona en el que no tenía con quien hablar ni compartir o planificar el trabajo.</td> <td align="center">15</td> <td align="center">16.7</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Era un trabajo de “alto riesgo”, como trabajar con personal y equipo inadecuado o sin la suficiente protección.	3	83.3	B-Era un trabajo de una sola persona en el que no tenía con quien hablar ni compartir o planificar el trabajo.	15	16.7	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°4</b></p>  <p align="center">B-17% A-83%</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados se preguntó cuál sería la causa por la cual dejaría su trabajo un total de 83.3% dijeron porque era de alto riesgo y un equipo no adecuado pero un 16.7% no tenían con quien planificar y un trabajo de una sola persona.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que la cifra de empleados que dejaría un trabajo serio porque las causas que el trabajo tuvieran un alto riesgo y sin equipo inadecuado.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Era un trabajo de “alto riesgo”, como trabajar con personal y equipo inadecuado o sin la suficiente protección.	3	83.3														
B-Era un trabajo de una sola persona en el que no tenía con quien hablar ni compartir o planificar el trabajo.	15	16.7														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
5	<p><i>Lo más importante para mí al evaluar un trabajo es:</i></p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar la importancia de evaluar un trabajo.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°5</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si me permite tener libertad, autonomía, independencia y posibilidad de ascenso.</td> <td align="center">14</td> <td align="center">77.8</td> </tr> <tr> <td>B-Si me permite un reconocimiento de mis éxitos por parte de los demás</td> <td align="center">4</td> <td align="center">22.2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Si me permite tener libertad, autonomía, independencia y posibilidad de ascenso.	14	77.8	B-Si me permite un reconocimiento de mis éxitos por parte de los demás	4	22.2	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°5</b></p>  <p align="center">B-22% A-78%</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados 77.8% lo importante a evaluar un trabajo para ellos es si permite autonomía y posibilidad de ascenso y un poco menos 22.2% si le permitieran reconocimiento de sus éxitos.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que los empleados prefieren si el trabajo les da la autonomía y la posibilidad de poder ascender a un cargo mayor.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Si me permite tener libertad, autonomía, independencia y posibilidad de ascenso.	14	77.8														
B-Si me permite un reconocimiento de mis éxitos por parte de los demás	4	22.2														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

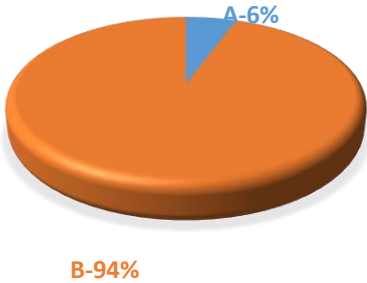

6	<p>Al decidir si debiera o no aceptar una promoción, me preguntaría por:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la inclinación sobre por qué aceptar una promoción.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°6</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si aceptarla sería un riesgo, ya que no conozco sus normas de funcionamiento.</td> <td style="text-align: center;">16</td> <td style="text-align: center;">88.9</td> </tr> <tr> <td>B-Si aceptarlo supondría poder investigar en nuevos campos y ser más creativo</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">11.1</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Si aceptarla sería un riesgo, ya que no conozco sus normas de funcionamiento.	16	88.9	B-Si aceptarlo supondría poder investigar en nuevos campos y ser más creativo	2	11.1	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°6</b></p>  <p>A 3D pie chart with a large blue slice representing 88.9% (labeled 'A-89%') and a smaller orange slice representing 11.1% (labeled 'B-11%').</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados Al decidir si debiera o no aceptar una promoción un total de 88.9% dijeron aceptarla sería un riesgo si no se conoce como funcionaria. Mientras un porcentaje menor 11.1 Si aceptarlo supondría poder investigar en nuevos campos sería bueno.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que la cifra de empleados que les parece más importante la satisfacción del trabajo son muchos 'prefieren un alto nivel de vida que responsabilidad o crecimiento en el trabajo.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Si aceptarla sería un riesgo, ya que no conozco sus normas de funcionamiento.	16	88.9														
B-Si aceptarlo supondría poder investigar en nuevos campos y ser más creativo	2	11.1														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
7	<p>Rendiría más y trabajaría mejor en un trabajo donde:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la perspectiva para alcanzar un mejor rendimiento.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°7</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Las condiciones (equipo, espacio y necesidades físicas básicas) fueran modernas y adecuadas</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72.2</td> </tr> <tr> <td>B-El trabajo y sus metas están claramente planteados y sé lo que debo hacer.</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">27.8</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Las condiciones (equipo, espacio y necesidades físicas básicas) fueran modernas y adecuadas	13	72.2	B-El trabajo y sus metas están claramente planteados y sé lo que debo hacer.	5	27.8	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°7</b></p>  <p>A 3D pie chart with a large orange slice representing 72.2% (labeled 'A-72%') and a smaller yellow slice representing 27.8% (labeled 'B-28%').</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados 72.2% dijeron que rendirían más con las condiciones adecuadas y un 27.8 rendiría mejor si sus metas están claramente definidas.</p> <p><b>Análisis</b> Se puede observar claramente que una mayoría del personal trabajaría mejor con un espacio más moderno y adecuado para su puesto de trabajo.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Las condiciones (equipo, espacio y necesidades físicas básicas) fueran modernas y adecuadas	13	72.2														
B-El trabajo y sus metas están claramente planteados y sé lo que debo hacer.	5	27.8														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

8	<p>Creo que mi nivel de motivación sufriría más en un trabajo donde:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las condiciones que los empleados quieren para aumentar su nivel de motivación</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°8</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Sintiera que mi talento o capacidad no estuvieran aprovechados</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">55.6</td> </tr> <tr> <td>B-No se me recompensara en mi esfuerzo.</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">44.4</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Sintiera que mi talento o capacidad no estuvieran aprovechados	10	55.6	B-No se me recompensara en mi esfuerzo.	8	44.4	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°8</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-56%'. The smaller segment is grey and labeled 'B-44%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados encuestados se les pregunto si la motivación sufriría en cual situación un 55.6% sintieran que el talento o capacidad no está haciendo tomada en cuenta. Un 44.4% dijeron que si no se les recompensara adecuadamente su esfuerzo su motivación no fuera la misma.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que los empleados no se sintieran bien en caso de que sintieran que talento no está haciendo aprovechado muy bien.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Sintiera que mi talento o capacidad no estuvieran aprovechados	10	55.6														
B-No se me recompensara en mi esfuerzo.	8	44.4														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
9	<p>Si decidiera dejar un empleo, la causa más probable sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas por las que el empleado decidiera renunciar a un empleo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°9</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-El trabajo me causó problemas físicos por causa de factores como la mala iluminación, calefacción, falta de aire acondicionado</td> <td style="text-align: center;">14</td> <td style="text-align: center;">22.2</td> </tr> <tr> <td>B-Era un trabajo de “alto riesgo” por trabajar con gente, equipo o métodos inadecuados</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">77.8</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-El trabajo me causó problemas físicos por causa de factores como la mala iluminación, calefacción, falta de aire acondicionado	14	22.2	B-Era un trabajo de “alto riesgo” por trabajar con gente, equipo o métodos inadecuados	4	77.8	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°9</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is grey and labeled 'B-78%'. The smaller segment is blue and labeled 'A-22%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados el 77.8% de los empleados la causa probable para dejar un trabajo seria alto riesgo que este tuviera. Un 22.2% sería porque los trabajos causan daños físicos por los factores Como la calefacción.</p> <p><b>Análisis</b> Como se puede apreciar las causas más probables por las cuales un empleado dejaría un trabajo serio porque era de alto riesgo y no cuenta con el equipo adecuado para poder realizar sus labores.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-El trabajo me causó problemas físicos por causa de factores como la mala iluminación, calefacción, falta de aire acondicionado	14	22.2														
B-Era un trabajo de “alto riesgo” por trabajar con gente, equipo o métodos inadecuados	4	77.8														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

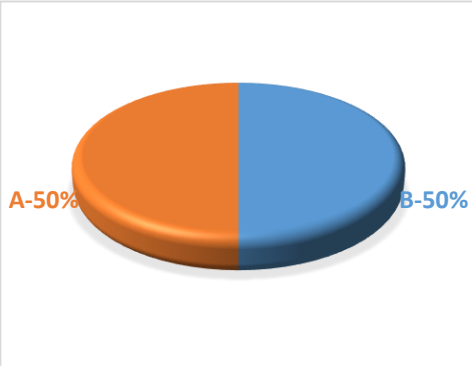
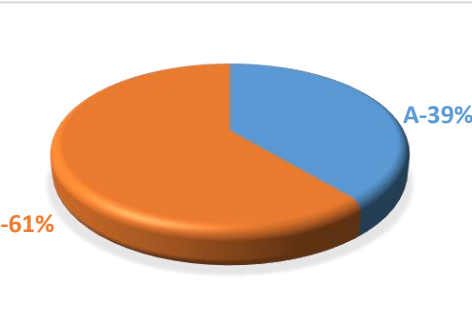
10	<p>Al decidir aceptar o no una promoción, la consideración más importante sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las consideraciones más importantes al momento de aceptar una promoción</p>	<p><b>Tabla N°10</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Me gusta la nueva gente con la que trabajaría y, en cualquier caso nos llevaríamos bien.</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>B-El aceptarlo sería un riesgo, ya que no estaría familiarizado con el nuevo trabajo</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>18</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Me gusta la nueva gente con la que trabajaría y, en cualquier caso nos llevaríamos bien.	0	0%	B-El aceptarlo sería un riesgo, ya que no estaría familiarizado con el nuevo trabajo	18	100%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p><b>Grafica N°10</b></p>  <p>A-0% B-100%</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados lo cuales contestaron 100% al considera si agarra una promoción lo importante sería el aceptarlo es un riesgo ya que no estaría familiarizado con el nuevo trabajo.</p> <p><b>Análisis</b> Los empleados tomaron a bien que cuando aceptan una promoción lo que influye si aceptarla tendría o no un riesgo.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Me gusta la nueva gente con la que trabajaría y, en cualquier caso nos llevaríamos bien.	0	0%														
B-El aceptarlo sería un riesgo, ya que no estaría familiarizado con el nuevo trabajo	18	100%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
11	<p>Creo que las auténticas satisfacciones del trabajo son aquellas que:</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar las principales satisfacciones en un trabajo.</p>	<p><b>Tabla N°11</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Reflejan mi propia valía, es decir, que los demás me reconozcan por un trabajo bien hecho.</td> <td>13</td> <td>72.2</td> </tr> <tr> <td>B- Son inherentes al trabajo, es decir, las actividades que, por ser de responsabilidad, útiles e interesantes, me estimulan.</td> <td>5</td> <td>27.8</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>18</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Reflejan mi propia valía, es decir, que los demás me reconozcan por un trabajo bien hecho.	13	72.2	B- Son inherentes al trabajo, es decir, las actividades que, por ser de responsabilidad, útiles e interesantes, me estimulan.	5	27.8	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p><b>Grafica N°11</b></p>  <p>B-28% A-72%</p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados un porcentaje de 72.2% creen que la auténtica satisfacción del trabajo es que los demás reconozcan por un trabajo bien hecho. Un 27.8% dijeron las actividades y responsabilidad crean auténtica satisfacción.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que los empleados obtienen una auténtica satisfacción de trabajo cuando los demás reconocen el trabajo bien hecho por parte de ellos.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Reflejan mi propia valía, es decir, que los demás me reconozcan por un trabajo bien hecho.	13	72.2														
B- Son inherentes al trabajo, es decir, las actividades que, por ser de responsabilidad, útiles e interesantes, me estimulan.	5	27.8														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

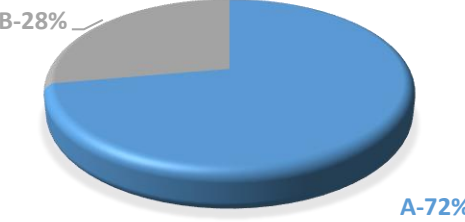
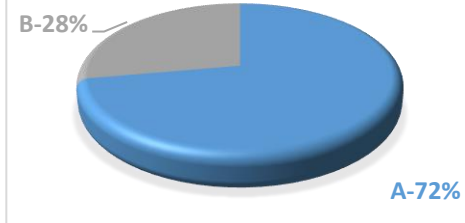
12	<p>Lo más importante para valorar un trabajo es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia de un trabajo</p>	<p align="center"><b>Tabla N°12</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si me permite obtener una remuneración satisfactoria para las necesidades de mi familia, mantenimiento o mejorando mi nivel de vida</td> <td align="center">9</td> <td align="center">50%</td> </tr> <tr> <td>B- Garantiza un empleo seguro, y un programa satisfactorio de salarios y beneficios.</td> <td align="center">9</td> <td align="center">50%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Si me permite obtener una remuneración satisfactoria para las necesidades de mi familia, mantenimiento o mejorando mi nivel de vida	9	50%	B- Garantiza un empleo seguro, y un programa satisfactorio de salarios y beneficios.	9	50%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°12</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados el 50% lo más importante para valorar un trabajo es Si me permite obtener una remuneración satisfactoria para las necesidades de mi familia, mantenimiento e igual un 50% un programa satisfactorio de salarios y beneficios.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que la cifra de empleados es muy igual a lo que prefieren Garantiza un empleo seguro, y un programa satisfactorio de salarios y beneficios.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Si me permite obtener una remuneración satisfactoria para las necesidades de mi familia, mantenimiento o mejorando mi nivel de vida	9	50%														
B- Garantiza un empleo seguro, y un programa satisfactorio de salarios y beneficios.	9	50%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
13	<p>Trabajaría más y rendiría mejor en una situación en la que:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las expectativas de parte del empleado para un mejor rendimiento</p>	<p align="center"><b>Tabla N°13</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Por el sentido de cooperación en el grupo. Todos nos divertimos juntos y nos llevamos bien</td> <td align="center">11</td> <td align="center">61.1</td> </tr> <tr> <td>B-La Dirección recompensa los logros del equipo.</td> <td align="center">7</td> <td align="center">38.9</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Por el sentido de cooperación en el grupo. Todos nos divertimos juntos y nos llevamos bien	11	61.1	B-La Dirección recompensa los logros del equipo.	7	38.9	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°13</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados un 61.1% dicen trabajarían mejor el sentido de cooperación en el grupo y 38.9% dijeron que rendirían mejor si su jefe recompensara el trabajo en equipo.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos definir que los empleados quisieran más cooperación entre sus compañeros de trabajo.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Por el sentido de cooperación en el grupo. Todos nos divertimos juntos y nos llevamos bien	11	61.1														
B-La Dirección recompensa los logros del equipo.	7	38.9														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

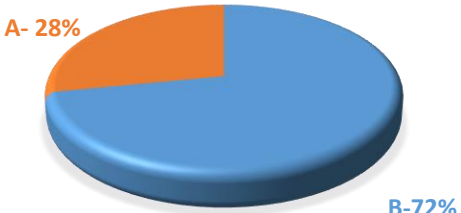
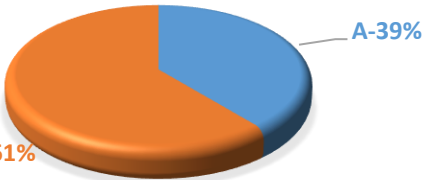
14	<p>Personalmente, creo que las verdaderas recompensas en el trabajo son las que:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las recompensas que satisfacen al empleado</p>	<b>Tabla N°14</b>			<p><b>Grafica N°14</b></p>	<p><b>interpretación</b> Con un total de 18 empleados 55.6 la verdadera recompensa en el trabajo es cuando se refleja en su propia valía es decir los Demás reconozcan un trabajo bien hecho. Un 44.4 Vienen de un trabajo agradable en equipo.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que los clientes prefieren que los otros reconozcan un trabajo bien hecho, saber que soy uno de los mejores de mi equipo.</p>
		Respuestas	Cant.	%		
		A-Reflejan mi propia valía; es decir que los otros reconozcan un trabajo bien hecho, saber que soy uno de los mejores de mi equipo.	10	55.6		
		B- Vienen de un trabajo agradable en una atmósfera de equipo.	8	44.4		
		Total	18	100%		
<b>Fuente: Elaboración Propia</b>						
15	<p>Creo que mi nivel de motivación sufriría más en un trabajo donde:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas que afectan la motivación de los empleados.,</p>	<b>Tabla N°15</b>			<p><b>Grafica N°15</b></p>	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados un 77.7% nivel de motivación sufriría más en un trabajo donde hubiera contrastantes desacuerdos. Mientras un 22.2 su motivación sufriría donde fueran ignorados y los logros no los tuvieran en cuenta.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que la motivación sufriría más entre los empleados cuando hubiera constante desacuerdo.</p>
		Respuestas	Cant.	%		
		A-Yo fuera ignorado y mis logros no se tuvieran en cuenta.	4	22.2		
		B-Hubiera constantes desacuerdos y rencores entre mis compañeros y yo	14	77.7		
		Total	18	100%		
<b>Fuente: Elaboración Propia</b>						

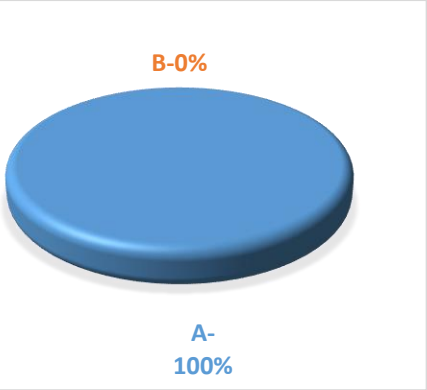
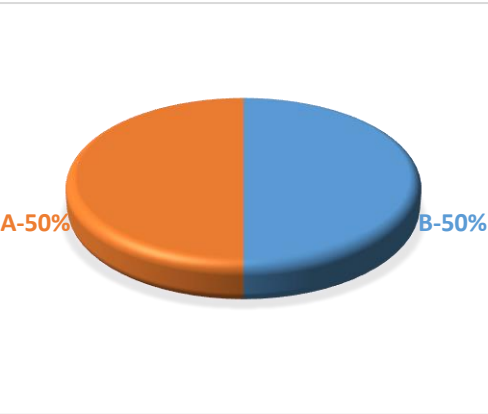
16	<p><i>Si me decidiera a dejar el trabajo, la razón más probable sería:</i></p> <p><b>Objetivo:</b> <i>Conocer las causas más probables para abandonar un trabajo.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°16</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Respuestas</th> <th style="width: 15%;">Cant.</th> <th style="width: 25%;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Era un trabajo individual, sin compañeros con los cuales compartir o planificar.</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5.6</td> </tr> <tr> <td>B-Tenía la sensación de que mis cualidades no eran plenamente recompensadas</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">94.4</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Era un trabajo individual, sin compañeros con los cuales compartir o planificar.	1	5.6	B-Tenía la sensación de que mis cualidades no eran plenamente recompensadas	17	94.4	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°16</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. A large orange segment represents 94.4% (labeled B-94%) and a small blue segment represents 5.6% (labeled A-6%).</p>	<p><b>Interpretación</b> <i>Con un total de 18 empleados 94.4% dijeron que la razón por la cual dejara un trabajo la sensación de que no era plenamente recompensadas. Y un total de 5.6% era un trabajo individual y sin compañeros</i></p> <p><b>Análisis</b> <i>Como se puede observar las personas dejarían un trabajo es porque no eran plenamente recompensado sus esfuerzos.</i></p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Era un trabajo individual, sin compañeros con los cuales compartir o planificar.	1	5.6														
B-Tenía la sensación de que mis cualidades no eran plenamente recompensadas	17	94.4														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
17	<p><i>Creo que las auténticas satisfacciones del trabajo son aquellas que:</i></p> <p><b>Objetivo:</b> <i>Conocer las satisfacciones primordiales en un trabajo.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°17</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Respuestas</th> <th style="width: 15%;">Cant.</th> <th style="width: 25%;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Vienen de mis horarios, pensión, retiro de enfermedad y otros beneficios adicionales.</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">44.4</td> </tr> <tr> <td>B-Reconocen mi contribución a la organización por un trabajo bien hecho.</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">55.6</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Vienen de mis horarios, pensión, retiro de enfermedad y otros beneficios adicionales.	8	44.4	B-Reconocen mi contribución a la organización por un trabajo bien hecho.	10	55.6	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°17</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. A blue segment represents 44.4% (labeled A-44%) and an orange segment represents 55.6% (labeled B-56%).</p>	<p><b>Interpretación</b> <i>Con un total de 18 empleados 55.6 dijeron que la satisfacción de un trabajo es que reconozcan la contribución a la organización por un trabajo bien hecho. 44.4 dijeron que la auténtica satisfacción cuando dan beneficios adicionales.</i></p> <p><b>Análisis</b> <i>Podemos observar que hay un poco diferencia entre los empleados y que un porcentaje mayor la satisfacción es cuando reconocen la contribución a la organización</i></p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Vienen de mis horarios, pensión, retiro de enfermedad y otros beneficios adicionales.	8	44.4														
B-Reconocen mi contribución a la organización por un trabajo bien hecho.	10	55.6														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

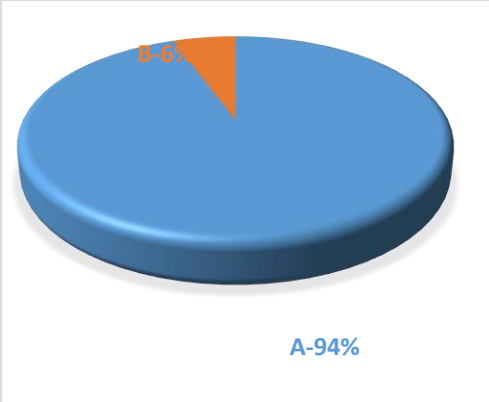
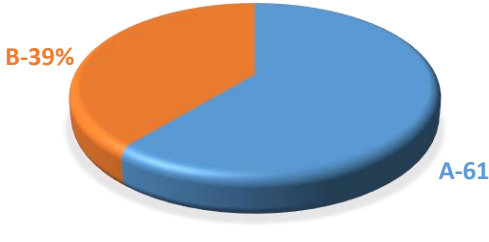


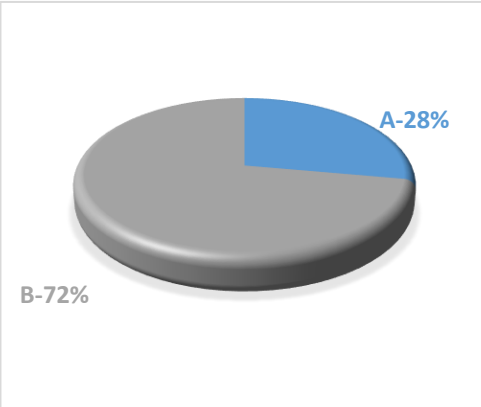
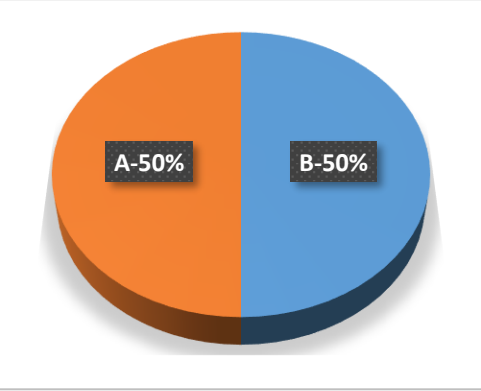
18	<p>Al decidir o no una promoción, me preocuparía más;</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer lo primordial para una promoción dentro de la empresa.</p>	<b>Tabla N°18</b>			<p><b>Grafica N°18</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados encuestados se obtiene los siguientes datos en cuanto a tomar una promoción que es lo que le preocupa 50% dijeron el poder explorar nuevas áreas y tener un trabajo que sea creativo. Mientras también un porcentaje 50% que el nuevo trabajo me hiciera sentirme orgulloso y tener un reconocimiento.</p> <p><b>Análisis</b> Se puede observar que el porcentaje está dividido en partes iguales al decir una promoción tiende buscar lo que más les beneficia</p>
		Respuestas	Cant.	%		
		A-El poder explorar nuevas áreas y tener un trabajo más creativo.	9	50%		
		B- El que el nuevo trabajo me hiciera sentirme orgulloso y lograr el reconocimiento de los demás,	9	50%		
		Total	18	100%		
		<b>Fuente: Elaboración Propia</b>				
19	<p>Lo más importante para mí, al valorar un trabajo es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia del empleado al momento de valorar un trabajo.</p>	<b>Tabla N°19</b>			<p><b>Grafica N°19</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados encuestados sobre cuál es lo más importante al valorar su trabajo 61.1% dijeron que si les permite una remuneración que satisfaga sus necesidades y familiares. Mientras un porcentaje 38.9 lo importante es si permite un progreso rápido basado en rendimiento.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que lo más importante al valorar un trabajo cuando esta les permite una remuneración agradable tanto para ellos y que se pueda satisfacer las necesidades familiares.</p>
		Respuestas	Cant.	%		
		A-Si me permite un progreso rápido, basado en mi rendimiento	7	38.9		
		B-Si me permite una remuneración que satisfaga las necesidades de mi familia.	11	61.1		
		Total	18	100%		
		<b>Fuente: Elaboración Propia</b>				

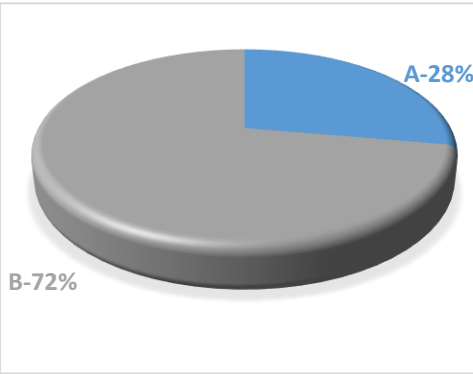
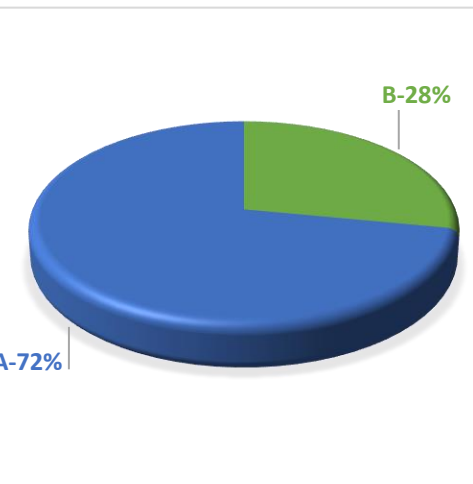
20	<p><i>Mi nivel de satisfacción en el trabajo disminuiría en una situación donde:</i></p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia de la satisfacción en un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°20</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Respuestas</th> <th style="width: 20%;">Cant.</th> <th style="width: 20%;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Estuviera bajo una fuerte presión que me hiciera sentir ansiedad y desasosiego.</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72.2</td> </tr> <tr> <td>B-Mi rendimiento se midiera por comparación directa con los objetivos producidos.</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">27.8</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Estuviera bajo una fuerte presión que me hiciera sentir ansiedad y desasosiego.	13	72.2	B-Mi rendimiento se midiera por comparación directa con los objetivos producidos.	5	27.8	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°20</b></p>  <p style="text-align: center;">B-28% A-72%</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados encuestados sobre nivel de satisfacción en el trabajo disminuiría en una situación 72.2% dicen que si estuvieran bajo una fuerte presión y ansiedad. Mientras un porcentaje menor de 27.8 dijeron que su rendimiento disminuiría si se midiera en comparación con los objetivos de producción.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que la satisfacción en trabajo disminuye cuando los empleados están bajo presión para que cumplan sus metas.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Estuviera bajo una fuerte presión que me hiciera sentir ansiedad y desasosiego.	13	72.2														
B-Mi rendimiento se midiera por comparación directa con los objetivos producidos.	5	27.8														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
21	<p><i>Creo que mi satisfacción en el trabajo disminuiría en un trabajo en el cual:</i></p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia de la satisfacción en un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°21</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Respuestas</th> <th style="width: 20%;">Cant.</th> <th style="width: 20%;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Mi talento y preparación no estuvieran reconocidos,.</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72.2</td> </tr> <tr> <td>B-Estuviera bajo un “stress” y tuviera poco tiempo para dedicarme a mis propias metas y relajarme</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">27.8</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Mi talento y preparación no estuvieran reconocidos,.	13	72.2	B-Estuviera bajo un “stress” y tuviera poco tiempo para dedicarme a mis propias metas y relajarme	5	27.8	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°21</b></p>  <p style="text-align: center;">B-28% A-72%</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 encuestados la satisfacción en el trabajo disminuirá un 72.2% dijo donde el talento y preparación no estuviera reconocida. Mientras un 27.8% dijeron su satisfacción bajara si están bajo stress.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que cuando la satisfacción en el trabajo disminuye es cuando los empleados no son reconocidos sus esfuerzos.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Mi talento y preparación no estuvieran reconocidos,.	13	72.2														
B-Estuviera bajo un “stress” y tuviera poco tiempo para dedicarme a mis propias metas y relajarme	5	27.8														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

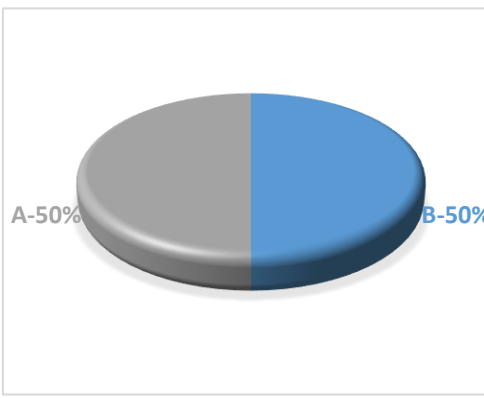
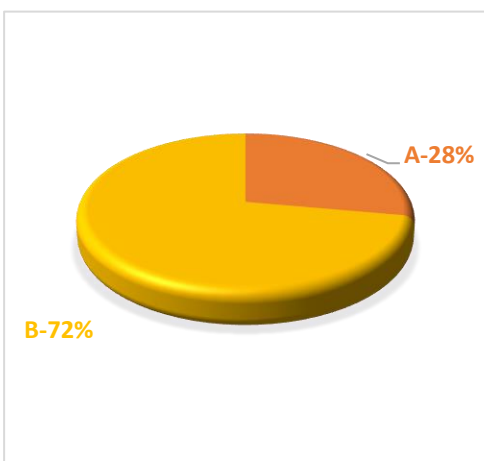
22	<p>Personalmente, creo que las verdaderas satisfacciones son las que:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las satisfacciones en un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°22</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Surge de los aspectos sociales de trabajar, es decir, la oportunidad de ser un importante miembro del equipo.</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">44.4</td> </tr> <tr> <td>B- Vienen de una estructura que es capaz de definir metas y planes, de tal manera que todos sepan qué se espera de ellos.</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">55.6</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Surge de los aspectos sociales de trabajar, es decir, la oportunidad de ser un importante miembro del equipo.	5	44.4	B- Vienen de una estructura que es capaz de definir metas y planes, de tal manera que todos sepan qué se espera de ellos.	13	55.6	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°22</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 empleados encuestados creo que las verdaderas satisfacciones dijeron un 55.6% viene de una estructura que es capaz de definir metas y planes y mientras 44.4 surgen de los aspectos sociales de trabajar es decir la oportunidad.</p> <p><b>Análisis</b> las verdaderas satisfacciones son cuando viene de una estructura que es capaz de definir metas y planes</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Surge de los aspectos sociales de trabajar, es decir, la oportunidad de ser un importante miembro del equipo.	5	44.4														
B- Vienen de una estructura que es capaz de definir metas y planes, de tal manera que todos sepan qué se espera de ellos.	13	55.6														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
23	<p>Lo más importante para mí, al evaluar un trabajo es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia de parte del empleado al momento de evaluar un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°23</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si me permite libertad, independencia y la oportunidad de promociones.</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">38.9</td> </tr> <tr> <td>B- Un trabajo claramente definido y planificado con claros objetivos.</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">61.1</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Si me permite libertad, independencia y la oportunidad de promociones.	7	38.9	B- Un trabajo claramente definido y planificado con claros objetivos.	11	61.1	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°23</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 encuestados lo importante al evaluar un trabajo dijeron 61.1%es cuando un trabajo está claramente definido. Mientras un 38.9 si me permite libertad independencia y oportunidad.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que un porcentaje mayor prefiere un trabajo claramente definidos y con objetivo claros.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Si me permite libertad, independencia y la oportunidad de promociones.	7	38.9														
B- Un trabajo claramente definido y planificado con claros objetivos.	11	61.1														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

24	<p>Si alguna vez decidiera dejar un puesto, la causa más probable sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas por las que renunciara a un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°24</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Ante el trabajo trivial y por debajo de mis posibilidades.</td> <td style="text-align: center;">18</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>B- No veo posibilidades de promoción</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Ante el trabajo trivial y por debajo de mis posibilidades.	18	100%	B- No veo posibilidades de promoción	0	0%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°24</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Un total 18 empleados encuestados alguna vez decidiera dejar un puesto la causa sería un 100% dijeron que fuera un trabajo trivial y por debajo de mis posibilidades.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que los empleados si alguna vez dejan su trabajo serio porque es un trabajo no trae posibilidades de crecimiento.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Ante el trabajo trivial y por debajo de mis posibilidades.	18	100%														
B- No veo posibilidades de promoción	0	0%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
25	<p>Trabajaría más y rendiría mejor un trabajo donde:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas en las cuales rendiría mejor el empleado.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°25</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-La dirección no se fija tanto en los fallos de sus subordinados, sino en sus éxitos.</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td>B- Hay oportunidad de influir en los demás para que rindan más.</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-La dirección no se fija tanto en los fallos de sus subordinados, sino en sus éxitos.	9	50%	B- Hay oportunidad de influir en los demás para que rindan más.	9	50%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°25</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Con un total 18 empleados encuestados sobre como rendirían mejor un 50% dijeron que la dirección no se fija tanto en los fallos de sus subordinados si no en su éxito y mientras un 50% le pareció mejor que tuvieran la oportunidad en poder influir en los demás empleados.</p> <p><b>Análisis</b> Como podemos observar tenemos un porcentaje igual sobre como rendirían mejor en su trabajo La dirección no se fija tanto en los fallos de sus subordinados, sino en sus éxitos</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-La dirección no se fija tanto en los fallos de sus subordinados, sino en sus éxitos.	9	50%														
B- Hay oportunidad de influir en los demás para que rindan más.	9	50%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

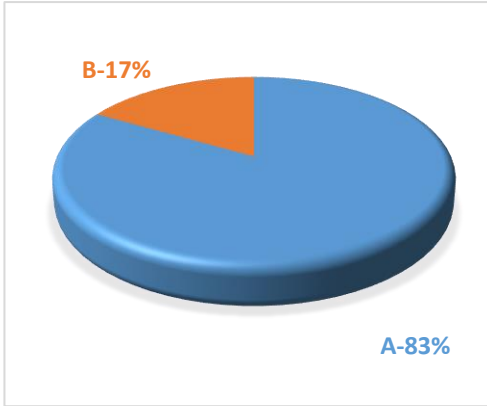
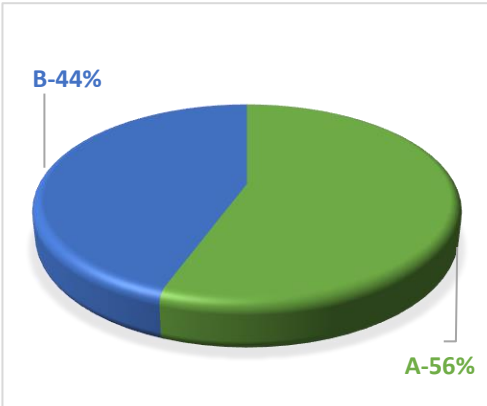
26	<p>Creo que la satisfacción en mi trabajo disminuiría si:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia de la satisfacción en el trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°26</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Sintiera que mi talento, capacidad y preparación no están siendo aprovechados.</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">94.4</td> </tr> <tr> <td>B- Mis compañeros están distantes y solitarios, no hay verdadera amistad</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5.6</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Sintiera que mi talento, capacidad y preparación no están siendo aprovechados.	17	94.4	B- Mis compañeros están distantes y solitarios, no hay verdadera amistad	1	5.6	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°26</b></p>  <p style="text-align: center;">A-94%</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 encuestados se les pregunto cómo su satisfacción en el trabajo disminuiría un porcentaje de 94.4 dijeron si sintiera que su talento y capacidad no está haciendo aprovechada. Mientras un 5.6% dijeron que le afectaba cuando los compañeros están distantes y no hay verdadera amistad.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que la mayoría de encuestados disminuirían su satisfacción en el trabajo si siente que sus capacidades no están siendo aprovechadas.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Sintiera que mi talento, capacidad y preparación no están siendo aprovechados.	17	94.4														
B- Mis compañeros están distantes y solitarios, no hay verdadera amistad	1	5.6														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
27	<p>Si decidiera dejar un trabajo la causa más probable sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas por las cuales abandonaría un trabajo,</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°27</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Hay "alto riesgo", como trabajar en malas condiciones físicas.</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">61.1</td> </tr> <tr> <td>B-El trabajo es repetitivo y no pone a prueba mis facultades</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">38.9</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Hay "alto riesgo", como trabajar en malas condiciones físicas.	11	61.1	B-El trabajo es repetitivo y no pone a prueba mis facultades	7	38.9	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°27</b></p>  <p style="text-align: center;">A-61%</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados encuestados la causa más probable por la cual dejaría su trabajo un porcentaje de 61.1% dijeron que hay alto riesgo como trabajar en malas condiciones física. Mientras un 38.9% el trabajo es lo mismo y no ponen a prueba el desempeño de los empleados.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar claramente que los empleados para dejar un trabajo tendrían que ser una buena causa definió que si hay un alto riesgo lo dejan.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Hay "alto riesgo", como trabajar en malas condiciones físicas.	11	61.1														
B-El trabajo es repetitivo y no pone a prueba mis facultades	7	38.9														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

28	<p>Para mí, lo más importante al evaluar un trabajo, es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar la importancia al momento de evaluar un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°28</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Me permite dirigir y supervisar a otros empleados.</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">27.8</td> </tr> <tr> <td>B-Permite una convivencia armoniosa, buenas relaciones y muy pocos conflictos.</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72.2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Me permite dirigir y supervisar a otros empleados.	5	27.8	B-Permite una convivencia armoniosa, buenas relaciones y muy pocos conflictos.	13	72.2	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°28</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is grey and labeled 'B-72%' at the bottom left. The smaller segment is blue and labeled 'A-28%' at the top right.</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados los cuales dijeron que los más importante a evaluar un trabajo un 72.2% que permite una convivencia armoniosa y muy poco conflicto. Mientras un 27.8% lo importante a evaluar que permita dirigir y supervisar a otros empleados.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que un porcentaje alto de los empleados lo que más les importa a evaluar un trabajo es si tiene convivencia y armonía y buenas relaciones y pocos conflictos.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Me permite dirigir y supervisar a otros empleados.	5	27.8														
B-Permite una convivencia armoniosa, buenas relaciones y muy pocos conflictos.	13	72.2														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
29	<p>Cuando me ofrecen una promoción me preocupa que:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las preocupaciones de los empleados al momento de recibir una promoción.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°29</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Me exija más tiempo, trabajo y “stress” y me quite tiempo para mi satisfacción personal y física.</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td>B- Me permita promocionarme, explorar nuevas áreas y hacer un trabajo más nuevo y creativo.</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Me exija más tiempo, trabajo y “stress” y me quite tiempo para mi satisfacción personal y física.	9	50%	B- Me permita promocionarme, explorar nuevas áreas y hacer un trabajo más nuevo y creativo.	9	50%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°29</b></p>  <p>A 3D pie chart divided into two equal halves. The left half is orange and labeled 'A-50%' in a black box. The right half is blue and labeled 'B-50%' in a black box.</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados encuestados que les preocupa cuando les ofrecen una promoción un 50% dijeron les preocupa exijan más tiempo de trabajo. Mientras un 50% dijeron que permita promocionar nuevas áreas.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos definir que partes iguales prefieren cuando les ofrecen una promoción lo que les preocupa es tanto si les exige más tiempo de trabajo.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Me exija más tiempo, trabajo y “stress” y me quite tiempo para mi satisfacción personal y física.	9	50%														
B- Me permita promocionarme, explorar nuevas áreas y hacer un trabajo más nuevo y creativo.	9	50%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

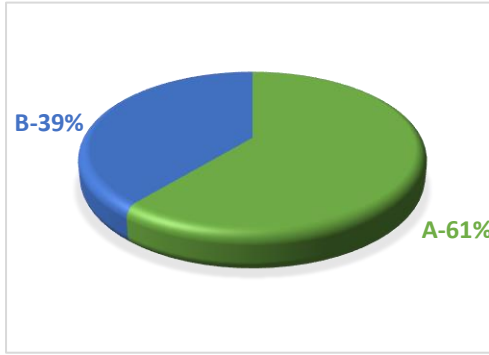
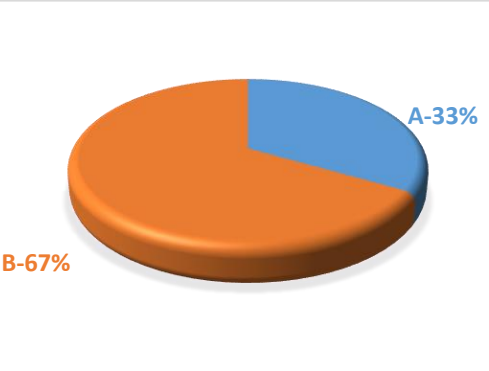
30	<p>Trabajaría más y rendiría mejor en un trabajo donde:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas por las que el empleador rendiría mejor en sus actividades.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°30</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Se castigarán más los errores y hubiera poco riesgo de perder el empleo.</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">27.8</td> </tr> <tr> <td>B-Haya un buen espíritu de equipo, nos llevemos bien y nos divirtamos juntos.</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72.2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Se castigarán más los errores y hubiera poco riesgo de perder el empleo.	5	27.8	B-Haya un buen espíritu de equipo, nos llevemos bien y nos divirtamos juntos.	13	72.2	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°30</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is grey and labeled 'B-72%' with a line pointing to it. The smaller segment is blue and labeled 'A-28%' with a line pointing to it.</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados 72.2% dijeron que rendirían más si hay un buen trabajo en equipo. Mientras un 27.8 se desempeñarán mejor si hubiera poco riesgo de perder el empleo.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que los empleados rendirían mejor si tiene buena comunicación con el resto de personal de la empresa.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Se castigarán más los errores y hubiera poco riesgo de perder el empleo.	5	27.8														
B-Haya un buen espíritu de equipo, nos llevemos bien y nos divirtamos juntos.	13	72.2														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
31	<p>Si alguna vez me decidiera a dejar mi empleo, la causa más probable sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas por las cuales el empleado decidiera renunciar a un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°31</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-El trabajo no me dejaba la oportunidad de dirigir o influir en las actividades de otros superiores o inferiores en la jerarquía. Era un trabajo poco atractivo, como trabajar sin el personal y el equipo adecuado y sin una remuneración adecuada.</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72%</td> </tr> <tr> <td>B-Era un trabajo poco atractivo, como trabajar sin el personal y el equipo adecuado y sin una remuneración adecuada.</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">28%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-El trabajo no me dejaba la oportunidad de dirigir o influir en las actividades de otros superiores o inferiores en la jerarquía. Era un trabajo poco atractivo, como trabajar sin el personal y el equipo adecuado y sin una remuneración adecuada.	13	72%	B-Era un trabajo poco atractivo, como trabajar sin el personal y el equipo adecuado y sin una remuneración adecuada.	5	28%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°31</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-72%' with a line pointing to it. The smaller segment is green and labeled 'B-28%' with a line pointing to it.</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados encuestados la causa probable por la cual dejarían su trabajo un porcentaje de 28% dijeron que no les permitía influir en las actividades de otros superiores. Mientras un 72% que era un trabajo poco atractivo y sin una remuneración adecuada.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar la causa más principal a la hora de dejar un trabajo entre los empleados era un trabajo que no era atractivo y no tenía la remuneración adecuada de acuerdo a lo realizado.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-El trabajo no me dejaba la oportunidad de dirigir o influir en las actividades de otros superiores o inferiores en la jerarquía. Era un trabajo poco atractivo, como trabajar sin el personal y el equipo adecuado y sin una remuneración adecuada.	13	72%														
B-Era un trabajo poco atractivo, como trabajar sin el personal y el equipo adecuado y sin una remuneración adecuada.	5	28%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

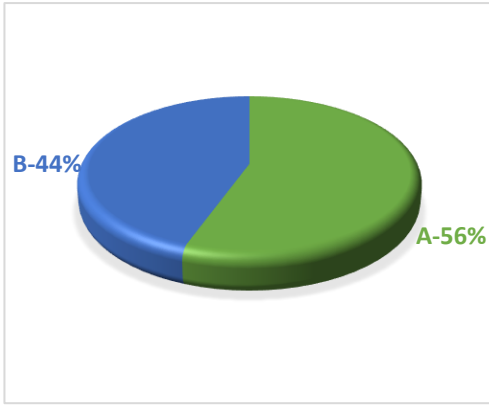
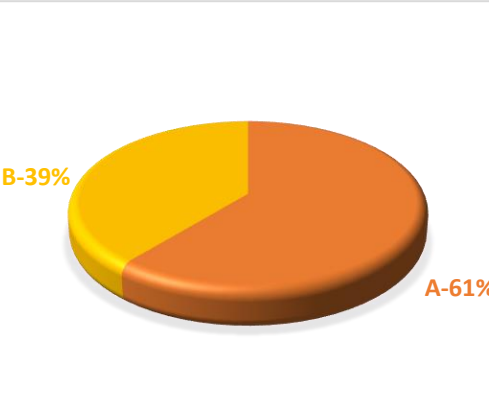
32	<p>Cuando me ofrecen un trabajo nuevo, me interesa saber:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer el interés para aceptar un trabajo nuevo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°32</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Aceptarlo supondría un riesgo mayor y, seguramente, tendría que hacer más de lo que estoy acostumbrado.</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td>B- El nuevo empleo aumentará mi “stress” y me quitará el tiempo que dedico a mis actividades</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Aceptarlo supondría un riesgo mayor y, seguramente, tendría que hacer más de lo que estoy acostumbrado.	9	50%	B- El nuevo empleo aumentará mi “stress” y me quitará el tiempo que dedico a mis actividades	9	50%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°32</b></p>  <p>A-50% B-50%</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados se les pregunto cuál es la inquieto cuando les ofrecen un nuevo trabajo un porcentaje de 50% dijeron si aceptarlo supondría un riesgo mayor y tendría que hacer más trabajo. Mientras un 50% le gustaría saber si el nuevo empleo aumentaría su stress y quitara tiempo en sus actividades.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que las inquietudes cuando a los empleados les ofrecen un nuevo trabajo están divida en parte iguales entre los empleados.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Aceptarlo supondría un riesgo mayor y, seguramente, tendría que hacer más de lo que estoy acostumbrado.	9	50%														
B- El nuevo empleo aumentará mi “stress” y me quitará el tiempo que dedico a mis actividades	9	50%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
33	<p>Las verdaderas satisfacciones del trabajo son las:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las verdaderas satisfacciones en un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°33</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Inherentes al trabajo, las actividades estimulantes y especiales que motivan a mi grupo y a mí.</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">27.8</td> </tr> <tr> <td>B- Que surgen de los aspectos sociales: la oportunidad de ser un miembro importante del grupo y disfrutar la relación con el resto del grupo.</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72.2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Inherentes al trabajo, las actividades estimulantes y especiales que motivan a mi grupo y a mí.	5	27.8	B- Que surgen de los aspectos sociales: la oportunidad de ser un miembro importante del grupo y disfrutar la relación con el resto del grupo.	13	72.2	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°33</b></p>  <p>A-28% B-72%</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 encuestados sobre la verdadera satisfacción del trabajo un 72.2 dijeron es la importancia de ser un miembro importante dentro del grupo. Un 27.8 las actividades estimulantes.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar claramente que el empleado obtiene una satisfacción cuando lo toman de importante dentro del grupo y la empresa.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Inherentes al trabajo, las actividades estimulantes y especiales que motivan a mi grupo y a mí.	5	27.8														
B- Que surgen de los aspectos sociales: la oportunidad de ser un miembro importante del grupo y disfrutar la relación con el resto del grupo.	13	72.2														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

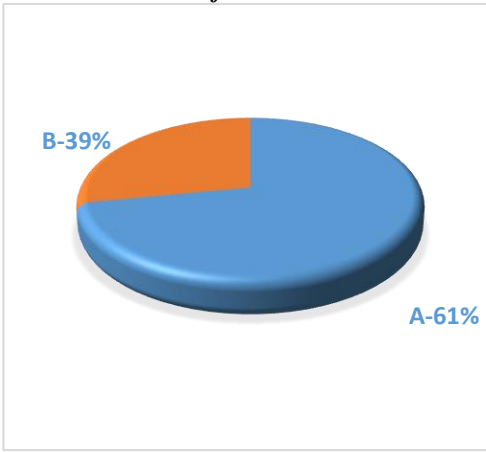
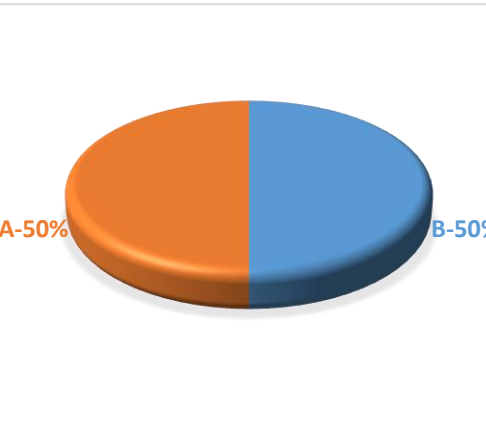


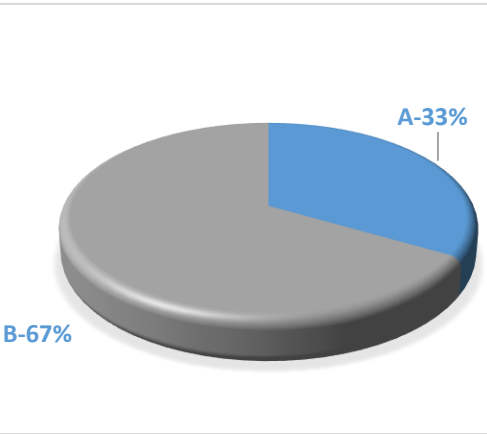
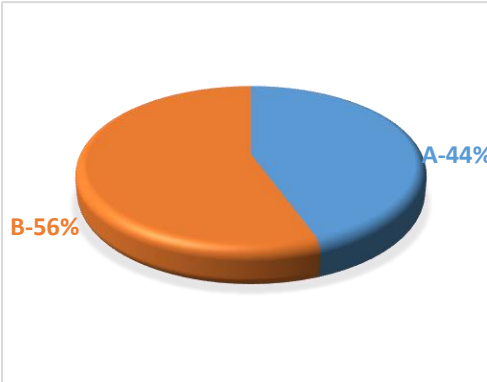
34	<p>Lo más importante para mí, al valorar un trabajo, es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las principales consideraciones al momento de evaluar un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°34</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si me permite una convivencia armoniosa con buenas relaciones y trabajo en equipo.</td> <td>15</td> <td>83.3%</td> </tr> <tr> <td>B-Si permite libertad, independencia y una oportunidad de promoción.</td> <td>3</td> <td>16.7%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>18</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Si me permite una convivencia armoniosa con buenas relaciones y trabajo en equipo.	15	83.3%	B-Si permite libertad, independencia y una oportunidad de promoción.	3	16.7%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°34</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> De 18 empleados encuestado cual es los más importante para valora un trabajo un porcentaje bien alto 83.3% dijeron que es si tiene armonía y un buen trabajo en equipo. Mientras 16.7% cuando se les permite liberta e independendencia.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que la mayoría de los empleados si en el trabajo tiene armonía y una buena comunicación con todos es lo que más valoran.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Si me permite una convivencia armoniosa con buenas relaciones y trabajo en equipo.	15	83.3%														
B-Si permite libertad, independencia y una oportunidad de promoción.	3	16.7%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
35	<p>Creo que la satisfacción en mi trabajo disminuiría si:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas por las cuales disminuiría el desempeño en el puesto de trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°35</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Mi éxito se midiera directamente en función de cómo me ajuste a los objetivos productivos</td> <td>10</td> <td>55.6%</td> </tr> <tr> <td>B-Mis compañeros de trabajo tuvieran escaso interés y hubiera mal ambiente en la oficina</td> <td>8</td> <td>44.4%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>18</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Mi éxito se midiera directamente en función de cómo me ajuste a los objetivos productivos	10	55.6%	B-Mis compañeros de trabajo tuvieran escaso interés y hubiera mal ambiente en la oficina	8	44.4%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°35</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados de los cuales un porcentaje de 55.6% contestaron que la satisfacción en el trabajo bajara si el éxito se midiera directamente en función. Mientras un 44.4% dijeron que su satisfacción disminuiría si hubiera mal ambiente en la oficina.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que si a los empleados se les midiera por el éxito obtenido su satisfacción bajaría y no se desempeñaría de la misma forma.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Mi éxito se midiera directamente en función de cómo me ajuste a los objetivos productivos	10	55.6%														
B-Mis compañeros de trabajo tuvieran escaso interés y hubiera mal ambiente en la oficina	8	44.4%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

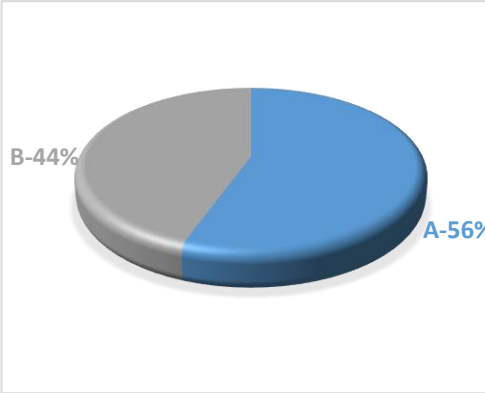
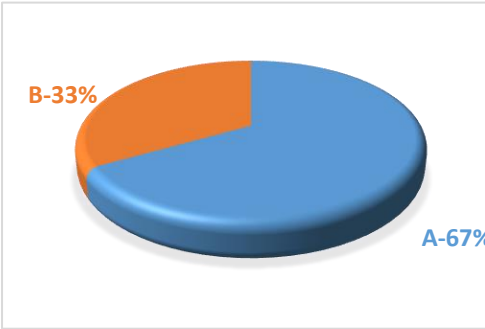
36	<p>Creo que las auténticas satisfacciones del trabajo:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las principales satisfacciones en un trabajo.</p>	<b>Tabla N°36</b>			<p><b>Grafica N°36</b></p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados las auténticas satisfacciones del trabajo dijeron 50% cuando se dirige un equipo y ser reconocido por un trabajo bien hecho. Mientras un 50% dijeron que la auténtica satisfacción viene con la obtención de un buen nivel de vida.</p> <p><b>Análisis</b> Se puede determinar que la auténtica satisfacción del trabajo es cuando es reconocido el esfuerzo del empleado y se obtiene una buena remuneración.</p>
		Respuestas	Cant	%		
		A-Vienen de dirigir un equipo y de ser reconocidos tras un trabajo bien hecho.	9	50%		
		B-Están directamente relacionadas con el objetivo interior de todo trabajo, es decir, con la obtención de un buen nivel de vida, coche, casa.	9	50%		
		Total	18	100%		
<b>Fuente: Elaboración Propia</b>						
37	<p>Trabajaría mejor, y rendiría más, si:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las consideraciones que ayudarían al empleado a rendir mucho mejor.</p>	<b>Tabla N°37</b>			<p><b>Grafica N°37</b></p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados se les pregunto cómo rendirían mejor en sus labores un 66.7% dijeron que si la estructura estuviera clara y todos supieran que hacer. Mientras un 33.3% rendirían mejor si pudieran marcar sus propias metas sin restricciones.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que los empleados rendirían mejor si todo lo que tiene que hacer lo plantear más claro.</p>
		Respuestas	Cant	%		
		A-Pudiera marcarme mis propias metas y propósitos sin restricción alguna.	6	33.3		
		B- La estructura estuviera clara: todo el mundo supiera lo que tiene que hacer	12	66.7		
		Total	18	100%		
<b>Fuente: Elaboración Propia</b>						

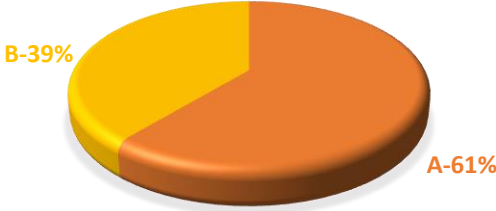
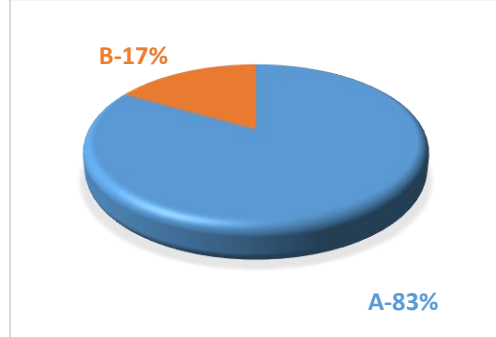
38	<p>Si alguna vez decido pedir el cambio a otra sección, la causa más probable sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas más probables para pedir traslado a otra área.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°38</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-En el nuevo trabajo tendría la oportunidad de dirigir a otros, ahora o en el futuro.</td> <td align="center">11</td> <td align="center">61.1</td> </tr> <tr> <td>B-El trabajo me ha causado un daño físico por la suciedad, falta de luz, mala ventilación.</td> <td align="center">7</td> <td align="center">38.9</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-En el nuevo trabajo tendría la oportunidad de dirigir a otros, ahora o en el futuro.	11	61.1	B-El trabajo me ha causado un daño físico por la suciedad, falta de luz, mala ventilación.	7	38.9	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°38</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is green and labeled 'A-61%' in green text. The smaller segment is blue and labeled 'B-39%' in blue text.</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados encuestados si decidieran pedir el cambio a otra sección cual sería la causa un 61.1% una oportunidad para poder dirigir a otros. Mientras un 38.9% dijeron que porque el trabajo ha causado un daño físico</p> <p><b>Análisis</b> Se puede observar que los empleados decidieran cambiar de sección es por el motivo de tendrían oportunidad de dirigir a otros.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-En el nuevo trabajo tendría la oportunidad de dirigir a otros, ahora o en el futuro.	11	61.1														
B-El trabajo me ha causado un daño físico por la suciedad, falta de luz, mala ventilación.	7	38.9														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
39	<p>Cuando me ofrecen una promoción me gustaría saber:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las expectativas de los empleados en cuanto a una promoción de trabajo.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°39</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si el trabajo me dará oportunidad de mandar sobre otra gente.</td> <td align="center">6</td> <td align="center">33.3</td> </tr> <tr> <td>B-El incremento de responsabilidad afectará al número de horas que tengo que trabajar.</td> <td align="center">12</td> <td align="center">66.7</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Si el trabajo me dará oportunidad de mandar sobre otra gente.	6	33.3	B-El incremento de responsabilidad afectará al número de horas que tengo que trabajar.	12	66.7	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°39</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is orange and labeled 'B-67%' in orange text. The smaller segment is blue and labeled 'A-33%' in blue text.</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados un 33.37% dijeron que si el trabajo le dará oportunidad de mandar en esa promoción de trabajo. Mientras un 66.7% dijeron que, si el incremento de responsabilidad tendría, más horas de trabajo.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que los empleados cuando les ofrecen una promoción de un nuevo trabajo se preguntan si tendrían más responsabilidades y más horas de trabajo.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Si el trabajo me dará oportunidad de mandar sobre otra gente.	6	33.3														
B-El incremento de responsabilidad afectará al número de horas que tengo que trabajar.	12	66.7														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

40	<p>Trabajaría mejor, y rendiría más, si:</p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p>Conocer las consideraciones para rendir mejor en un puesto de trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°40</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Hay posibilidades de organiza y dirigir para lograr mejores resultados.</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">55.6</td> </tr> <tr> <td>B-Las condiciones de trabajo, salario o equipo están directamente relacionadas con mis esfuerzos.</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">44.4</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Hay posibilidades de organiza y dirigir para lograr mejores resultados.	10	55.6	B-Las condiciones de trabajo, salario o equipo están directamente relacionadas con mis esfuerzos.	8	44.4	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°40</b></p> 	<p><b>Interpretación</b></p> <p>De un total de 18 empleados encuestados un 55.6% dijeron que trabajaría mejor si hay posibilidades de organizar y dirigir para lograr mejor resultado y un 44.4 rendirían mejor si las condiciones de salario estuvieran relacionadas con el esfuerzo.</p> <p><b>Análisis</b></p> <p>Se puede observar que lo empleado se desempeñaría mejor si ellos organizaran su equipo así tener mejores resultados.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Hay posibilidades de organiza y dirigir para lograr mejores resultados.	10	55.6														
B-Las condiciones de trabajo, salario o equipo están directamente relacionadas con mis esfuerzos.	8	44.4														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
41	<p>Antes de aceptar un ascenso o cambio en el trabajo, lo que más me preocuparía sería:</p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p>Conocer las preocupaciones al momento de aceptar un ascenso en el trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°41</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si en el nuevo puesto tendré independencia para efectuar una labor creativa, individual o en equipo.</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">61.1</td> </tr> <tr> <td>B-Si me llevaré bien con mis nuevos compañeros.</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">38.9</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Si en el nuevo puesto tendré independencia para efectuar una labor creativa, individual o en equipo.	11	61.1	B-Si me llevaré bien con mis nuevos compañeros.	7	38.9	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°41</b></p> 	<p><b>Interpretación</b></p> <p>Un total de 18 empleados encuestados antes de aceptar un ascenso cambio de trabajo que le preocuparía un 61.1 si en el nuevo puesto fuera independiente. Mientras un 38.9% si me llevaría bien con mis nuevos compañeros.</p> <p><b>Análisis</b></p> <p>Podemos observar que los empleados antes de aceptar un ascenso lo más importantes según ellos si en el puesto tendrán independencia para hacer sus labores.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Si en el nuevo puesto tendré independencia para efectuar una labor creativa, individual o en equipo.	11	61.1														
B-Si me llevaré bien con mis nuevos compañeros.	7	38.9														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

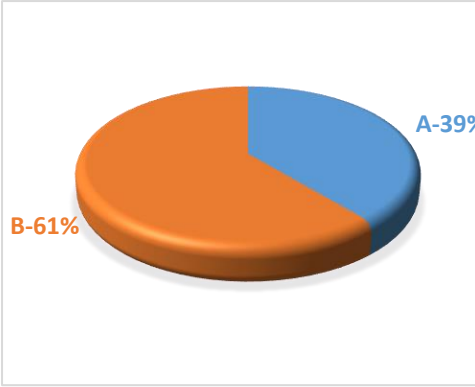
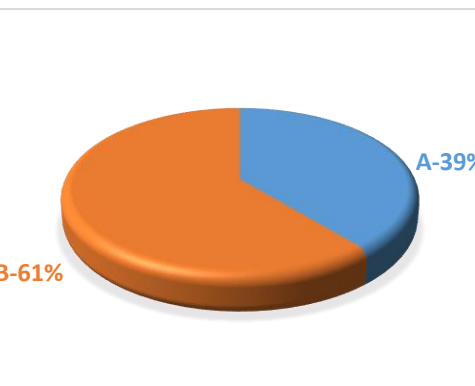
42	<p>Si me decidiera a dejar un empleo o pedir un cambio, la causa principal sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas por las cuales abandonaría el trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°42</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Era un trabajo individual, sin compañeros con los cuales trabajar en grupo.</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">61.1%</td> </tr> <tr> <td>B- No me gusta en exceso el trabajo en equipo.</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">38.9%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Era un trabajo individual, sin compañeros con los cuales trabajar en grupo.	11	61.1%	B- No me gusta en exceso el trabajo en equipo.	7	38.9%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°42</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-61%'. The smaller segment is orange and labeled 'B-39%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 encuestados la razón decidiera dejar un empleo un 61.1 dijeron por ser un trabajo individual sin compañeros. Mientras 38.9 dijeron que porque no les gusta en exceso el trabajo en equipo.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos determinar que una de las causas por las cuales dejarían un trabajo eran un trabajo muy individualista.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Era un trabajo individual, sin compañeros con los cuales trabajar en grupo.	11	61.1%														
B- No me gusta en exceso el trabajo en equipo.	7	38.9%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
43	<p>Creo que las auténticas satisfacciones en el trabajo.</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las principales satisfacciones en un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°43</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Proceden directamente de las motivaciones interiores de todo trabajo, un buen nivel de vida, coche, casa.</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td>B- Están plasmadas en un buen programa de beneficios adicionales (retiros, enfermedad, gastos pagados</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Proceden directamente de las motivaciones interiores de todo trabajo, un buen nivel de vida, coche, casa.	9	50%	B- Están plasmadas en un buen programa de beneficios adicionales (retiros, enfermedad, gastos pagados	9	50%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°43</b></p>  <p>A 3D pie chart divided into two equal halves. The left half is orange and labeled 'A-50%'. The right half is blue and labeled 'B-50%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados encuestados sobre la auténtica satisfacción en el trabajo un 50% dijeron la motivación a interior de todo trabajo un buen nivel de vida. Mientras un 50% dijeron que lo que se necesita es buen programa de beneficios adicionales.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que la auténtica satisfacción entre los empleados está dividido la falta de motivación interior de todo trabajo influye.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Proceden directamente de las motivaciones interiores de todo trabajo, un buen nivel de vida, coche, casa.	9	50%														
B- Están plasmadas en un buen programa de beneficios adicionales (retiros, enfermedad, gastos pagados	9	50%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

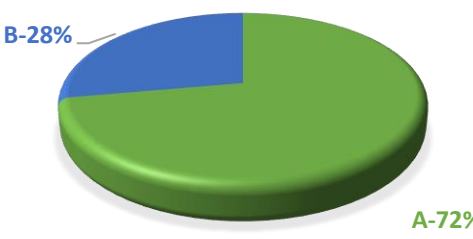
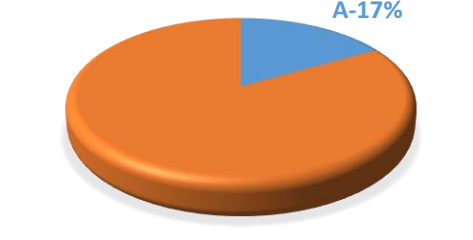
44	<p>Lo más importante para mí al valorar un empleo sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las consideraciones más importantes para valorar un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°44</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Me permite trabajar sin interrupciones innecesarias y ofrecen garantías e conservación del puesto de trabajo.</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">33.3</td> </tr> <tr> <td>B-Existe un buen ambiente de trabajo, amistades, cooperación y armonía</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">66.7</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Me permite trabajar sin interrupciones innecesarias y ofrecen garantías e conservación del puesto de trabajo.	6	33.3	B-Existe un buen ambiente de trabajo, amistades, cooperación y armonía	12	66.7	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°44</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Con un total de 18 encuestados un porcentaje de 66.7% dijeron que lo importante para valorar un empleo es si existe un buen ambiente de trabajo y armonía. Mientras un 33.3% dijeron que al valorar un trabajo que no halla interrupción alguna.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar que lo importante al valora un trabajo es que tiene que ver un buen ambiente en la empresa y total armonía sin conflictos.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Me permite trabajar sin interrupciones innecesarias y ofrecen garantías e conservación del puesto de trabajo.	6	33.3														
B-Existe un buen ambiente de trabajo, amistades, cooperación y armonía	12	66.7														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
45	<p>Creo que las auténticas satisfacciones del trabajo:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las verdades satisfacciones en un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°45</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Derivan directamente de las razones del por qué uno trabaja: tener un nombre, un estilo de vida agradable</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">44.4</td> </tr> <tr> <td>B-Viene el aspecto social del trabajo, como, por ejemplo, ser un importante miembro de un equipo, y estar a gusto entre mis colegas.</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">55.6</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Derivan directamente de las razones del por qué uno trabaja: tener un nombre, un estilo de vida agradable	8	44.4	B-Viene el aspecto social del trabajo, como, por ejemplo, ser un importante miembro de un equipo, y estar a gusto entre mis colegas.	10	55.6	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°45</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 personas encuestadas sobre la auténtica satisfacción en trabajo dijeron un 44.4% buscando las razones para tener una vida agradable. Mientras un porcentaje de 55.6% dijeron la satisfacción se obtiene sentirse a gusto entre los colegas, así como ser un importante miembro del equipo.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar claramente que la auténtica satisfacción en un trabajo según los encuestados es cuando no hay conflictos y la relación entre los colegas es muy agradable.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Derivan directamente de las razones del por qué uno trabaja: tener un nombre, un estilo de vida agradable	8	44.4														
B-Viene el aspecto social del trabajo, como, por ejemplo, ser un importante miembro de un equipo, y estar a gusto entre mis colegas.	10	55.6														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

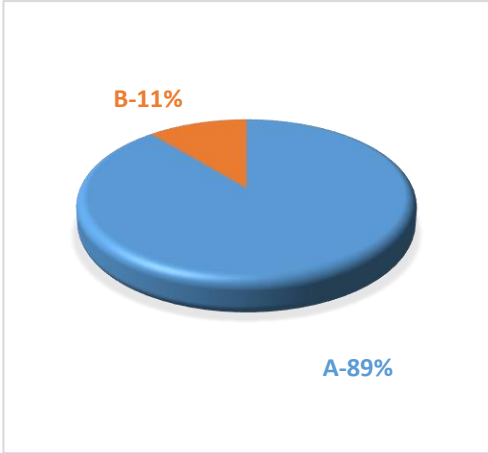
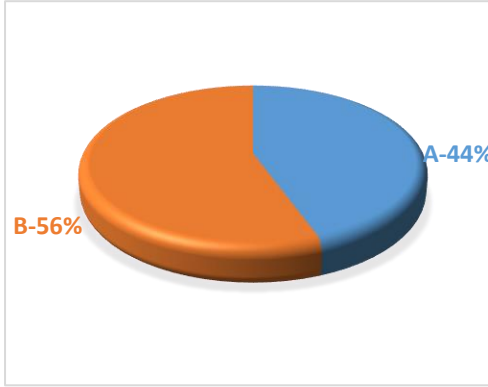
46	<p><i>Mi satisfacción en el trabajo declinaría si:</i></p> <p><b>Objetivo:</b> <i>Identificar las causas por las cuales la satisfacción fuera baja.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°46</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Mi talento directivo no fuera reconocido.</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">55.6</td> </tr> <tr> <td>B-El éxito o fracaso de mi gestión estuviera directamente ligado al cumplimiento de los objetivos productivos.</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">44.4</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Mi talento directivo no fuera reconocido.	10	55.6	B-El éxito o fracaso de mi gestión estuviera directamente ligado al cumplimiento de los objetivos productivos.	8	44.4	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°46</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-56%'. The smaller segment is grey and labeled 'B-44%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> <i>De un total de 18 empleados encuestados sobre cuando declinaría la satisfacción en el trabajo un 55.6% dijeron si el talento no fuera reconocido. Mientras un 44.4% dijeron que su satisfacción declinaría si un fracaso de mi gestión estuviera directamente ligada al cumplimiento de metas.</i></p> <p><b>Análisis</b> <i>Podemos observar que la satisfacción en los empleados declinaría cuando su talento no fuera reconocido por la administración.</i></p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Mi talento directivo no fuera reconocido.	10	55.6														
B-El éxito o fracaso de mi gestión estuviera directamente ligado al cumplimiento de los objetivos productivos.	8	44.4														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
47	<p><i>Si me decidiera a cambiar mi trabajo por otro, la principal razón sería:</i></p> <p><b>Objetivo:</b> <i>Conocer cuál sería la causa principal para cambiar de trabajo.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°47</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant.</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-El trabajo es repetitivo o no pone a prueba mis facultades.</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">66.7</td> </tr> <tr> <td>B-Las condiciones de trabajo son malas (frío, calor, suciedad, . . .)</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">33.3</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-El trabajo es repetitivo o no pone a prueba mis facultades.	12	66.7	B-Las condiciones de trabajo son malas (frío, calor, suciedad, . . .)	6	33.3	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°47</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-67%'. The smaller segment is orange and labeled 'B-33%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> <i>De un total de 18 empleados encuestados sobre cuál sería su principal razón por la cual cambiar de trabajo un 66.7% cuando el trabajo fuera repetitivo o no pone a prueba sus facultades. Mientras un 33.3% las condiciones de trabajo son malas como hay calor y suciedad en las instalaciones.</i></p> <p><b>Análisis</b> <i>Claramente podemos determinar que si un empleado decidiera a dejar su trabajo serio porque el trabajo es repetitivo y no pone a pruebas las facultades de sus empleados.</i></p>
Respuestas	Cant.	%														
A-El trabajo es repetitivo o no pone a prueba mis facultades.	12	66.7														
B-Las condiciones de trabajo son malas (frío, calor, suciedad, . . .)	6	33.3														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

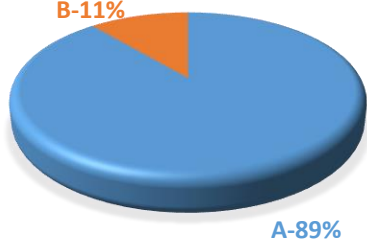
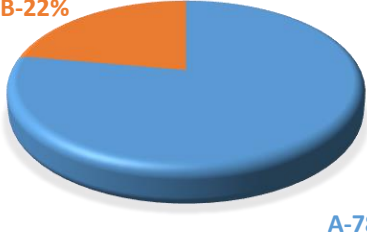
48	<p>Trabajaría más, y rendiría mejor en un trabajo, si:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las consideraciones para rendir de mejor manera en un trabajo.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°48</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-La recompensa por una buena gestión es más responsabilidad y más gente a la que dirigir.</td> <td align="center">11</td> <td align="center">61.1%</td> </tr> <tr> <td>B- Puedo promocionarme y me pagan por ello.</td> <td align="center">7</td> <td align="center">38.9%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-La recompensa por una buena gestión es más responsabilidad y más gente a la que dirigir.	11	61.1%	B- Puedo promocionarme y me pagan por ello.	7	38.9%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°48</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is orange and labeled 'A-61%'. The smaller segment is yellow and labeled 'B-39%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 encuestados se le pregunto si trabajarían más y rendirían más un 61.1% dijeron que si la recompensa por una buena gestión es más de responsabilidad y pudieran dirigir más gente. Mientras un 38.9% rendirían mejor según ellos si puedo promocionarme y pagan por ello.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar claramente que la mayor parte de empleados rendirían más si les dieran una remuneración por su buena gestión y que tuvieran más gente a su cargo eso los llenaría de satisfacción.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-La recompensa por una buena gestión es más responsabilidad y más gente a la que dirigir.	11	61.1%														
B- Puedo promocionarme y me pagan por ello.	7	38.9%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
49	<p>Lo más Importante para mí, al valorar un trabajo, es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las consideraciones más importantes al momento de valorar un trabajo.</p>	<p align="center"><b>Tabla N°49</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si satisface mis necesidades familiares y mejora mi nivel de vida.</td> <td align="center">15</td> <td align="center">83.3</td> </tr> <tr> <td>B-Me permite conocer a más gente e intimar con ellos.</td> <td align="center">3</td> <td align="center">16.7</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td align="center"><b>18</b></td> <td align="center"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant.	%	A-Si satisface mis necesidades familiares y mejora mi nivel de vida.	15	83.3	B-Me permite conocer a más gente e intimar con ellos.	3	16.7	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p align="center"><b>Grafica N°49</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-83%'. The smaller segment is orange and labeled 'B-17%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados de lo más importante para valorar un trabajo es un 83.3% si satisface mis necesidades familiares y mejora mi nivel de vida. Mientras un 16.7% me permite conocer a más gente e intimar con ellos.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que lo más importante al valorar un trabajo es si satisface mis necesidades familiares y mejora mi nivel de vida y de mi familia.</p>
Respuestas	Cant.	%														
A-Si satisface mis necesidades familiares y mejora mi nivel de vida.	15	83.3														
B-Me permite conocer a más gente e intimar con ellos.	3	16.7														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														


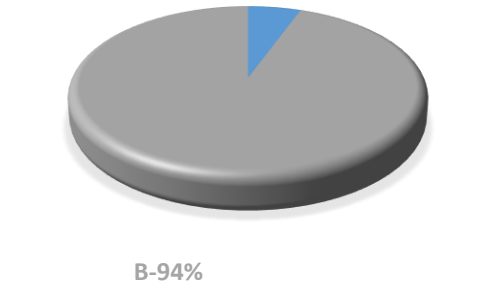


50	<p>El éxito de mi trabajo es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer específicamente el éxito en un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°50</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-El sentimiento de autorrealización en el puesto.</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">38.9</td> </tr> <tr> <td>B-Mi éxito se está juzgando directamente por el cumplimiento de los objetivos productivos.</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">61.1</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-El sentimiento de autorrealización en el puesto.	7	38.9	B-Mi éxito se está juzgando directamente por el cumplimiento de los objetivos productivos.	11	61.1	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°50</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> De los 18 encuestados un porcentaje 38.9% dijeron que el éxito de su trabajo es el sentimiento de autorrealización en el puesto. Mientras un 61.1 mi éxito se está juzgando directamente por el cumplimiento de los objetivos productivos.</p> <p><b>Análisis</b> Se determina que el éxito de su trabajo es porque lleva a cabo todos los objetivos planteados y alcanzar la productividad adecuada.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-El sentimiento de autorrealización en el puesto.	7	38.9														
B-Mi éxito se está juzgando directamente por el cumplimiento de los objetivos productivos.	11	61.1														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
51	<p>Lo más importante para mí, al valorar un trabajo es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las consideraciones más importantes al momento de valorar un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°51</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Respuestas</th> <th style="text-align: center;">Cant</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Me proporciona libertad, creatividad y la oportunidad de desarrollar mi estilo de hacer las cosas.</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">38.9</td> </tr> <tr> <td>B-Gano lo suficiente para satisfacer las necesidades de mi familia y mantener mi nivel de vida.</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">61.1</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Me proporciona libertad, creatividad y la oportunidad de desarrollar mi estilo de hacer las cosas.	7	38.9	B-Gano lo suficiente para satisfacer las necesidades de mi familia y mantener mi nivel de vida.	11	61.1	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°51</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> Se determinó por los 18 empleados encuestados que lo importante para mí al valora un trabajo Dijeron 38.9% me proporciona libertad y creatividad y desarrollar mi estilo. Un 61.1% gana lo suficiente para satisfacer las necesidades familiares</p> <p><b>Análisis</b> Lo importante para valora un trabajo es que remunerada mente lo que gana satisfaga sus necesidades, así como las familiares.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Me proporciona libertad, creatividad y la oportunidad de desarrollar mi estilo de hacer las cosas.	7	38.9														
B-Gano lo suficiente para satisfacer las necesidades de mi familia y mantener mi nivel de vida.	11	61.1														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

52	<p>Estoy seguro que trabajaría más en un empleo donde:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las perspectivas de parte del empleado para mejorar su desempeño.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°52</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Hay una auténtica unidad en el grupo y todos cooperamos y nos ayudamos mutuamente.</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">72.2</td> </tr> <tr> <td>B-Veo que lo que hago es en beneficio propio y precio mi progreso personal y desarrollo</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">27.8</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Hay una auténtica unidad en el grupo y todos cooperamos y nos ayudamos mutuamente.	13	72.2	B-Veo que lo que hago es en beneficio propio y precio mi progreso personal y desarrollo	5	27.8	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°52</b></p>  <p style="text-align: center;">A-72% B-28%</p>	<p><b>Interpretación.</b> De un total de 18 empleados encuestados se le pregunto dónde trabajaría más un 72.2% donde hay una autentica unidad en el grupo y todos cooperamos. Mientras un 27.8% veo lo que hago es en beneficio propio y precio mi progreso personal.</p> <p><b>Análisis</b> Podemos observar claramente que los empleados trabajarían mejor donde hubiera una armonía y comunicación constante si conflictos.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Hay una auténtica unidad en el grupo y todos cooperamos y nos ayudamos mutuamente.	13	72.2														
B-Veo que lo que hago es en beneficio propio y precio mi progreso personal y desarrollo	5	27.8														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
53	<p>Si me decido a cambiar de trabajo la principal causa sería:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la causa principal por la cual decidiera cambiar un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°53</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Era un trabajo individual donde no tenía compañeros con los que discutir las metas.</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">16.7</td> </tr> <tr> <td>B-El trabajo me causaba un daño físico al estar sometido a presión, “stress” y disgustos.</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">83.3</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Era un trabajo individual donde no tenía compañeros con los que discutir las metas.	3	16.7	B-El trabajo me causaba un daño físico al estar sometido a presión, “stress” y disgustos.	15	83.3	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°53</b></p>  <p style="text-align: center;">B-83% A-17%</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 encuestados dijeron que la razón por la cual dejarían un trabajo 83.3% el trabajo me causa daño físico al estar sometido a presión. Mientras un 16.7% era un trabajo individual no tenía con quien discutir las metas.</p> <p><b>Análisis</b> La razón por la cual los empleados dejarían un trabajo es porque le causó daños físicos como estar sometido a constante presión.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Era un trabajo individual donde no tenía compañeros con los que discutir las metas.	3	16.7														
B-El trabajo me causaba un daño físico al estar sometido a presión, “stress” y disgustos.	15	83.3														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

54	<p>Cuando me ofrecen un ascenso, lo que más me importa es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia de aceptar un ascenso.</p>	<b>Tabla N°54</b>			<p><b>Grafica N°54</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados sobre qué es lo que le importa ofrecen un ascenso Un 88.9% la posibilidad de que en el nuevo puesto pueda dirigir las actividades de gerente superior. Mientras un 11.1 si me llevaré bien con la gente que voy a trabajar.</p> <p><b>Análisis</b> Cuando a los empleados les ofrecen un ascenso lo importante según la encuesta es cuando la posibilidad de poder dirigir.</p>
		Respuestas	Cant.	%		
		A-La posibilidad de que en el nuevo puesto pueda dirigir la actividad de gente superior o inferior a mí en la jerarquía.	16	88.9		
		B-Si me llevaré bien con la gente con la que voy a trabajar y si me gustarán o no.	2	11.1		
		Total	18	100%		
		<b>Fuente: Elaboración Propia</b>				
55	<p>Trabajaría más, y rendiría mejor en un trabajo, si:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las causas por las cuales el empleado rendiría mejor en un trabajo.</p>	<b>Tabla N°55</b>			<p><b>Grafica N°55</b></p> 	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados dijeron que rendirían mejor 44.4% condiciones de equipamiento fueran buenas y las oportunidades de tiempo libre fueran progresivas. Mientras 55.6% pueda percibir mi avance personal en términos de mis propios interés y desarrollo.</p> <p><b>Análisis</b> Claramente podemos observar que los empleados rendirían mejor si percibiera que mi avance de mis propios interés y desarrollo.</p>
		Respuestas	Cant	%		
		A-Las condiciones de equipamiento fueran buenas y las oportunidades de tiempo libre fueran progresivas.	8	44.4		
		B-Pueda percibir mi avance personal en términos de mis propios intereses y desarrollo.	10	55.6		
		Total	18	100%		
		<b>Fuente: Elaboración Propia</b>				

56	<p>Cuando me ofrecen un nuevo trabajo, lo que más me importa es:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia que conlleva a aceptar un nuevo trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°56</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-El puesto me permitirá influir más en la organización y el comportamiento de los demás.</td> <td style="text-align: center;">16</td> <td style="text-align: center;">88.9%</td> </tr> <tr> <td>B-Me exigirá más trabajo y me quitará tiempo para el deporte o actividades personales.</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">11.1%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-El puesto me permitirá influir más en la organización y el comportamiento de los demás.	16	88.9%	B-Me exigirá más trabajo y me quitará tiempo para el deporte o actividades personales.	2	11.1%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°56</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-89%'. The smaller segment is orange and labeled 'B-11%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados que es lo que más importa cuando me ofrecen un nuevo trabajo un 88.9% dijeron si el puesto me permite influir más en la organización y comportamiento de los demás. Mientras 11.1% me exigirá más trabajo y me quitará tiempo para el deporte.</p> <p><b>Análisis</b> Lo más importante cuando me ofrecen un trabajo es si se puede influir en el desempeño de los demás y la organización.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-El puesto me permitirá influir más en la organización y el comportamiento de los demás.	16	88.9%														
B-Me exigirá más trabajo y me quitará tiempo para el deporte o actividades personales.	2	11.1%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
57	<p>Creo que las auténticas satisfacciones del trabajo:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer las satisfacciones principales en un trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°57</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Son el resultado de la remuneración económica que proporciona mi puesto.</td> <td style="text-align: center;">14</td> <td style="text-align: center;">77.8</td> </tr> <tr> <td>B-Proviene de los factores inherentes al trabajo: actividades estimulantes e interesantes que me motivan</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">22.2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Son el resultado de la remuneración económica que proporciona mi puesto.	14	77.8	B-Proviene de los factores inherentes al trabajo: actividades estimulantes e interesantes que me motivan	4	22.2	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°57</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-78%'. The smaller segment is orange and labeled 'B-22%'.</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados la auténtica satisfacción del trabajo 77.8% dijeron la remuneración económicamente que proporciona mi puesto. Mientras un 22.2 proviene de factores inherentes al trabajo.</p> <p><b>Análisis</b> Se determina que la auténtica satisfacción es cuando se remunera por el trabajo hecho y alcance de la meta.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Son el resultado de la remuneración económica que proporciona mi puesto.	14	77.8														
B-Proviene de los factores inherentes al trabajo: actividades estimulantes e interesantes que me motivan	4	22.2														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

58	<p>Si me ofrecieran un ascenso estaría interesado por:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la importancia de aceptar un ascenso en otro puesto de trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°58</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Respuestas</th> <th style="width: 15%;">Cant</th> <th style="width: 25%;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Si me gustará la gente con la que voy a trabajar si nos llevaremos bien.</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">55.6</td> </tr> <tr> <td>B- El empleo requerirá más tiempo y me lo quitará de mis ocupaciones y ocio personal.</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">44.4</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Si me gustará la gente con la que voy a trabajar si nos llevaremos bien.	10	55.6	B- El empleo requerirá más tiempo y me lo quitará de mis ocupaciones y ocio personal.	8	44.4	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°58</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled 'A-56%' (representing 55.6%). The smaller segment is orange and labeled 'B-44%' (representing 44.4%).</p>	<p><b>Interpretación</b> De un total de 18 empleados encuestados si me ofrecieran un ascenso lo importante un 55.6% sería si me gustaría la gente con la que voy a trabajar y si no llevamos bien. Y un 44.4% el empleado requiere más tiempo y me lo quitara de mis ocupaciones.</p> <p><b>Análisis</b> Lo importante para los empleados cuando se habla de ascenso si va haber comunicación y cero conflictos con las personas a trabajar.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Si me gustará la gente con la que voy a trabajar si nos llevaremos bien.	10	55.6														
B- El empleo requerirá más tiempo y me lo quitará de mis ocupaciones y ocio personal.	8	44.4														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														
59	<p>Creo que las motivaciones de mi trabajo disminuirán si:</p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer la causa por las cuales disminuirían las motivaciones en un puesto de trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tabla N°59</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Respuestas</th> <th style="width: 15%;">Cant</th> <th style="width: 25%;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Estuviera nervioso, bajo una fuerte presión y disgustos.</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5.6%</td> </tr> <tr> <td>B-Sintiera que mi capacidad no está siendo desarrollada ni aprovechada.</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">94.4%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente: Elaboración Propia</b></p>	Respuestas	Cant	%	A-Estuviera nervioso, bajo una fuerte presión y disgustos.	1	5.6%	B-Sintiera que mi capacidad no está siendo desarrollada ni aprovechada.	17	94.4%	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<p style="text-align: center;"><b>Grafica N°59</b></p>  <p>A 3D pie chart with two segments. The very large segment is grey and labeled 'B-94%' (representing 94.4%). The very small segment is blue and labeled 'A-6%' (representing 5.6%).</p>	<p><b>Interpretación</b> Un total de 18 empleados creen que la motivación de su trabajo bajaría si 94.4% Sintiera que mi capacidad no está siendo desarrollada ni aprovechada. Mientras un 5.6% estuviera nervioso bajo una fuerte presión y disgusto</p> <p><b>Análisis</b> Se observa claramente que la motivación del trabajo bajaría si mi capacidad no estuviera sido aprovechada y ni desarrollada.</p>
Respuestas	Cant	%														
A-Estuviera nervioso, bajo una fuerte presión y disgustos.	1	5.6%														
B-Sintiera que mi capacidad no está siendo desarrollada ni aprovechada.	17	94.4%														
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>														

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Claramente podemos observar que la cifra de empleados que les parece más importante la satisfacción del trabajo son muchos ´prefieren un alto nivel de vida que responsabilidad o crecimiento en el trabajo.

La relación interpersonal e intrapersonal, entre los jefes y los compañeros es poca y estos no ayuda a la empresa si no que hace que haya mucha inconformidad entre los empleados. No hay un claro programa de incentivos, de reconocimiento, económicos ya que Lo importante para valora un trabajo es que remunerada mente lo que gana satisfaga sus necesidades, así como las familiares

Los empleados tienen una falta de motivación lo cual hace que sus relaciones interpersonales se vean afectadas dentro del ambiente en el que se encuentran al momento de desarrollar sus funciones. El clima laboral es bastante tenso y la libertad de tomar decisiones importantes es muy poca, el empleado no siente el apoyo de los demás compañeros en su totalidad por que todos están en el desarrollo de las funciones que les corresponde lo cual genera que no tengan la disponibilidad tampoco el deseo de ayudarle a su compañero de trabajo debido a que solo les dan importancia a sus funciones. La empatía no es un lazo fuerte entre los empleados debido al clima laboral deficiente que se tiene dentro de la organización, el compañerismo debe ser un factor importante en el cual se debe trabajar a profundidad para que la relación entre compañeros funcione de una mejor manera.

La motivación es bastante deficiente dentro de la organización ya que los empleados se sienten presionados y con poco deseo de aportar a la organización de manera voluntaria, la motivación es un punto de referencia en el cual se debe trabajar en su totalidad con lo cual los empleados se llenen de satisfacción de pertenecer a la organización.

Es necesario la implementación de un plan que abarque todos los indicadores deficientes con los que cuenta la empresa, para mejorar el desempeño de sus empleados.

## RESULTADOS DE CUESIONARIOS A LOS CLIENTES

**Objetivo:** conocer la perspectiva que tienen los clientes en cuanto a la atención de los empleados

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS / TOTAL			ANÁLISIS
1	¿Cómo considera usted la atención en la cooperativa?	Muy Buena	25	30	Según la información recopilada de los socios de la empresa considera que la atención es muy buena, el cual hace que la cartera de clientes sea mejor y mucho más grande. Mientras que pocos clientes responden que es regular debido a contratiempos y esperas que en algún momento recibieron.
		Regular	5		
		Mala	0		
2	¿Cuál es su opinión acerca del clima organizacional dentro de la empresa?	Muy Buena	5	30	La mayor parte de personas que respondieron el instrumento coincidieron a que la empresa mantiene un clima laboral moderado desde lo que se puede percibir desde el entorno del cliente, y poco porcentaje manifestaron que es muy buena.
		Regular	25		
		Mala	0		
3	Conoce usted todos los servicios que brinda la organización	SI	28	30	La mayor parte de los clientes conoce todos los servicios que la empresa brinda a la sociedad.
		NO	2		
4	Mencione algunos servicios que la cooperativa ACOMAM R.L realiza.	Cuentas de ahorro y crédito, Pagos de servicios básicos, envió y cobro de remesas.			ACOMAM de R.L ofrece una gama de servicios que facilitan el pago de servicios básicos y cobro de remesas, en el municipio es la única entidad financiera que ofrece estos servicios.

5	Recomendaría la cooperativa para sacar un préstamo	SI	30	30	El 100% de las personas recomienda a la cooperativa para la adquisición de créditos, por sus beneficios y tasas de interés.
		NO	0		
6	El clima que se percibe en la organización es el adecuado para que los empleados se sientan motivados a realizar su trabajo y brindarle una buena atención a usted como socio.	si	29	30	Los socios se sienten motivados y aseguran que el clima laboral dentro de la empresa es el adecuado para los clientes.
		No	1		
7	Como califica el desempeño laboral de los empleados según su opinión.	Muy Buena	10	30	El desempeño laboral de algunos empleados no es el mejor por ende la población califica como regular el desempeño de los empleados.
		Regular	20		
		Mala	0		
8	Como considera la relación entre jefe y empleado dentro de la cooperativa	Muy Buena	27	30	Las relaciones entre los jefes y los empleados son muy buenas de acuerdo a la información recopilada.
		Regular	7		
		Mala	0		
9	Considera usted que el gerente motiva a sus empleados a realizar un buen desempeño laboral por medio de un clima agradable en la cooperativa	Si	25	30	La información recopilada deja como resultado que la mayoría de los empleados son motivados por el gerente.
		No	0		
		Tal vez	5		
10	Con que frecuencia usted hace uso de los servicios que presta la cooperativa.	Mucho	8	30	Las mayorías de las personas visitan regularmente la cooperativa para hacer usos de sus servicios.
		Poco	4		
		Regularmente	18		



11	Cree usted que los empleados deberían de recibir incentivo por el trabajo que estos realizan.	Si	30	30	El 100% de la información obtenida manifiesta que los empleados deben recibir incentivos por las funciones que realizan.
		No	0		
12	Qué tipo de trámite realiza en la cooperativa.	Retiros	15	30	Los retiros de efectivo son el servicio más demandado en la cooperativa sucesivamente el servicio de cuentas de ahorro es otro del servicio que los clientes solicitan junto al servicio de créditos.
		Cta. Crédito	4		
		Cta. Ahorro	11		
13	Ha recibido usted algún tipo de promoción de la cooperativa	Si	23	30	La empresa se encarga de dar a conocer sus promociones es por eso que la mayoría de los entrevistados dicen conocer las promociones que esta tiene al momento de buscar hacer uso de sus servicios.
		No	7		
14	¿Qué imagen tienen de la cooperativa?	Muy Buena	27	30	La imagen de Acomam es muy buena desde la perspectiva de los clientes ya que algunos clientes se sienten identificados con ella.
		Regular	3		
		Mala	0		
15	Considera que la empresa debe mejorar algunos aspectos para brindar un mejor servicio	Si	21	30	La empresa debe mejorar en ciertos aspectos que para los clientes son importantes, para garantizar el mejor servicio brindando confianza y calidad.
		No	9		

## **ANÁLISIS DE RESULTADO DE INSTRUMENTO REALIZADO A CLIENTES Y SOCIOS.**

La información obtenida denota que la mayoría de los socios y clientes de la empresa manejan y reciben información periódicamente lo cual beneficia la relación cliente-empresa, dando lugar al crecimiento empresarial, pero también hacen referencia a las deficiencias en áreas específicas que son notables para ellos entre ellas el, ambiente laboral y las relaciones de los empleados con los clientes.

La empresa muestra su interés en la mejora continua, pero debe hacer un enorme esfuerzo en mejorar las áreas de atención al cliente, capacitando a sus empleados, también la mejora en algunos servicios los cuales tienen mayor demanda.

Los servicios más demandados requieren mayor atención, sin descuidar aquellos servicios que la población aun no utiliza frecuentemente consideramos que al hacer un esfuerzo para que la población aumente el nivel de confianza para adquirir los nuevos servicios se necesita crear un plan estratégico en donde se estudien los intereses más sensibles de los clientes para ofrecer nuevos servicios que haga frente a los cambios que se tienen en el contexto financiero.

La empresa hace un esfuerzo enorme en dar a conocer sus servicios haciendo uso de los medios de comunicación disponibles para atraer nuevos clientes, en algunos casos las promociones o regalías son de las más aceptadas por la población, también los empleados deben recibir incentivos por su trabajo y por la buena atención que brindan a los clientes que se acercan a la empresa.

La imagen empresarial que tiene cuenta con una posición privilegiada entre la población y sus clientes, sin embargo, no muestra las pequeñas deficiencias que tienen internamente sus empleados las cuales afectan directamente el entorno laboral, es por eso que se debe mejorar en áreas específicas para seguir garantizando la calidad y confianza que sus clientes desean.

**CAPITULO VI**

**CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**

## 6. Conclusiones y Recomendaciones

### 6.1 Conclusiones

- De acuerdo a los datos recopilados mediante los instrumentos se concluye que la organización está afectada por distintos indicadores que hace que los empleados se sientan incómodos y muy poco productivos.
- Mediante los instrumentos se puede analizar que el gerente destina pocos recursos para mejorar el funcionamiento de los empleados debido a que no está pendiente de las cosas que afectan directamente a los empleados.
- Los datos obtenidos son un claro ejemplo que los empleados necesitan una estimulación profunda para mejorar la autoestima, la motivación y el clima organizacional dentro de la empresa.
- En cuanto a los clientes se puede apreciar que están bastante satisfechos con la atención que reciben, sin embargo, algunos clientes plantean que en algún momento la atención excelente se torna de manera arrogante.
- Se concluye generalmente que el desarrollo de la empresa depende del crecimiento personal de cada empleado y como se comporten con los usuarios que llegan a los distintos trámites.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa la implementación de un plan de mejora continua en cuanto a la motivación de los empleados y el clima laboral de la organización.
- Se recomienda que se haga un trabajo profundo que motive al empleado a sentirse con más ánimos de desarrollar sus actividades, las cuales no las vea como una obligación sino como deseo.
- se recomienda una planificación de capacitaciones en el cual puedan participar los empleados para mejorar los lazos de amistad y las relaciones interpersonales lo cual generara una mayor satisfacción y compromiso con la empresa.
- Se recomienda que la empresa emplee oportunidades de crecimiento a los empleados como por ejemplo los ascensos a puestos con obligación mayoritarias y de mayor importancia.
- Se recomienda a la empresa que sea abierta, democrática y descentralizada para que los empleados tengan la oportunidad de tomar decisiones importantes que beneficien a la organización, lo cual permitirá que incremente el compromiso de cada empleado.

# CAPITULO VII

**PLAN PARA MEJORAR EL  
CLIMA ORGANIZACIONAL  
CON RELACION A LA  
MOTIVACION, PARA LA  
CALIDAD EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS EMPLEADOS DE LA  
EMPRESA ACOMAM DE R.L  
DEL MUNICIPIO DE  
MEANGUERA DEL  
DEPARTAMENTO DE  
MORAZAN EN EL AÑO 2019.**



*Plan para mejorar el clima organizacional con relación a la motivación para la calidad en el desempeño laboral de los empleados de la empresa ACOMAM de R.L. del municipio de Meanguera del Departamento de Morazán en el Año 2019.*





## INTRODUCCION.

La mejora de una empresa es continua, en este caso para aquella que desea mejorar el clima organizacional y la motivación debe tener estrategias que ayuden a su recurso humano que es en sí el recurso más valioso de una empresa. Cuando hablamos de clima y motivación hay muchas empresas que se preocupan por tener a empleados motivados para así ver un buen desempeño esto hace que el empleado se sienta parte de la organización.

Con la empresa ACOMAM DE R.L que está en el municipio de Meanguera La implementación de un plan para mejorar el clima organizacional en relación a motivación para la calidad en el desempeño, es clave ya que se pretende crear estrategias en las cuales se pondrán en práctica lo que permitirá un buen clima y una buena motivación, y así obtener mejores resultados, lo que se verá reflejado en el desempeño laboral, un personal mejor capacitado consciente y dispuesto a dar todo de sí.

Se presenta la importancia de realizar esta propuesta y de qué manera ayudar a la empresa a que sus empleados tengan un buen clima y una excelente motivación (el uso de los materiales por parte del empleado) así mismo, llevando a cabo esta propuesta se espera que los empleados estén más motivados, menos estresados esto hará que el clima de la organización sea agradable permitiendo un aumento de clientes y la reducción de problemas administrativos con lo que cuenta. También se toma en consideración donde los alcances con los que se esperan lograr los beneficios que se obtendrán así mismo se mostrarán las limitaciones con la que contara la propuesta.

Como punto medular muy importante que se toma en cuenta el diagnostico donde se muestra el análisis interno que está compuesto por la situación actual de la empresa y dentro de ella se detalla, el nombre, ubicación, idea de negocio, clasificación tipo de empresa y como está considerada en el mercado, así mismo dentro del análisis está el resumen del problema y objetivos.

En el análisis interno se encuentra lo que es el FODA donde se muestran las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, también en el análisis interno se incluye lo que es el método PESTA y las cinco fuerzas de poder.

Por último, se presentará lo que es el desarrollo del plan con las variables las cuales se hace mención: clima organizacional, motivación, desempeño laboral en cada uno de ellos.

También se presenta lo que es un plan de acción a seguir para cumplir el proceso de llevar a cabo, indicadores de medición y beneficios esperados.

## **RESUMEN EJECUTIVO.**

ACOMAM DE R.L es una cooperativa de ahorro y crédito es una empresa comprometida con el pueblo. La asociación cooperativa de ahorro y crédito de los microempresarios y agricultores del norte de Morazán (ACOMAM de R.L) como una necesidad de brindar apoyo continuo a los microempresarios y agricultores del norte de Morazán en el año 2000 impulsada esta cooperativa por la Fundación segundo Montes la cual nació en Valladolid España en el año 1994. Dicha fundación estaba asociada directamente con ACOMAM, mantuvieron relaciones por 6 años.

ACOMAM de R.L decide independizarse en el año 2006, Obteniendo su personería jurídica el 19 de enero de dicho año, el cual fue publicada en el diario oficial N° 13 tomo 370.

A partir de agosto de 2006, la cooperativa inicia su funcionamiento ya en forma independiente habiéndose apoyado únicamente en el consejo de administración para la toma de decisiones relacionado con la aprobación de los créditos y en todo lo relacionado a la administración de la empresa.

La empresa tiene muchos años de estar posesionada en el mercado de Morazán, ya que fue una de las primeras en apoyar a los microempresarios y agricultores con costos accesibles. Así también ACOMAM ha sabido ganarse el corazón de los habitantes de Morazán ya que es una empresa con sentido social que ayuda a las personas que solicitan como iglesia, centros escolares universidades, equipos de futbol. La cooperativa tiene clientes que son muy fieles a su organización.

Como grupo de investigación se pudo recolectar mucha información de la empresa sobre cómo se encuentra en el mercado así mismo de cómo se encuentra internamente y es donde se pudo encontrar más problemas, como el mal clima, y poca motivación, por lo tanto, el desempeño laboral no es el adecuado. También están lo que es los indicadores de cada variable en Clima organizacional, nos encontramos con clima deficiente, las instalaciones cuenta con espacio reducido, falta de comunicación, mal ambiente laboral, nivel de capacitación respeto, clima laboral, toma de decisión, jornada laboral y en Motivación, la falta de motivación, las actitudes, estado de ánimo, rutina, relaciones de trabajo, remuneraciones en desempeño, mejorar el servicio

al cliente, falta de tiempo, personal apático, salarios bajos, ambiente, falta de capacitación, remuneración. Ya que el recurso humano no se siente a gusto ni motivado en la organización. Siendo este vital para ACOMAM.

El objetivo general de la propuesta es el siguiente: Desarrollar un plan estratégico que este de acorde a la información obtenida de la investigación realizada, para así mejorar los diferentes problemas con los que se encuentra ACOMAM. Esto nos quiere dar a entender que el objetivo busca poder realizar estrategias que vayan referentes a la información que se recolecto de la investigación y no solo poner estrategias que no tengan razón.

La metodología que se utilizó para elaborar la propuesta es de carácter de campo ya que la información recolectada se obtuvo de los empleados donde ellos manifestaron los problemas que tiene la empresa, así mismo los resultados que esperan obtener con la implementación del plan es que se mejore los diferentes problemas que estos más expresaron el recurso humano y por lo tanto el plan está enfocado en resolver esos principales problemas.

Y como conclusión se espera que con la propuesta se reduzcan los problemas con los que cuenta la empresa y así poder obtener mejores resultados.

Con ello un ambiente de trabajo adecuado, un clima laboral que este de la mano con la motivación ya que estas dos variables son de suma importancia para toda organización es por eso que se debe de mantener en constante capacitación a todo el personal de las organizaciones porque es de suma importancia para contar con el personal idóneo con un buen desempeño laboral y mano de obra calificada.

## **IMPORTANCIA.**

Un buen clima laboral no es fácil de conseguir, pues no depende de una persona sola, sino de un conjunto. Y por supuesto, no sólo depende de la cantidad de dinero recibida, aunque sea influyente. Por muy bien que te paguen y lo mucho que crezca tu cuenta corriente, un clima laboral negativo, con un ambiente insoportable, sin interacción entre compañeros y un jefe tirano, minimizará tus ganas de trabajar y tú entusiasmo será nulo. Esto es negativo a su vez para la producción de la empresa, así como su estabilidad, ya que la probabilidad de abandono del puesto de trabajo será mayor

Es por eso que el Clima laboral es el ambiente interno que viven los empleados en una organización. Y está compuesto por las relaciones interpersonales, trato entre compañeros de trabajo, jefe y subordinados. Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, como la estructura social y organizacional, niveles de tecnología, procesos de decisión, identificación de necesidades de los miembros de la organización, entre otros. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en dicho medio ambiente, con motivación y entusiasmo o con desagrado o temor. El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral, en cuanto a las actividades desempeñadas, actitudes de las personas y sentimientos que puedan generar en cuanto a la satisfacción de la labor que desempeña

Esta propuesta también no solo será de ayuda para ACOMAM DE R.L. Si no para toda empresa que se dedique al ahorro y crédito porque puede haber otras empresas que se identifiquen con los problemas que se encontraron en ACOMAM y por lo tanto esta propuesta será de mucha ayuda para solucionarlos.

## **ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **ALCANCES**

Puede ser generalizado para otras empresas a propuesta va dirigida a mejorar el clima organizacional con relaciona a la motivación para la calidad en el desempeño laboral.

También la propuesta busca mejorar cada uno de los indicadores con los que cuentan las variables en clima, clima deficiente, las instalaciones cuenta con espacio reducido, falta de comunicación, rutina, jornada laboral, relaciones de trabajo. Motivación, falta de motivación, ambiente laboral, nivel de capacitación, actitudes, estado de ánimo. Desempeño laboral, mejorar la atención al cliente, falta de tiempo, personal apático, salarios bajos, falta de capacitación.

### **LIMITACIONES**

Que los empleados no tomen de buena manera los cambios a implementar en la empresa y perjudiquen en el rendimiento laboral de cada trabajador, ya que no se sentirán cómodos con los cambios que se realizaran. Que la cooperativa no tome a bien la propuesta que le presentamos, que le parezca que es algo que no le servirá en nada a la empresa y que considere un gasto que una inversión a futuro.

### **DIAGNOSTICO.**

#### **ANALISIS INTERNO**

Situación Actual

- **Nombre de la empresa**

ACOMAM DE R.L

- **Ubicación**

La joya Caserío San Luis Meanguera, Morazán

- **Idea de negocio**

Todo surge con la necesidad de brindar apoyo continuo a los microempresarios y agricultores del norte de Morazán impulsada esta cooperativa por la fundación segundo montes la cual nació en Valladolid España, dicha fundación estaba asociada directamente con ACOMAM, mantuvieron relaciones por seis años ACOMAM decide independizarse obteniendo su personería jurídica. La cooperativa inicia su funcionamiento ya en forma independiente habiéndose apoyado únicamente en el consejo de administración para la toma de decisiones relacionado con la aprobación de los créditos y en todo lo relacionado a la administración de la empresa.

- **Clasificación**

Es de carácter privado

- **Su actividad comercial**

Cooperativa de ahorro y crédito

Según procedencia de su capital

ACOMAM DE R.L Es una empresa privada que obtiene sus ingresos de los servicios con los que cuenta que son el ahorro y crédito, y aporte de los socios con capital propio.

- **Tipo de empresa.**

Es privada que tiene varios socios y que se dedica al ahorro y crédito.

- **Como se considera actualmente en el mercado.**

ACOMAM DE R.L. Se considera como una empresa que tiene mayor presencia en el mercado, ya que es pionera en el departamento de Morazán teniendo más 30 años de estar en el mercado, con los servicios de ahorro y crédito cumpliendo con las necesidades de los clientes.

## **RESUMEN DEL PROBLEMA**

Con la información que se obtuvo del estudio de investigación que se realizó, se pudo identificar problemas con los que más cuenta la empresa y sus indicadores los cuales son:

**Clima organizacional:** la cooperativa presenta este problema ya que el ambiente laboral es tenso dentro de la organización. Y en ello también está lo que son sus indicadores clima deficiente, las instalaciones cuenta con espacio reducido, falta de comunicación, rutina, jornada laboral, relaciones de trabajo, remuneración.

**Motivación:** la cooperativa no implementa métodos de motivación, ni de comunicación esto conlleva a que si el empleado cumple con su meta ya establecida este no recibe ningún estímulo por parte de la empresa. Falta de motivación, mal ambiente laboral, nivel de capacitación, actitudes, estado de ánimo, respeto, toma de decisión, clima laboral.

**Desempeño:** la cooperativa no implementa ningún método para evaluar el desempeño esto causa que no se preocupen por cumplir sus metas. Mejorar el Servicio al cliente, falta de tiempo, personal apático, salarios bajos, ambiente, falta de capacitación, remuneración.



## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Desarrollo de un plan para mejorar el clima organizacional con relación a la motivación, para la calidad en el desempeño laboral de los empleados de la empresa ACOMAM de R.L. Del municipio de Meanguera del departamento de Morazán en el año 2019.

### **Objetivos Específicos**

1. Implementar estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional, con relación a motivación para mejorar el desempeño laboral. Así también sus respectivos indicadores de cada variable
2. Desarrollar métodos de capacitación y motivación donde se incluya al personal y ejecutivos de ACOMAM de R.L.

## Variables más importantes

Variables más importantes con los indicadores de mayor problema en la empresa

Variables	Indicadores
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Clima deficiente</li><li>✓ Las instalaciones cuentan con un espacio reducido</li><li>✓ Falta de comunicación</li><li>✓ Mal ambiente laboral</li><li>✓ Nivel de capacitación.</li><li>✓ Respeto</li><li>✓ Clima laboral</li><li>✓ Toma de decisión</li><li>✓ Jornada laboral</li></ul>
Motivación	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Falta de motivación</li><li>✓ Actitudes</li><li>✓ Estado de animo</li><li>✓ Rutina</li><li>✓ Relaciones de trabajo</li><li>✓ Remuneraciones</li></ul>
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mejorar el Servicio al cliente</li><li>✓ Falta de tiempo</li><li>✓ Personal apático</li><li>✓ Salarios bajos</li><li>✓ Ambiente</li><li>✓ Falta de capacitación</li><li>✓ Remuneración</li></ul>

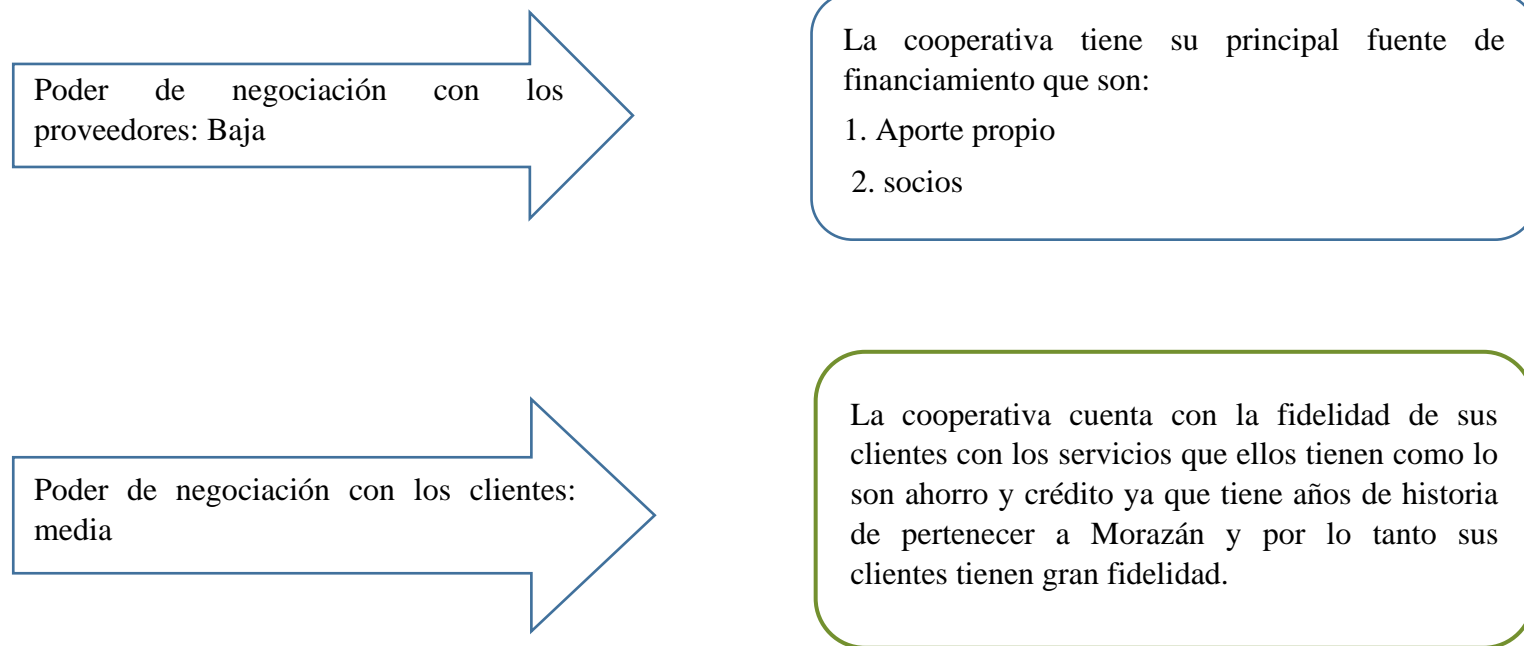
FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>buenos beneficios</i></li> <li>• <i>buena condición de trabajo</i></li> <li>• <i>trabajos definidos</i></li> <li>• <i>buena distribución de trabajo</i></li> <li>• <i>apoyo en dificultades</i></li> <li>• <i>buena ubicación</i></li> <li>• <i>tecnología de punta</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>No hay competencial</i></li> <li>• <i>Mercado potencial Poco explorado</i></li> <li>• <i>Diversificación de los servicios que proporciona</i></li> <li>• <i>Aumento en el número de asociados o clientes</i></li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Clima deficiente</i></li> <li>• <i>las instalaciones de la cooperativa cuentan con un espacio reducido</i></li> <li>• <i>falta de comunicación</i></li> <li>• <i>falta de motivación</i></li> <li>• <i>mal ambiente laboral</i></li> <li>• <i>falta de tiempo</i></li> <li>• <i>personal apático</i></li> <li>• <i>salarios bajos</i></li> <li>• <i>falta de capacitación</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>dificultad para obtener nuevas fuentes de financiamiento externa.</i></li> <li>• <i>competencia laboral</i></li> <li>• <i>gente más preparada</i></li> <li>• <i>insatisfacción en la cooperativa</i></li> <li>• <i>creación de nuevas instituciones financieras</i></li> </ul>

## PESTA

P E S T A					
	Factor político	Factor económico	Factor social	Factor tecnológico	Factor ambiental
O P O R T U N I D A D	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de leyes a la canasta básica</li> <li>▪ Estabilidad política de país</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentabilidad de ACOMAM DE R.L</li> <li>▪ Aumento en el salario mínimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyo por parte de la comunidad</li> <li>▪ Crecimiento demográfico</li> <li>▪ Cambios en el estilo de vida</li> <li>▪ Nivel educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crecimiento en redes sociales</li> <li>▪ Inversión en equipo especializado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fenómenos naturales</li> <li>▪ Buena producción de los agricultores</li> </ul>
A M E N A Z A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento de los impuestos locales y extranjeros</li> <li>▪ Decreto de leyes que afecten a la cooperativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surgimiento de nuevos competidores</li> <li>▪ Crisis económica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inseguridad social</li> <li>▪ Cambio de estilo de vida</li> <li>▪ Analfabetismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nuevos sistemas operativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cambios climáticos</li> <li>▪ Contaminación</li> </ul>

## CINCO FUERZAS DE PORTER.

El modelo de las cinco fuerzas competitivas de Michael Eugene Porter establece un marco para analizar el nivel de competitividad dentro de la industria, y ayuda al desarrollo de las estrategias de negocios este se basa en análisis completo de la empresa, con el objetivo de saber en dónde se encuentra situada respecto a la competencia en el momento.



Amenaza de nuevos competidores entrantes: baja

La cooperativa es una empresa fuerte en el municipio de Meanguera. Desempeñándose en el apoyo a microempresarios y agricultores con créditos. El ingreso de nuevos competidores no es muy frecuente en Morazán, por lo tanto, un ingreso de nuevos competidores no es mucha amenaza ya que la empresa está bien posicionada.

Amenazas de productos sustitutos: alta

ACOMAM DE R.L. sobre sale en el Departamento De Morazán, aparte de ser la pionera en ser cooperativa de apoyo a microempresarios y agricultores de la zona Es una empresa que está posicionada tanto en años de servicio como un lugar accesible

Rivalidad entre los competidores: media

Los sustitutos que pueden afectar a ACOMAM DE R.L. Son cajas de crédito en colonias, zonas céntricas de Morazán.

## **DESARROLLO DEL PLAN**

### **VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **Objetivo:**

Lograr un buen clima organizacional dentro de la cooperativa ACOMAM de R.L.

Lograr la satisfacción de los empleados a largo plazo

#### **Estrategias:**

- Confort
- Lugar de trabajo adecuado
- Crear programas de aprendizaje y desarrollo

#### **Tácticas**

- Haz sentir a tus colaboradores que su trabajo es importante
- Mantenerlos en constante entrenamiento
- Establece metas accesibles

#### **Proceso**

Creando un método que mejoren las condiciones de motivación, satisfacción, remuneración que estén orientando a la empresa a cuáles son sus fines que quiere lograr y que pretende mejorar. Para poder realizar sus objetivos que vayan dirigido a los empleados para esto es necesario que se reúnan los encargados de las áreas para que estos aportes ideas sobre los objetivos que pueden ayudar a mejorar, así mismo que las reuniones sirvan para hablar de los diferentes temas que mejoren la organización.

Elaborar actividades que le permitan incentivar al empleado, para el cumplimiento de metas establecidas, actividades de recreación para motivar, al empleado y a la vez una buena comunicación.

Realizar reuniones en donde se fomente al empleado la importancia de implementar métodos para que tenga claro lo que la organización pretende lograr.

## Beneficios esperados

Contar con el personal idóneo, motivado en su área de trabajo, desarrollándose con un buen desempeño laboral

Con estos procesos se espera empleados con un buen desempeño laboral, bien motivados a la hora de realizar sus labores diarias en la organización esto es bueno porque se sentirán, satisfechos por sus logros y triunfos obtenidos durante y después de este.

## Matriz de estrategias

Variable	Problema	Estrategia Táctica	Objetivos	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
<b>Clima Org.</b>	El clima de ACOMAM de R.L no es el adecuado para los empleados ni para la organización	Confort	Lograr un buen clima organizacional dentro de la cooperativa Acomam De R.L.	Implementar compañías de comunicación interna que incluyen estrategias para dar a conocer lo que hacen para el logro de los objetivos de la compañía	Gerente general	Mensual	Papel boom Lapiceros
		Lugar de trabajo adecuado	Lograr la satisfacción de los empleados a largo plazo	Capital humano requiere permanecer al día con las tendencias en su campo	Encargado del área	Trimestral	Tecnología Software
		Mantenlos en constante entrenamiento					
		Crear programas de aprendizaje y desarrollo					
		Establece metas accesibles		Al establecer metas, es muy importante que seas realista			



## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total, costo
Confort	Implementar campañas de comunicación	\$30
Lugar de trabajo adecuado	Mantenerlos al día	
Crear programas de aprendizaje y desarrollo	Metas realistas	\$70
<b>Total</b>		<b>\$100.00</b>

## **VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Indicador:** Clima Deficiente

### **Objetivo:**

Es necesario construir un clima de trabajo agradable, para despertar potencialidades, convertirse en un verdadero coach de la gente, considerar que la capacitación y la confianza son nuevos valores para dirigir, creando un clima de aprendizaje, libertad para aprender y para equivocarse y mejorar, para crear, tener iniciativa y creatividad para aportar ideas innovadoras.

Empowerment

### **Estrategia:**

- ✓ Conquistar antes el mercado interno (los trabajadores)
- ✓ Prepararlos para competir y ganarle a la competencia

### **Táctica:**

- ✓ Ello implica considerar a los trabajadores como socios estratégicos
- ✓ Colaboradores, y clientes internos. Dicho equipo humano debe estar sensibilizado, motivado, fidelizado, involucrado y comprometido en la filosofía corporativa

**Proceso:** Capacitar a todo el personal de la cooperativa

Se debe facultar y dar acción y poder a la gente para decidir y actuar con responsabilidad y compromiso frente a sus actividades del día a día

### **Beneficios esperados:**

Tener personal que está al día con los cambios de los procesos, y que estén ajusto en su lugar de trabajo con un clima agradable.

## Matriz de estrategia

Variable	Ind.	Estrategia Táctica	Objetivos	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
<b>Clima org.</b>	Clima deficiente	<p>Conquistar antes el mercado interno (los trabajadores)</p> <p>Prepararlos para competir y ganarle a la competencia</p> <p>Considerar a los trabajadores como socios estratégicos, colaboradores, y clientes internos. Dicho equipo humano debe estar sensibilizado, motivado, fidelizado, involucrado y comprometido en la filosofía corporativa</p>	<p>Es necesario construir un clima de trabajo agradable, para despertar potencialidades, convertirse en un verdadero coach de la gente, considerar que la capacitación y la confianza son nuevos valores para dirigir, creando un clima de aprendizaje, libertad para aprender y para equivocarse y mejorar, para crear, tener iniciativa y creatividad para aportar ideas innovadoras".</p> <p><b>Empowerment</b></p>	<p>Capacitar a todo el personal de la cooperativa</p> <p>Se debe facultar y dar acción y poder a la gente para decidir y actuar con responsabilidad y compromiso frente a sus actividades del día a día</p> <p>educar a las personas y transmitir una nueva cultura inspirada en transmitir valores y conductas para realizar con libertad, iniciativa y autonomía los roles en el trabajo</p>	<p>Insaforp</p> <p>Encargado del área</p>	<p>Trimestral</p> <p>Mensual</p>	<p>Papel boom Lapiceros</p>

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Conquistar antes el mercado interno (los trabajadores)</b>	Capacitación y aporte de ideas innovadoras	\$50
<b>Considerar a los trabajadores como socios estratégicos</b>	Empowerment	\$50
<b>Total</b>		\$100.00

## **VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Indicador:** Las instalaciones cuentan con un espacio reducido

### **Objetivo:**

Contar con el recurso humano que se adapte a los cambios

### **Estrategia:**

- ✓ Estrategias funcionales u operativas

### **Táctica:**

- ✓ Establecer un plan de promoción y carrera motivador y flexible, con una formación continúa

### **Proceso:**

Brindar y capacitar al personal para que esté dispuesto al cambio por medio de cursos, estudios en su ámbito, diplomados

### **Beneficio:**

Contar con el personal idóneo, que se adapte al ambiente a los cambios, y así cumplir con las metas y objetivos propuestos tanto para el trabajador como para el cliente.

## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivos	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
<b>Clima Org.</b>	Las instalaciones cuentan con un espacio reducido	Estrategias funcionales u operativas.  Establecer un plan de promoción y carrera motivador y flexible, con una formación continua	Contar con el Recurso humano  Que se adapte a los cambios	Capacitaciones Cursos Estudios en su ámbito Diplomados	INSAFORP       Recurso Humanos	Trimestral	Papel boom Lapiceros   Tecnología Software

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Estrategias funcionales u operativas.</b>	Adaptarse a los cambios	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## **VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Indicador:** Falta de Comunicación

**Objetivo:** Crear métodos de control que brinden información del desempeño de los empleados en sus actividades cotidianas y áreas asignadas

**Estrategia:**

- ✓ Habla con tu empleado sobre tus preocupaciones

**Táctica:**

- ✓ Use la comunicación de forma estratégica

**Proceso:** La comunicación es un elemento indispensable para que su empresa sea más productiva, ya que por medio de una buena gestión de la comunicación interna y externa usted podrá establecer planes de acción que apoyen la consecución de sus objetivos, mejorar el clima laboral, generar una buena reputación, dar a conocer a sus clientes

**Beneficios Esperados:**

Mantener una comunicación entre el equipo de trabajo y jefes para que el ambiente sea un ambiente agradable.

## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
<b>Clima Org.</b>	Falta de comunicación	Habla con tu empleado sobre tus preocupaciones  Use la comunicación de forma estratégica	Crear métodos de control que brinden información del desempeño de los empleados en sus actividades cotidianas y áreas asignadas	La comunicación es un elemento indispensable para que su empresa sea más productiva, ya que por medio de una buena gestión de la comunicación interna y externa usted podrá establecer planes de acción que apoyen la consecución de sus objetivos, mejorar el clima laboral, generar una buena reputación, dar a conocer a sus clientes	Gerente general  Recurso Humano	Mensual	Papel boom Lapiceros

## PRESUPUESTO

Estrategia	Actividad	Total
<b>Habla con los empleados sobre tus preocupaciones</b>	Comunicación interna y externa	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

**VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Indicador:** Mal Ambiente Laboral

**Objetivo:** La decoración del lugar de trabajo

Equipos y herramientas estén actualizados con el diario vivir

**Estrategia:**

- ✓ Lugar de trabajo adecuado

**Táctica:**

- ✓ una buena distribución, buena iluminación, con un orden definido y limpio, permitirá al equipo trabajar correctamente y mejorará su bienestar y su rendimiento dentro de la empresa

**Proceso:** lograr una adecuación en su lugar de trabajo, una decoración en las instalaciones de ACOMAM.

**Beneficio esperado:** Tener empleados y jefes más motivados con un buen ambiente laboral



## Matriz estrategia

Variable	Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
<b>Clima Org.</b>	Mal ambiente laboral	Lugar de trabajo adecuado  una buena distribución, buena iluminación, con un orden definido y limpio, permitirá al equipo trabajar correctamente y mejorará su bienestar y su rendimiento dentro de la empresa	La decoración del lugar de trabajo  Equipos y herramientas estén actualizados con el diario vivir	La decoración ayuda para crear un ambiente agradable  Lograr la eficiencia	Gerente general	Mensual	Computadoras  Lapiceros  Papel boom

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Lugar de trabajo adecuado</b>	Ambiente agradable	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL.

**Indicador:** Nivel de Capacitación

**Objetivo:** Capacitación para el desarrollo de habilidades necesarias para la ejecución del trabajo

**Estrategia:**

- ✓ Implementar métodos de capacitación

**Táctica:**

- ✓ Diseño del programa de capacitación

**Proceso:** capacitar al personal de ACOMAM de R.L para que su desempeño sea efectivo y a la misma estar motivados a la hora de recibir su capacitación

**Beneficios esperados:** contar con el personal y jefes capacitados y actos para aplicar los conocimientos en la organización, logrando así que se sientas motivados y por ende harán un buen desempeño laboral con agradable clima.

### Matriz de estrategias

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividad	Resp.	Tiempo	Recurso
<b>Clima Org.</b>	Nivel de capacitación	Implementar métodos de capacitación  Diseño del programa de capacitación	Capacitación para el desarrollo de habilidades necesarias para la ejecución del trabajo	Reflejar los planes generales del personal en la empresa. -Derivarlos de las metas de la organización	Recursos humanos  INSAFORP	Mensual	Computadora Cañón Lapiceros Papel boom

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Implementar métodos de capacitación</b>	Las metas de la organización	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Indicador:** Respeto

**Objetivo:** Promover la tolerancia, el respeto y la armonía entre tu personal

**Estrategia:**

- ✓ Fomenta el respeto, ante todo

**Táctica:**

- ✓ Promover la tolerancia

**Proceso:** inculcarles el respeto dentro de la organización, fomentar actividades en equipo adquiriendo a si motivación, clima agradable y un buen desempeño laboral

**Beneficio:** contar con el personal de ACOMAM con un alto grado de tolerancia, respeto y armonía dentro de la organización.

### Matriz de estrategias

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Resp.	Tiempo	Recurso
Clima Org.	Respeto	Fomenta el respeto, ante todo.  promover la tolerancia	Promover la tolerancia, el respeto y la armonía entre tu personal	Actividades en equipo	Gerente general	Mensual	Lapiceros Papel boom

Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
Fomenta el respeto ante todo	Actividades en equipo	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Indicador:** Clima laboral

**Objetivo:** Formar al trabajador de la mano de la cooperativa

**Estrategia:**

- ✓ Formación

**Táctica:**

- ✓ Mantener actualizados al personal

**Proceso:** Capacitar al personal frecuente mente con los temas actuales que tengan que ver su desarrollo de los nuevos métodos

**Beneficio:** Contar con el personal más capacitado con un excelente clima laboral más motivados y un buen desempeño laboral

### Matriz de estrategias

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Resp.	Tiempo	Recurso
<b>Clima Org.</b>	Clima laboral	Formación  Mantener actualizados al personal	Formar al trabajador de la mano de la cooperativa	Potenciando las habilidades más demandadas del sector actualmente	Gerente general	Trimestral	Lapiceros Papel boom

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Formación</b>	Potenciando las habilidades más demandadas del sector actualmente	\$2000.00
<b>Total</b>		\$2000.00

## VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Indicador:** Toma de decisión

**Objetivo:** Delegar en el equipo la toma de decisiones

**Estrategia:**

- ✓ Ánimo, arriba y delegar

**Táctica:**

- ✓ Tener trabajadores motivados

**Proceso:** Hacer que los empleados de ACOMAM de R.L tomen la decisión de realizar opciones para resolver diferentes situaciones a nivel laboral.

**Beneficio esperado:** tener a todo el personal con más confianza, que se sienta parte del equipo estar más motivado en sus labores diarias.

### Matriz de estrategias

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Resp.	Tiempo	Recurso
<b>Clima Org.</b>	Toma de decisión	<p>Ánimo, arriba y delegar</p> <p>Tener trabajadores motivados</p>	Delegar en el equipo la toma de decisiones	Beneficios retribución calidad y competitividad y por su puesto más ganancias	Gerente general	Mensual	Lapiceros Papel boom

Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Animo arriba y delegar</b>	Beneficios retribución calidad y competitividad y por su puesto más ganancias	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## **VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Indicador:** Jornada Laboral

### **Objetivo**

Adoptar nuevas alternativas de modelos horarios

### **Estrategias**

- ✓ El ambiente en el que trabajamos es de gran importancia ya que pasamos gran parte de nuestros días en él,
- ✓ La flexibilidad ante diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral y que se traten de forma personalizada, genera un clima laboral positivo que fomenta el éxito del negocio

### **Tácticas**

- ✓ Promueve actitudes positivas
- ✓ Sé flexible con los horarios
- ✓ Lleva a cabo encuestas de satisfacción

### **Descripción**

La jornada representa el "número de horas que el trabajador presta su servicio"

### **Indicadores:**

- ✓ Evaluar el rendimiento individual
- ✓ Equilibrar las cargas de trabajo entre los miembros de un equipo de personas

### **Procedimiento:**

Pasos básicos para un eficiente registro, horario de la jornada laboral

Establecer un registro diario en el que se detalle la hora de entrada y salida de cada trabajador en su puesto.

Especificar, además del horario de entrada y salida, todos los aspectos relacionados con la jornada y su desarrollo diario para evitar problemas con los empleados o la Inspección de Trabajo.

Contabilizar de forma correcta y eficaz los descansos intermedios que se produzcan a lo largo de la jornada diaria.

Primar la fiabilidad e invariabilidad de los datos para evitar su manipulación.

Registrar los datos de manera que sean verídicos tanto desde el propio centro como en la sede de la compañía.

Conservar los registros de cada uno de los trabajadores durante cuatro años permitiendo que se puedan consultar por los mismos empleados, sus representantes legales y la Inspección de Trabajo.

Documentar, de forma individualizada para cada trabajador, las horas extra que se realicen.

Compensar de forma correcta el tiempo extra trabajado mediante descansos, dentro de los cuatro meses siguientes a su realización, o mediante su retribución con el fin de acreditar que las mismas no excedan el máximo de horas permitidas.

Publicar el horario general de actuación de la empresa o los cuadrantes previstos de cada empleado pasará a ser una estrategia obsoleta e inválida

### **Beneficios esperados:**

Permite a la empresa ver si la gente respeta el horario laboral establecido.

Permite a la empresa descubrir cuando algún empleado o algún equipo de trabajo están obligado a permanecer en la empresa más horas de la cuenta.

## Matriz de estrategias

Variable	Ind.	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividad	Resp.	Tiempo	Recurso
<b>Clima Org.</b>	Jornada laboral	<p>El ambiente en el que trabajamos es de gran importancia ya que pasamos gran parte de nuestros días en él,</p> <p>La flexibilidad ante diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral y que se traten de forma personalizada, genera un clima laboral positivo que fomenta el éxito del negocio</p> <p>Promueve actitudes positivas</p> <p>Sé flexible con los horarios</p> <p>Promueve actitudes positivas</p>	Adoptar nuevas alternativas de modelos horarios	Elaborar horarios rotativos en los empleados y jefes	Gerente general  Recurso humano	Trimestral	Papel boom  Lapiceros

## Presupuesto;

Estrategia	Actividad	Total
<b>Ambiente positivo</b>	Horarios rotativos a los empleados	\$0.00
<b>Promueve actitudes positivas</b>	Y a los jefes	
<b>Total</b>		\$0.00



## **VARIABLE: MOTIVACIÓN**

### **Objetivo**

Crear métodos de motivación, que les permita brindar un mejor desempeño a los empleados con ello lograr un mayor resultado un crecimiento tanto emocional como en el desarrollo de sus labores

### **Estrategias:**

- ✓ Gestion del workplace
- ✓ Team building
- ✓ Comunicación

### **Tácticas**

- ✓ Adecuación del trabajador
- ✓ Buena valoración salarial o económica
- ✓ Incentivos y premios
- ✓ Evitar la presión excesiva

### **Proceso**

Elaborar un método de motivación que le permita al empleado crecer dentro de la empresa, así mismo realizar actividades recreativas, celebrar cumpleaños mensuales, como un reconocimiento por un buen desempeño en sus labores y metas, el cual será un incentivo monetario.

Es necesario incentivar a los empleados para que estos se motiven y así poder cumplir sus metas

Para la comunicación se empleará el método de transmitir un mensaje que cumpla con las metas esperadas por el emisor hacia el receptor, a si de esa manera no habrá problemas de una mala interpretación en el mensaje

### **Beneficios esperados**

Se espera empleados más motivados, que se sienta parte de la organización con ello realizar un buen desempeño

## Matriz de estrategias

Variable	Problema	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
<b>Motivación</b>	Falta de capacitación	Gestión del workplace  Adecuación del trabajador	Crear métodos de motivación, que permita una mejor motivación de los empleados permitiendo un mayor resultado y un mayor crecimiento en el desempeño de los empleados	Un trabajador que no está capacitado para el puesto que va a ocupar, se va a desmotivar, ya sea por aburrimiento si sus capacidades son mayores, o por estrés si son inferiores.	Insaforp	Mensual	Computadora Proyector Lapiceros Papel boom
	Falta de trabajo en equipo	Team building  Buena valoración salarial o económica		Realización de actividades fuera de la oficina, reuniones Y eventos  Trabajos en equipo	Gerente general	Mensual	
	No hay una buena comunicación	Comunicación  Incentivos y premios					

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Gestion del workplace</b>	Capacitación al personal para el puesto indicado.	\$0.00
<b>Team building</b>	Reuniones eventos fuera de la organización.	\$1000.00
<b>Comunicaciones</b>	Trabajos en equipo.	\$0.00
<b>Total</b>		\$1000.00

## VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Indicador:** Falta de Motivación

**Objetivo:**

- ✓ Crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre el personal, motivándoles a dar todo su mayor esfuerzo por la empresa.

**Estrategia:**

- ✓ Construir equipos

**Táctica:**

- ✓ Realización de actividades en grupos
- ✓ Celebraciones internas de los empleados
- ✓ Reconocer a los empleados

**Proceso:**

Celebración de cumpleaños, actividades de campo.

**Beneficio Esperado:** Mantener un equipo donde la comunicación y la motivación fluyan de manera sana respetuosa, sana y coherente entre los empleados, superiores y demás.

### Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivos	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
Motivación	Falta de motivación	Construir equipos	crear lazos de confianza y afianzar la comunicación y motivación entre las personas	Celebración de cumpleaños	Gerente general	Mensual	Pastel Decoración
		Realización de actividades en grupos		Almuerzos en un restaurante		Recurso humano	
		Celebraciones internas de los empleados		Días de campo	Una vez al año		
		Reconocer al empleado					

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
Construir equipos	Comunicación	\$1000.00
	Almuerzo en restaurante	
<b>Total</b>		\$1000.00

## VARIABLE: MOTIVACIÓN

**Indicador:** Actitudes

**Objetivo:** Mejorar la motivación y con ello aumentar la actitud de los empleados

**Estrategia:**

- ✓ Las actitudes se consideran como uno de los componentes de la motivación

**Táctica:**

- ✓ Fomentar el buen clima laboral

**Proceso:** motivar al empleado para mejorar su actitud

**Beneficio esperado:**

Tener al personal motivado con una actitud positiva un agradable clima y un buen desempeño laboral.

## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Est. Táctica	Objetivo	Actividad	Resp.	Tiempo	Recurso
<b>Motivación</b>	Actitudes	Las actitudes se consideran como uno de los componentes de la motivación  Fomentar el buen clima laboral	Mejorar la motivación y con ello aumentar la actitud de los empleados	Impulsando la afectividad entre los empleados, la seguridad, la lealtad y la confianza a sí a la organización. El tener un buen ambiente sin duda mejora el desempeño del trabajo y disminuye las situaciones de estrés	Gerente general	Mensual	Papel boom Tijeras Lapiceros Lápiz Pegamento

## Presupuesto

Estrategias	Actividad	Total
<b>Las actitudes se consideran como uno de los componentes de la motivación</b>	Impulsando la afectividad entre los empleados, la seguridad, la lealtad y la confianza a sí a la organización. El tener un buen ambiente sin duda mejora el desempeño del trabajo y disminuye las situaciones de estrés	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

### VARIABLE: MOTIVACIÓN

**Indicador:** Estado de Animo

**Objetivo:** Crear un lugar de trabajo óptimo

**Estrategia:**

- ✓ El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante. Crear un habita que genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados

**Táctica:**

- ✓ Asegúrate de que todos estén en el puesto correcto

**Proceso:** crear un ambiente de trabajo adecuado para todo el personal de Acomam mejorando así el estado de ánimo, optimismo y por ende se encuentren motivados con un desarrollo profesional en sus actividades logrando cumplimiento de metas

**Beneficio esperado:**

Contar con el personal adecuado en el puesto correcto, con un estado de ánimo beneficioso para la organización y el cliente.

## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Resp.	Tiempo	Recurso
<b>Motivación</b>	Estado de animo	El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante  Crear un habita que genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados	Asegúrate de que todos estén en el puesto correcto	Crear un lugar de trabajo óptimo	Gerente general	Mensual	Plantas Papel boom Lapiceros lápiz Tijeras Pegamento

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante</b>	Crear un lugar de trabajo optimo	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## **VARIABLE: MOTIVACION**

**Indicador:** Rutina

**Objetivo:**

Mejorar el comportamiento de los jefes y el personal

**Estrategias**

- ✓ Una rutina adecuada por la mañana, te ayuda a superar la falta de motivación, porque se vuelve inconsciente y no requiere esfuerzo.
- ✓ Saber manejar de forma apropiada las crisis del día a día es vital. Mantener la calma, el orden, transmitir el mensaje adecuado y de forma correcta al equipo y mostrar seguridad

**Tácticas**

- ✓ Haz sentir a tus colaboradores que su trabajo es importante
- ✓ Manténlos en constante entrenamiento
- ✓ Mantén comunicación con todos los miembros de la organización
- ✓ Instaure programas de reconocimiento y otorga premios

**Descripción**

Un cambio de mentalidad global, que favorezca la productividad y se adapte a sus necesidades. Para ello, es interesante que comencemos por incorporar a nuestra vida

**Indicadores**

Mantenga su condición física a punto

Organice su tiempo

Tenga un sistema centralizado de agenda y notas

Genere interrupciones intencionales en su actividad laboral

Procedimiento

## Dinámica de la isla desierta

Este es un ejercicio simple y muy común entre los sectores de recursos humanos. En esta dinámica, es necesario aplicar un pequeño cuestionario a los participantes, pidiéndoles que respondan 3 preguntas simples:

Suponiendo que estás perdido en una isla desierta, ¿con qué compañero te gustaría estar?

Suponiendo que ganaste un viaje con derecho a 3 compañeros, ¿a quién del grupo elegirías?

Suponiendo que necesitas organizar un evento, ¿con qué colega elegirías compartir esta tarea?

Es importante guiar a los empleados para que las respuestas no contengan solo los nombres de los colegas, sino también una justificación. Cada persona llenará su tarjeta sin identificarse.

Una vez completado, es necesario colocar los cuestionarios en un sobre. El coordinador de la dinámica pedirá que todos se sienten en un círculo y presenten sus justificaciones para las elecciones, sin mencionar los nombres de los colegas elegidos.

Las palabras clave presentadas en estas justificaciones se anotarán en una tabla y se convertirán en valores importantes de compañerismo, siendo las características necesarias para desarrollar y mejorar con el trabajo en equipo.

### **Beneficios esperados**

Al implementar dinámicas en el lugar de trabajo se sale de la rutina diaria, lo que es el estrés laboral, pensamientos negativos, mejora la comunicación entre colegas y por ende se incrementa el desempeño laboral mejorando así el clima que hay en la organización.



## Matriz de estrategia

Variable	Ind.	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividad	Resp.	Tiempo	Recurso
<b>Motivación</b>	Rutina	<p>Una rutina adecuada por la mañana, te ayuda a superar la falta de motivación, porque se vuelve inconsciente y no requiere esfuerzo.</p> <p>Saber manejar de forma apropiada las crisis del día a día es vital.</p> <p>Mantener la calma, el orden, transmitir el mensaje adecuado y de forma correcta al equipo y mostrar seguridad</p> <p>Haz sentir a tus colaboradores que su trabajo es importante</p> <p>Manténlos en constante entrenamiento</p> <p>Mantén comunicación con todos los miembros de la organización</p> <p>Instaura programas de reconocimiento y otorga premios</p>	Mejorar el comportamiento de los jefes y el personal	<p>Hacer dinámicas antes de la jornada laboral</p> <p>Un mensaje positivo antes de su jornada laboral</p>	Gerente general	Mensual	Papel boom Lapiceros

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Una rutina adecuada por la mañana, te ayuda a superar la falta de motivación, porque se vuelve inconsciente y no requiere esfuerzo</b>	Dinámicas	\$0.00
<b>Haz sentir a tus colaboradores que su trabajo es importante</b>	Mensajes positivos al inicio de la jornada laboral	
<b>Mantener la comunicación</b>		
<b>Total</b>		<b>\$0.00</b>

## **VARIABLE: MOTIVACION**

**Indicador:** Relaciones De Trabajo

### **Objetivo:**

Protección y mejora de salarios y horas

### **Estrategias:**

- ✓ Realizar actividades fuera del espacio empresarial reforzará la idea de equipo y compañerismo
- ✓ Un buen clima laboral repercute positivamente en la productividad de los procesos y resultados empresariales

### **Tácticas**

- ✓ Crea un ambiente de confianza entre management y colaboradores
- ✓ Haz con que los empleados se sientan escuchados
- ✓ Potencia la formación
- ✓ Fomenta la competición sana
- ✓ Implementa o acoge proyectos de responsabilidad social

### **Descripción**

Las relaciones laborales se encuentran reguladas mediante el uso de los contratos de trabajo, éste se encarga de estipular tanto los derechos como las obligaciones de ambas partes.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta que las relaciones laborales pueden ser de dos tipos; individuales o colectivas. Por su parte las relaciones laborales individuales, son aquellas en las que un empleado aislado establece con su empleador o jefe directo directamente. Mientras que, en las relaciones laborales colectivas se establece un sindicato el cual es el encargado de representar a los trabajadores con la empresa u organización que los contrata.

### **Indicadores**

Capacitación

Tiempo promedio en alcanzar objetivos

Rotación de personal

Accidentabilidad laboral

Ausentismo laboral

Tiempo promedio de vacantes no cubiertas

Procedimiento

En la empresa con los empleados implementando reuniones donde se fomente el dialogo

### **JEFE CON LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**

1. Involucrarse en los problemas e inquietudes de las personas que integran su equipo / gestionar soluciones o apoyarlos en buscar soluciones conjuntas.
2. Realizar reuniones ampliadas y participativas, al margen de lo técnico o productivo.
3. Promover desarrollo de actividades extra laborales que integren al equipo.
4. Generar ritos propios del área, tales como cumpleaños, actividades de camaradería.
5. Reconocer logros individuales y colectivos según lo indicado en Guía de Relaciones Efectivas.
6. Ir a terreno a supervisar y a conversar / interactuar con la gente.
7. Dedicar tiempo para escuchar a los trabajadores / realizar reuniones individuales.
8. Realizar encuentros en que los trabajadores expongan y presente su trabajo / aportes.

### **Beneficio esperado**

Facilita tu trabajo

Hace más agradable las horas de oficina

Puedes conseguir buenos amigos y socios

Reduce el estrés laboral.

## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividad	Resp.	Tiempo	Recurso
<b>Motivación</b>	Relaciones de trabajo	Realizar actividades fuera del espacio empresarial reforzará la idea de equipo y compañerismo	Protección y mejora de salarios y horas	Actividades fuera del ámbito de trabajo	Gerente general	Trimestral	Papel boom Lapiceros  Recurso humano
		Un buen clima laboral repercute positivamente en la productividad de los procesos y resultados empresariales					
		Crea un ambiente de confianza entre management y colaboradores					
		Haz que los empleados se sientan escuchados					
		Potencia la formación					
		Fomenta la competencia sana					
		Implementa o acoge proyectos de responsabilidad social.					

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>1.Realizar actividades fuera del espacio empresarial reforzará la idea de equipo y compañerismo</b>	Actividades fuera del ámbito de trabajo	\$1000.00
<b>2.Crea un ambiente de confianza entre management y colaboradores</b>		
<b>3.Fomenta la competencia sana</b>		
<b>Total</b>		\$1000.00

## VARIABLE: MOTIVACION

**Indicador:** Remuneración

**Objetivo:** Incentivar a los empleados por medio de bonos

**Estrategia:**

✓ Bonos

**Táctica:**

✓ Salarios

**Proceso:**

Escuchar a los empleados que les gustaría recibir a cambio de su desempeño laboral dentro de ACOMAM de R.L.

**Beneficios Esperados:**

Contar con el personal motivado en su jornada laboral.

### Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivos	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
Motivación	Remuneración	Bonos Salario	Incentivar a los empleados por medio de bonos	Competencia sana entre el personal Cumplimientos de metas	Gerente general	Trimestral Una vez al año	Papel boom Lapiceros

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
Bonos	Cumplimiento de metas	\$50
Total		\$50

## VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

### Objetivo:

Crear métodos de control que brinden información del desempeño de los empleados en sus actividades cotidianas y áreas asignadas

### Estrategias:

- ✓ Habla con tu empleado sobre tus preocupaciones
- ✓ Resalta las maneras en que el comportamiento de tu empleado se desvía de la conducta esperada
- ✓ Implementar técnicas de evaluación del desempeño.

### Tácticas:

- ✓ Use la comunicación de forma estratégica
- ✓ Conviértase en un motivador efectivo
- ✓ Capacite a su personal para mejorar la competitividad

### Proceso:

Los encargados deberán realizar evaluaciones periódicas a los empleados para tener un mejor control del desempeño de este y a si mismo verificar el cumplimiento de las metas deseadas

La empresa debe de hacer evaluaciones ya que estas sirven para tener un mejor conocimiento del rendimiento de los empleados y en que se debe mejorar.

Que exista la comunicación entre empleado y jefe y viceversa para que haya un buen ambiente dentro de la organización

### Beneficios esperados:

Contar con el personal idóneo, que sea capaz de realizar y efectuar metas y objetivos con el fin de hacer crecer a sí mismo y la organización. Que esté dispuesto a los cambios con ello tener un buen clima, estar motivados, realizar un desempeño laboral.

### Matriz de estrategias

Variable	Problema	Estrategia Táctica	Objetivos	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
<b>Desempeño</b>	El clima es deficiente, no están motivados, por lo tanto, los empleados están estresados	Habla con tu empleado sobre tus preocupaciones	Lograr que los empleados de Acomam estén en un clima agradable permitiéndoles estar motivados a la hora de realizar sus labores	La comunicación es un elemento indispensable para que su empresa sea más productiva, ya que por medio de una buena gestión de la comunicación interna y externa usted podrá establecer planes de acción que apoyen la consecución de sus objetivos, mejorar el clima laboral, generar una buena reputación, dar a conocer a sus clientes	Insaforp	Mensual	Papel boom Lapiceros
		Use la comunicación de forma estratégica		Es importante generar políticas que velen por el bienestar y satisfacción de los empleados			
		Resalta las maneras en que el comportamiento de tu empleado se desvía de la conducta esperada					
		Conviértase en un motivador efectivo					
		Implementar técnicas de evaluación del desempeño		Capacitar a sus empleados le ayudará a tener un buen nivel de motivación, productividad, integración y compromiso	Gerente general	Mensual	
		Capacite a su personal para mejorar la competitividad					

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total, costo
Habla con tu empleado sobre tus preocupaciones	Comunicación	\$0.00
Resalta las maneras en que el comportamiento de tu empleado se desvía de la conducta esperada	Generar políticas	0.00
Implementar técnicas de evaluación del desempeño	capacitación	0.00
<b>Total</b>		<b>\$0.00</b>

### VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

**Indicador:** Mejorar el Servicio al Cliente

**Objetivo:** Lograr que el empleado sea marca para el cliente

**Estrategia:**

- ✓ Comunicación y empoderamiento

**Táctica:**

- ✓ Un buen servicio al cliente

**Proceso:** brindar un excelente servicio al cliente que el cliente se sienta parte de la organización, motivar al empleado con bonos, remuneraciones, premios con ello lograr que tenga un buen desempeño laboral

**Beneficio Esperado:** que el desempeño de los empleados de Acomam sea el mejor, mantener la comunicación entre jefe y empleado, brindar un servicio adecuado al cliente.



## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Recurso
<b>Desempeño laboral</b>	Mejorar el Servicio al cliente	Comunicación y empoderamiento  Un buen servicio al cliente	Lograr que el empleado sea marca para el cliente	Motivar al empleado con bonos, remuneración, premios	Gerente general	Mensual	Tarjetas de descuento  Efectivo

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Comunicación y empoderamiento</b>	Motivar al empleado con bonos, remuneración, premios.	\$1500.00
<b>Total</b>		\$1500.00

### VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

**Indicador:** Falta de Tiempo

**Objetivo:** Calidad de vida

**Estrategia:**

- ✓ Acostumbrarse a planificar

**Táctica:**

- ✓ Organización

**Proceso:** planificar con todo el personal de Acomam las actividades a realizarse y los cambios que este trae, para estos se adapten poco a poco

**Beneficio Esperado:** al planificar todas las actividades de la organización, se espera contar con personas motivadas a la hora de realizar sus labores y por ende un mejor desempeño laboral

## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Recurso
<b>Desempeño laboral</b>	Falta de tiempo	Acostumbrarse a planificar  Organización	Calidad de vida	Aprovechar el tiempo	Gerente general	Mensual	Lapiceros Papel boom

## Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>A acostumbrarse a planificar</b>	Aprovechar el tiempo	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

**Indicador:** Personal Apático

**Objetivo:** Identificar que motiva a cada empleado

**Estrategia:**

- ✓ Conozca a sus empleados e identifique que les motiva

**Táctica:**

- ✓ Capacitación

**Proceso:** reuniones antes de entrar a trabajar en grupo o personales todo ello para conocer bien a los empleados de ACOMAM capacitar y darles incentivos salariales

**Beneficio esperado:** conociendo a los empleados se espera una buena comunicación un clima agradable y un buen desempeño cero personas apáticas

## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Recurso
<b>desempeño laboral</b>	Personal apático	Conozca a sus empleados e identifique que les motiva  Capacitación	Identificar que motiva a cada empleado	Capacitación Incentivos salariales	Insaforp  Recursos humanos	Mensual	Lapiceros Papel boom

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Conozca a sus empleados e identifique que les motiva</b>	Capacitación Incentivos salariales	\$1000.00
<b>Total</b>		\$1000.00

## VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

**Indicador:** Salarios Bajos

**Objetivo:** Mejorar la Calidad en el desempeño

**Estrategia:**

- ✓ Salarios justos

**Táctica:**

- ✓ Competitivos

**Proceso:** todo el personal de ACOMAM tengan un salario justo, remunerarlos de acuerdo a sus horas laborales o por cumplimiento de metas

**Beneficio Esperado:** personal bien motivado y un excelente desempeño laboral.

## Matriz de estrategias

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Recurso
<b>Desempeño laboral</b>	Salarios bajos	Salarios justos Competitivos	Mejorar la Calidad en el desempeño	Remuneración de acuerdo a las horas laborales	Recursos humanos Gerente general	Mensual	Efectivo

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Salarios justo</b>	Remuneración de acuerdo a las horas laborales	\$100.00
<b>Total</b>		\$100.00

### VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

**Indicador:** Ambiente

**Objetivo:** Calendario de reuniones individuales entre managers y colaboradores

**Estrategia:**

- ✓ crear un ambiente de confianza entre management y colaboradores

**Táctica:**

- ✓ ambiente de confianza

**Proceso:** elaborar un calendario de reuniones, logrando con ello una mejor comunicación entre empleado jefes

**Beneficio esperado:** un clima agradable una buena comunicación

## Matriz de estrategia

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Recurso
<b>Desempeño laboral</b>	Ambiente	Crea un ambiente de confianza entre management y colaboradores  Ambiente de confianza	Calendario de reuniones individuales entre managers y colaboradores	La celebración de reuniones entre los directivos y los empleados	Recursos humanos	Mensual	Lapiceros Papel boom

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>Crea un ambiente de confianza entre management y colaboradores</b>	La celebración de reuniones entre los directivos y los empleados	\$500.00
<b>Total</b>		\$500.00

## VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

**Indicador:** Falta de Capacitación

**Objetivo:** Capacitar a todo el personal de ACOMAM

**Estrategia:**

- ✓ La importancia de la capacitación

**Táctica:**

- ✓ Implementación de la capacitación

**Proceso:** capacitar a todo el personal

**Beneficio esperado:** personas con la información al día bien capacitadas.

## Matriz de estrategias

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Recurso
<b>Desempeño laboral</b>	Falta de capacitación	La importancia de la capacitación  Implementación de la capacitación	Capacitar a todo el personal de ACOMAM	Capacitar a todo el personal de ACOMAM	INSAFORP Recursos humanos	Mensual	Lapiceros Papelería boom

### Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total
<b>La importancia de la capacitación</b>	Capacitar a todo el personal de ACOMAM	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

**Indicador:** Remuneración

**Objetivo:** competitividad para atraer y mantener al mejor recurso, motivación y compromiso para satisfacer las necesidades de las personas y su conexión con la estrategia del negocio

**Estrategia:**

- ✓ La competitividad y la productividad de los equipos de trabajo y de la empresa

**Táctica:**

- ✓ Los trabajadores reciben una remuneración extra por su contribución al éxito de la organización

**Proceso:** nuevos conocimientos y habilidades, una mayor disposición al riesgo y toma de decisiones, el sentido de pertenencia y, por supuesto, una mayor compensación por sus esfuerzos

**Beneficio esperado:** compensación pasa a ser herramienta clave de comunicación.

## Matriz de estrategias

Variable	Indicador	Estrategia Táctica	Objetivo	Actividades	Resp.	Tiempo	Recursos
<b>Desempeño laboral</b>	Remuneración	la competitividad y la productividad de los equipos de trabajo y de la empresa  los trabajadores reciben una remuneración extra por su contribución al éxito de la organización	Competitividad para atraer y mantener al mejor recurso, motivación y compromiso para satisfacer las necesidades de las personas y su conexión con la estrategia del negocio	nuevos conocimientos y habilidades, una mayor disposición al riesgo y toma de decisiones, el sentido de pertenencia y, por supuesto, una mayor compensación por sus esfuerzos	Gerente general	Mensual  Trimestral	Lapiceros Papel boom

### Presupuesto

Estrategias	Actividad	Total
<b>la competitividad y la productividad de los equipos de trabajo y de la empresa</b>	nuevos conocimientos y habilidades, una mayor disposición al riesgo y toma de decisiones, el sentido de pertenencia y, por supuesto, una mayor compensación por sus esfuerzos	\$50
<b>Total</b>		\$50

Indicadores	Objetivo	Estrategia	Táctica	Actividades	Responsable	Lugar y tiempo
<b>Clima deficiente</b>	Es necesario construir un clima de trabajo agradable, para despertar potencialidades, convertirse en un verdadero coach de la gente, considerar que la capacitación y la confianza son nuevos valores para dirigir, creando un clima de aprendizaje, libertad para aprender y para equivocarse y mejorar, para crear, tener iniciativa y creatividad para aportar ideas innovadoras.	Conquistar antes el Mercado interno ( los trabajadores )	Prepararlos para competir y ganarle a la competencia	Capacitar a todo el personal de la cooperativa	INSAFORP	ACOMAM de R.L Trimestral
<b>Las instalaciones cuentan con espacio reducido</b>	Contar con el Recurso humano Que se adapte a los cambios	Estrategias funcionales u operativas.	Establecer un plan de promoción y carrera motivador y flexible, con una formación continua	Capacitaciones Cursos Estudios en su ámbito Diplomados	INSAFORP	ACOMAM de R.L Trimestral0
<b>Falta de comunicación</b>	Crear métodos de control que brinden información del desempeño de los empleados en sus actividades cotidianas y áreas asignadas	Habla con tu empleado sobre tus preocupaciones	Use la comunicación de forma estratégica	La comunicación es un elemento indispensable para que su empresa sea más productiva, ya que por medio de una buena gestión de la comunicación interna y externa usted podrá establecer planes de acción que apoyen la consecución de sus objetivos, mejorar el clima laboral, generar una buena reputación, dar a conocer a sus clientes	Gerente general  Recurso Humano	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Mal ambiente laboral</b>	La decoración del lugar de trabajo	Lugar de trabajo adecuado	Una buena distribución, buena iluminación, con un orden definido y limpio, permitirá al equipo trabajar correctamente y mejorará su bienestar y su rendimiento dentro de la empresa	La decoración ayuda para crear un ambiente agradable	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual



<b>Nivel de capacitación</b>	Capacitación para el desarrollo de habilidades necesarias para la ejecución del trabajo	Implementar métodos de capacitación	Diseño del programa de capacitación	-Reflejar los planes generales del personal en la empresa. -Derivarlos de las metas de la organización	Recursos humano INSAFORP	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Respeto</b>	Promover la tolerancia, el respeto y la armonía entre tu personal	Fomenta el respeto ante todo	Promover la tolerancia	Actividades en equipo	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Clima laboral</b>	Formar al trabajador de la mano de la cooperativa	Formación	Mantener actualizados al personal	Potenciando las habilidades más demandadas del sector actualmente	Gerente general	ACOMAM de R.L Trimestral
Toma de decisiones	Delegar en el equipo la toma de decisiones	Animo, arriba y Delegar	Tener trabajadores motivados	Beneficios retribución calidad y competitividad y por su puesto más ganancias	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual
Jornada laboral	Adoptar nuevas alternativas de modelos horarios	El ambiente en el que trabajamos es de gran importancia ya que pasamos gran parte de nuestros días en él.	La flexibilidad ante diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral y que se traten de forma personalizada, genera un clima laboral positivo que fomenta el éxito del negocio	Elaborar horarios rotativos en los empleados y jefes	Gerente general  Recurso humano	ACOMAM de R.L Trimestral

## MATRIZ RESUMEN

Variable	Objetivo	Estrategia	Táctica	Actividad	Responsable	Lugar y tiempo
<b>Clima organizacional</b>	Lograr un buen clima organizacional dentro de la cooperativa ACOMAM de R.L	Confort	Haz sentir a tus colaboradores que su trabajo es importante	Implementar campañas de comunicación interna que incluyen estrategias para dar a conocer lo que hacen para el logro de los objetivos de la compañía	Gerente general	ACOMAM DE R.L
					El cargado del área	Mensual
	Lograr la satisfacción de los empleados a largo plazo	Lugar de trabajo adecuado	Mantenerlos en constante entrenamiento	Capital humano requiere permanecer al día con las tendencias en su campo	Gerente general	ACOMAM DE R.L
Encargado del área					Mensual	
		Crear programas de aprendizaje y desarrollo	Establece metas accesibles	Al establecer metas, es muy importante que seas realista	Gerente general	ACOMAM DE R.L
					Encargado del área	Trimestral

## MATRIZ RESUMEN

Variable	Objetivos	Estrategia	Táctica	Actividad	Responsable	Lugar y tiempo
<b>Motivación</b>	<p>Crear métodos de motivación que permitan una mejor motivación de los empleados.</p> <p>Permitiendo un resultado y un mayor crecimiento en el desempeño de los empleados.</p>	Gestión del workplace	Adecuación del trabajo	Un trabajador que no está capacitado para el puesto que va a ocupar, se va a desmotivar, ya sea por aburrimiento si sus capacidades son mayores, o por estrés si son inferiores	Gerente general INSAFORP	ACOMAM DE RL.
					Gerente general	Mensual
		Team Building.	Buena valoración salarial o económica.	Realización de actividades fuera de la oficina, reuniones y eventos.	.	ACOMAM DE RL.
		Comunicación.	Incentivos y premios		Gerente general	ACOMAM DE R.L Mensual

## MATRIZ RESUMEN

Indicadores	Objetivos	Estrategia	Táctica	Actividades	Responsable	Lugar y tiempo
<b>Falta de motivación</b>	Crear lazos de confianza y afianzar la comunicación y motivación entre las personas.	Construir un equipo  Celebraciones internas de los empleados.	Realización de actividades en grupo  reconocer al empleado	Celebración de cumpleaños.  Almuerzo en un restaurante  Días de campo.	Gerente General  Recurso Humano	ACOMAM DE RL  MENSUAL Trimestral  UNA VEZ AL AÑO.
<b>actitudes</b>	Mejorar la motivación y con ello aumentar las actitudes de los empleados.	Las actitudes se consideran como uno de los componentes de la motivación	Fomentar el buen clima laboral.	Impulsando la afectividad entre los empleados, la seguridad, la lealtad y la confianza a si a la organización.  El tener un buen ambiente sin duda mejorar el desempeño del trabajo y disminuye la situación de estrés.	Gerente General	ACOMAM DE R.L  Mensual.
<b>Estado de ánimos</b>	Asegúrate de que todos estén en el puesto correcto	El ambiente en el que desarrolla la actividad es muy importante.	Crear un habita que genere optimismo y compañerismo ayudara a que los trabajadores se encuentran más cómodos y entusiasmado.	Crear un lugar de trabajo óptimo.	Gerente General	ACOMAM DE R.L  Mensual

<b>Rutina</b>	Mejorar el comportamiento De los jefes y el personal	Una rutina adecuada por la mañana te ayuda a superar la falta de motivación, porque se vuelve inconsciente y no requiere esfuerzo	Saber manejar de manera apropiada las crisis del día a día es vital. Mantener la calma el orden transmitir el mensaje adecuado y de forma correcta al equipo y mostrar seguridad	Hacer dinámica antes de la jornada laboral  Un mensaje positivo antes de la jornada laboral	Gerente general	ACOMAM R.L Mensual
<b>Relación de trabajo</b>	Protección y mejora de salarios y horas	Realizar actividades fuera del espacio empresarial reforzara la idea de equipo y compañeros	Un buen clima laboral repercute positivamente en la productividad de los procesos y resultados empresarial.	Actividad fuera del ámbito de trabajo.	Gerente general	ACOMAM DE R.L Mensual
<b>Remuneración</b>	Incentivar a los empleados por medio de bonos	Bonos	Salario	Competencia sana entre el personal  Cumplimientos de metas	Gerente general	ACOMAM DE R.L Trimestral UNA VES AL AÑO

## MATRIZ RESUMEN

Variable	Objetivo	Estrategia	Táctica	Actividad	Resp.	Lugar y Tiempo
<b>Desempeño</b>	Lograr que los empleados de ACOMAM de R.L estén en un clima agradable permitiéndoles estar motivados a la hora de realizar sus labores	Habla con tu empleado sobre tus preocupaciones	Use la comunicación de forma estratégica	La comunicación es un elemento indispensable para que su empresa sea más productiva, ya que por medio de una buena gestión de la comunicación interna y externa usted podrá establecer planes de acción que apoyen la consecución de sus objetivos, mejorar el clima laboral, generar una buena reputación, dar a conocer a sus clientes	Gerente general Recurso Humano	ACOMAM DE R.L  Mensual
		Resalta las maneras en que el comportamiento de tu empleado se desvía de la conducta esperada	Conviértase en un motivador efectivo	Es importante generar políticas que velen por el bienestar y satisfacción de los empleados	Gerente general	ACOMAM DE R.L  Mensual
		Implementar técnicas de evaluación del desempeño	Capacite a su personal para mejorar la competitividad	Capacitar a sus empleados le ayudará a tener un buen nivel de motivación, productividad, integración y compromiso	INSAFORT	ACOMAM DE R.L Mensual Trimestral

## MATRIZ RESUMEN

Indicadores	Objetivo	Estrategia	Táctica	Actividades	Resp.	Lugar y Tiempo
<b>Mejorar el servicio al cliente</b>	Lograr que el empleado sea marca para el cliente	Comunicación y empoderamiento	Un buen servicio al cliente	Motivar al empleado con bonos, remuneración, premios	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Falta de tiempo</b>	Calidad de vida	Acostumbrarse a planificar	Organización	Aprovechar el tiempo	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Personal apático</b>	Identificar que motiva a cada empleado	Conozca a sus empleados e identifique que les motiva	Capacitación	Capacitación Incentivos salariales	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Salarios bajos</b>	Mejorar la Calidad en el desempeño	Salarios justos	Competitivo	Remuneración de acuerdo a las horas laborales	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Ambiente</b>	Calendario de reuniones individuales entre managers y colaboradores	Crea un ambiente de confianza entre management y colaboradores	Ambiente de confianza	La celebración de reuniones entre los directivos y los empleados	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Falta de capacitación</b>	Capacitar a todo el personal de ACOMAM	La importancia de la capacitación	Implementación de la capacitación	Capacitar a todo el personal de ACOMAM	INSAFORP Recursos humanos	ACOMAM de R.L Mensual
<b>Remuneración</b>	Competitividad para atraer y mantener al mejor recurso, motivación y compromiso para satisfacer las necesidades de las personas y su conexión con la estrategia del negocio	la competitividad y la productividad de los equipos de trabajo y de la empresa	los trabajadores reciben una remuneración extra por su contribución al éxito de la organización	nuevos conocimientos y habilidades, una mayor disposición al riesgo y toma de decisiones, el sentido de pertenencia y, por supuesto, una mayor compensación por sus esfuerzos	Gerente general	ACOMAM de R.L Mensual trimestral

## **PLAN DE ACCION**

### **DESARROLLO DE ESTRATEGIAS**

#### **VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

##### **Objetivo**

Lograr un buen clima organizacional dentro de la cooperativa ACOMAM De R.L

##### **Estrategia**

- ✓ Confort

##### **Descripción**

Con esta estrategia se busca lograr un clima laboral de la organización, ya que el diseño la distribución y las comodidades que ofrezcas tienen un gran impacto en el desempeño de cada uno de tus empleados, es muy importante que los espacios de trabajo sean cómodos, frescos y amplios que les permita desarrollar su trabajo.

##### **Proceso:**

Para realizar esta estrategia será necesario reunirse con el personal para poder lograr un personal, motivado, excelente comunicación, trabajo en equipo, para ello se implementará capacitaciones al personal.

##### **Indicadores**

- ✓ Aumento de un personal motivado

##### **Beneficio esperado:**

Aumento del personal motivado y así la reducción de estrés, una buena comunicación para que el personal se sienta parte de la organización y que él trabaje para ello para lograr un buen clima



## **Estrategia**

- ✓ Lugar de trabajo adecuado

## **Descripción**

El lugar de trabajo es donde los empleados pasan la mayor parte del tiempo en su día a día. Por eso hay que considerar ciertos aspectos esenciales para que se sientan cómodos. Un lugar de trabajo amplio, con una buena distribución, buena iluminación, con un orden definido y limpio, permitirá al equipo trabajar correctamente y mejorará su bienestar y su rendimiento dentro de la empresa.

## **Proceso**

La decoración del lugar de trabajo puede ser una ayuda para crear un ambiente agradable. Pizarras donde los integrantes del equipo puedan compartir ideas y comentarios, cuadros inspiradores y sensación de marca a través de diferentes atributos son algunas posibles ideas.

Que los equipos y herramientas de trabajo no estén actualizados y no funcionen correctamente puede llegar a ser frustrante, además de dificultar que los empleados no puedan hacer su trabajo de manera eficiente.

## **Indicadores**

- ✓ Clima agradable
- ✓ Motivación

## **Beneficios esperados**

Personal motivado con un agradable ambiente a si estarían en Acomam de R.L y un buen desempeño laboral

## **Estrategia**

- ✓ Crear programas de aprendizaje y desarrollo

## **Descripción**

Con esta estrategia se pondrá en práctica los programas de aprendizaje y desarrollo, Esta es una buena práctica para premiar a los colaboradores según el rendimiento

## **Proceso**

Esta estrategia se desarrollará por medio de capacitaciones, con ello se buscará el buen rendimiento de los empleados en la organización

## **Indicadores**

- ✓ Desarrollo de los empleados en su área
- ✓ Buen desempeño laboral

## **Beneficio esperado**

Con esta estrategia se espera que la organización incremente su buen desempeño laboral

## **VARIABLE: MOTIVACIÓN**

### **Objetivo**

Crear métodos de motivación, que les permita brindar un mejor desempeño a los empleados con ello lograr un mayor resultado un crecimiento tanto emocional como en el desarrollo de sus labores

### **Estrategia**

- ✓ Gestión del workplace

### **Descripción**

Con esta estrategia se implementará, El ambiente laboral ya que es uno de los pilares del salario emocional. Un entorno de trabajo agradable aumenta la satisfacción y, por ende, la productividad. La cultura corporativa debe estar basada en el respeto y la cooperación, sin dejar lugar a la tensión y las malas formas.

### **Proceso:**

Para realizar esta estrategia será necesario hacer reuniones frecuentes, donde se les explique a los empleados como están realizando sus labores y con ello hacer que el empleado se sienta parte de la organización e informarles cómo funciona gestión del workplace

### **Indicadores:**

- ✓ Tener empleados satisfechos

### **Beneficio esperado**

Que la organización trabaje como un equipo de trabajo sólido, satisfecho, motivado, y sobre todo incentivar al personal a lograr sus metas y los objetivos que estos tienen como una familia

**Estrategia:**

- ✓ Team building

**Descripción**

Con esta estrategia se implementará el Trabajar en equipo para una mejorar la conexión y la comunicación entre los miembros de un equipo e, incluso, fomenta las relaciones interdepartamentales

**Proceso**

Esta estrategia se realizará por medio de la organización de actividades de ocio, escapadas

**Indicadores**

- ✓ Una buena cultura corporativa
- ✓ Satisfacción de los empleados

**Beneficio esperado**

Con esta estrategia se busca que la organización tenga un buen ambiente laboral para que el empleado incremente su productividad

## **Estrategia**

- ✓ Comunicación

## **Descripción**

Esta estrategia es para todas las personas que se relacionen con ACOMAM DE R.L. sean empleados o clientes, en donde puedan comunicarse de la mejor manera, dando siempre información sin ninguna distinción alguna para que el mensaje sea comprensible.

## **Proceso**

Para poder en práctica la comunicación se realizarán reuniones una vez a la semana estas serán coordinadas por el gerente con esto se pretende que la comunicación sea fluida y eficaz tanto así mismo ellos tener una buena comunicación para poder transmitir a los clientes una buena información.

## **Indicadores**

- ✓ Canal de comunicación adecuado
- ✓ Lenguaje verbal adecuado y a la vez preciso
- ✓ Escuchar y comprender el mensaje
- ✓ Habilidad para brindar información y evitar errores y distorsiones

## **Beneficios esperados**

Se tendrá un ambiente con una excelente comunicación entre jefes, y subordinados y clientes, en el cual se aclararán dudas, preguntas y un canal de comunicación preciso en cual la información relevante y urgente no tendrá distorsión alguna.

## **VARIABLE: DESEMPEÑO**

### **Objetivo**

Crear métodos de control que brinden información del desempeño de los empleados en sus actividades cotidianas y áreas asignadas

### **Estrategia**

- ✓ Habla con tu empleado sobre tus preocupaciones

### **Descripción**

Con esta estrategia se implementará la comunicación entre empleado jefe, para conocer cuáles son los problemas que no le permiten un buen desempeño laboral

### **Proceso**

Esta estrategia se realizará por medio de reuniones de empleado jefe para buscar el método adecuado sobre lo que le afecta en su desarrollo de las actividades laborales

### **Indicadores**

- ✓ Empleados seguros de sí mismo
- ✓ Buen desempeño

### **Beneficio esperado**

Con esta estrategia se busca que haya una buena comunicación entre empleado y jefe para que este tenga un buen desempeño laboral dentro de la organización.

## **Estrategia**

- ✓ Resalta las maneras en que el comportamiento de tu empleado se desvía de la conducta esperada

## **Descripción**

Con esta estrategia se pretende hacerle saber al empleado porque su comportamiento es cambiante ya que esto es importante saberlo, porque una persona cambia su comportamiento y su conducta solo si este no está satisfecho en su lugar de trabajo

## **Indicadores**

- ✓ Estrés laboral
- ✓ Trabaja con mucha presión

## **Beneficio esperado**

Con esta estrategia se pretende hacerle saber al empleado que no está haciendo bien y que si para que esto se mejore y conocer en si porque de los cambios de conducta del empleado.

## **Estrategia**

- ✓ Implementar técnicas de evaluación del desempeño

## **Descripción**

Se implementará métodos de evaluación que será de gran importancia ya que por medio de estos métodos se podrán evaluar el desempeño, el rendimiento del personal y así saber si está cumpliendo con las metas.

## **Proceso**

Para poder llevar a cabo los métodos de evaluación es necesario que los encargados del área conozcan sobre los diferentes métodos que serán muy útiles para así realizar una buena evaluación al personal, se realizaran reuniones donde se pueda explicar el uso de los métodos que se emplearan en las evaluaciones

## **Indicadores**

- ✓ Aumento de un buen desempeño
- ✓ Revisar si los empleados están cumpliendo con sus labores asignadas

## **Beneficios esperados**

Se espera que con la implementación de métodos de evaluación aumenten los clientes y sobre se espera que los empleados estarán más motivadores en realizar bien su trabajo para así tener una buena calificación.



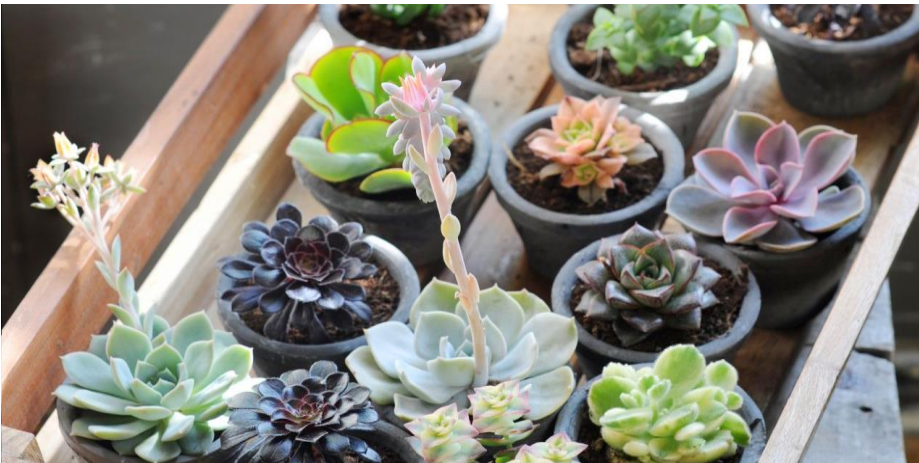
# ANEXOS

## PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE ACOMAM DE R.L



\$12.99

Es perfecto para cualquier rincón con luz natural, pero sin sol directo que pueda quemar sus hojas. Es perfecta para oficinas no muy grandes ya que su porte vertical no ahoga el espacio.



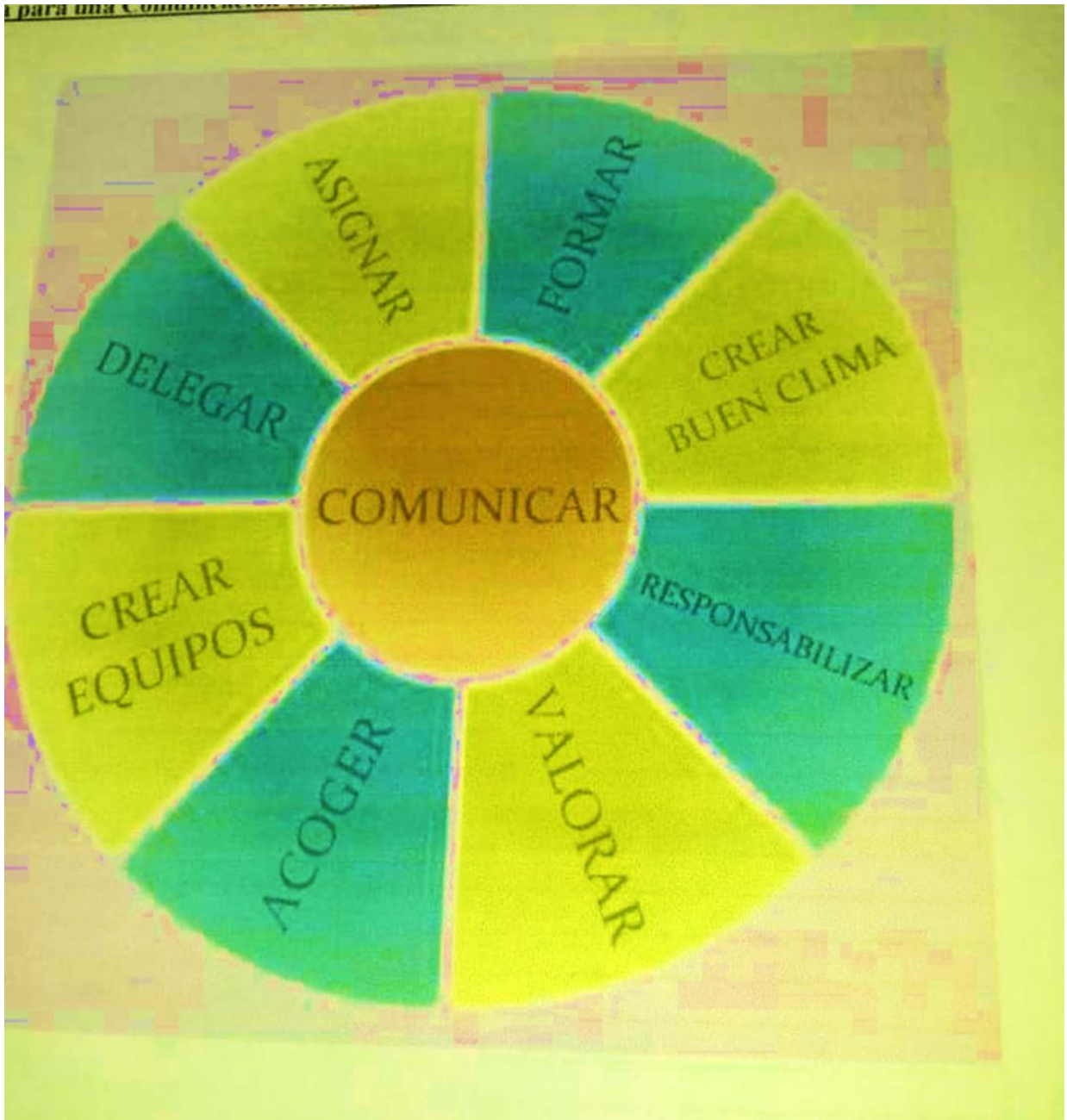
\$ 3

**Ideales para escritorio**

## PROPUESTA TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN



## PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



## ACTIVIDAD 1.

### ➤ MODELO DE MOTIVACIÓN HACIA LA EXCELENCIA

La motivación en la empresa actual se dirige a conseguir que los empleados y el equipo alcancen un alto grado de excelencia en su trabajo. Para que esto se produzca, es necesario que se generen en los miembros del equipo unas determinadas sensaciones sobre su trabajo por medio del feedback.

Sensación	En que consiste	Técnica utilizada
<b>Mejora Progresiva</b>	Reflexión del equipo sobre su trabajo y la búsqueda de cambios para la mejora.	Desarrollo de equipo. Tormenta de equipo.
<b>Control del propio trabajo</b>	Los miembros del equipo se sienten propietarios de su trabajo y se esfuerzan más en mejorar.	Conceder libertad en la toma de decisiones.  Implicar al colaborador en muchas fases del trabajo, en una sola.
<b>Logro</b>	El colaborador del equipo siente la satisfacción por lo bien hecho.	Feedback del resto del equipo o del mando responsable.

El líder del equipo es la persona responsable de transmitir esas sensaciones. A través de la comunicación proporciona el feedback necesario para motivar:

- Mostrar objetivos realistas y alcanzables
- Admitir los errores como algo natural en las personas
- Realizar críticas de modo constructivo y fomentarlas en equipo
- Transmitir optimismo
- Esperar lo mejor de los demás miembros del equipo
- Transmitir serenidad
- Valorar las metas conseguidas de los demás

## **CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO EFECTIVO:**

- Las metas del grupo son claras, compartidas e interesantes.
- Los miembros del grupo se sienten implicados y así lo expresan La participación en el grupo es activa.
- Los sentimientos se expresan libremente se diagnostican los problemas y se buscan los remedios adecuadamente cuando el grupo lo necesita, se encuentran miembros que asumen las funciones de liderazgo
- En la toma de decisiones se busca el consenso y se apoyan las decisiones que se toman en grupo los miembros del grupo tienen confianza los unos en los otros
- El grupo es flexible con el resto de los miembros, busca nuevos modos de hacer y es innovador y creativo
- El trabajo de equipo no sólo tiene su máximo exponente en la comunicación del grupo, sino que esta depende también del comportamiento de cada uno de sus miembros individuales. Cada miembro debe estar seguro del resto, discutir las ideas, fomentar las normas del grupo

### **➤ HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN PARA MOTIVAR**

Las personas necesitan un feedback para regular el comportamiento y orientarlo a la consecución de una meta.

Para utilizar el feedback hay que dar razones de lo qué hay que hacer, cómo y por qué. También hay que informar sobre la marcha del equipo, lo que reduce la incertidumbre. Por último, hay que evaluar el desempeño y los resultados de la actividad de cada miembro del grupo, premiando verbalmente o incentivando con mensajes concretos cómo debe modificar el trabajo.

### **Hay dos tipos de feedback:**

Para animar y motivar, reforzando positivamente al miembro del grupo cuando ha hecho algo bien para corregir y mejorar, indicando las pautas a seguir para el correcto desempeño de una acción.

### **La agenda diaria**

Es el medio utilizado para diferenciar las actividades por orden de importancia. Con ella se comunica cuáles son las prioridades y diferenciar qué es lo que tiene importancia de qué carece de ella. También transmite mensajes claros y precisos sobre lo que se quiere conseguir.

### **Asignación de responsabilidades**

Las responsabilidades que se asignen a los miembros del grupo no deben superar o ser menores a las capacidades que posee. Se deben ir aumentando las responsabilidades a medida que la persona vaya desarrollando sus aptitudes mediante el aprendizaje y la experiencia.

## **ACTIVIDAD 2.**

### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y TALLERES PARA AUMENTAR LA MOTIVACIÓN**

#### **Introducción**

En las empresas hoy en día es de suma importancia que existan personas

Motivadas dentro de su círculo de trabajo la gran mayoría de las industrias para poder aumentar el nivel de motivación, y a la vez el desempeño laboral del personal es necesario brindar capacitaciones constantes de temas que son motivantes para desarrollar aún más las capacidades de cada individuo.

Se intenta buscar en los individuos y en su puesto de trabajo el logro y la eficiencia, y a si mismo su interés por sus actividades, y proporcionar a la empresa resultados positivos y reducir el nivel de rotación en la misma.

#### **Justificación**

Según los resultados obtenidos de la investigación realizada en la empresa ACOMAM DE RL. Se determinó que no existe la motivación que ayuda al desempeño laboral de los colaboradores, esto genera resultados negativos para la misma.

Por lo tanto, la motivación, es de suma importancia dentro de la empresa, se determinó que es necesario aumentar la motivación, se debe tomar en cuenta y prestar el mayor interés ya que es una herramienta de apoyo para que el personal realice sus actividades con mayor productividad lo que aumentará su desempeño laboral.



## **Objetivos**

### **General**

Implementar un proceso adecuado y necesario de talleres y capacitaciones para aumentar la motivación para el personal administrativo de la empresa.

### **Específicos**

- Exponer al encargado de Recursos Humanos la importancia de aumentar el nivel de motivación para el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores.
- Fomentar conocimientos de los diferentes temas y así desarrollar aún más sus debilidades del personal administrativo de la empresa.

### **Descripción del proyecto**

Realizar talleres de capacitación para el personal administrativo de la empresa, es una de las formas que ayudan para aumentar la motivación y que ellos tengan un mejor desempeño laboral y resultados positivos en sus actividades.

Los encargados del departamento serán los encargados de la realización de los talleres de Capacitación o buscar al capacitador idóneo para cada tema establecido, queda a criterio de ellos o pueden implementar cada medio año (enero-junio) o como la

Empresa lo desee, pueden tomar en cuenta la opinión de los colaboradores sobre qué tema les gustaría ser capacitados.

<b>Taller/Capacitación</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsable Dirigido</b>	<b>Lugar</b>
<b>Comunicación Interna</b>	4 horas	Capacitador designado	Recursos Humanos Sala De Reuniones
<b>Trabajo en equipo</b>	4 horas	Capacitador designado	
<b>Liderazgo</b>	4 horas	Capacitador designado	
<b>Toma de Decisiones</b>	4 horas	Capacitador designado	
<b>Manejo de estrés</b>	4 horas	Capacitador designado	
<b>Autoestima</b>	4 horas	Capacitador designado	
<b>Asertividad</b>	4 horas	Capacitador designado	
<b>Manejo de conflictos</b>	4 horas	Capacitador designado	
<b>Superación y crecimiento personal</b>	4 horas	Capacitador designado	

## **Recursos Humanos.**

Contar con la participación del personal administrativo de la empresa.

### Materiales

- Material Formativo
- Material informativo
- Proyector
- Computadora
- Lapiceros
- Cartulina
- Marcadores
- Material didáctico

### **Económico**

Se necesitará el recurso económico para los gastos necesarios, como: capacitador,

Redacción durante las capacitaciones.

### **Evaluación**

En la evaluación del programa de capacitación y talleres para aumentar la motivación

Se realizará un instrumento (boleta de opinión) constante con el personal para poder evaluar las capacitaciones que se les brinda y saber el nivel de motivación que ha generado dicho taller, también se puede tomar en cuenta reuniones periódicas con los jefes de cada

Departamento, esto con el fin de poder evaluar el desempeño laboral y así proporcionar más ideas y sugerencias.

## **ACTIVIDAD 3.**

### **PLAN DE ACTIVIDADES**

- **ACTIVIDADES GRUPALES**

Estas actividades deben promover la participación y desenvolvimiento de los empleados para que constituyan un beneficio para la organización, aumentando los niveles de pro actividad y la capacidad de ser portadores constantes de nuevas ideas en pro de la organización. Con el objetivo de fomentar vínculos de compañerismo y socialización entre los empleados.

#### **Actividades a realizar**

- **EVENTOS DEPORTIVOS:**

Investigando la preferencia deportiva del grupo de empleados, se puede determinar e implementar estos eventos, que fomentaran un comportamiento de equipo. Estos no deben de interferir en el horario de trabajo. Dentro de estos eventos se puede incluir un torneo de bolos, por ejemplo, dado que el número de empleados varía mucho entre hombres y mujeres.

- **CUMPLEAÑOS:**

Organizar celebraciones o menciones especiales para los empleados que cumplen años en el mes, de tal forma que se sientan incluidos, respetados e importantes para la institución.

- **DÍA DE LA FAMILIA:**

Establecer reuniones informales en lugares fuera de la institución que recreen y desestresen al grupo, el día de la familia hace parte de esas reuniones que hacen participes a los empleados y que incluyen un aspecto muy importante para el personal, su familia, esto hará que trabajen con mayor dedicación, dado que, sienten que para Logros Publicitarios es importante lo que es importante para ellos.

- **LLUVIAS DE IDEAS**

Fomentar la reunión entre los empleados para intercambiar ideas y conceptos en relación a temas o problemas que conciernen al área administrativa con el fin de aprovechar la

información que se vierta en este evento. Se realizará mediante reuniones de mesa redonda que se llevarán a cabo cada tres meses esto se hará por departamento procurando que todos los empleados participen en esta práctica para hacerles sentir que son tomados en cuenta.

- **ACTIVIDADES DE AUTO EVALUACIÓN**

Este procedimiento se debe efectuar para contrastar las ideas y conflictos que percibe cada uno de los empleados para disminuir las diferencias manifestadas entre el grupo. Además, se evaluará el desempeño de cada empleado con el fin de conocer como ha sido su evolución en la empresa y cuáles son los aspectos a mejorar. La tabla que se implementará para realizar dichas evaluaciones semestrales será el siguiente.

El comportamiento laboral que manifieste el empleado, hará que sus funciones sean realizadas fácilmente y de tal forma que se alcance los objetivos del grupo de trabajo.

Al momento de evaluar el rendimiento laboral debe tomarse en cuenta algunos indicadores que ayudarán a determinar el nivel productivo del empleado, además se le debe dar oportunidad al empleado de mostrar los conocimientos sobre el área que labora, permitirle tener liderazgo en las diferentes reuniones.

**CUADRO DE AUTOEVALUACIÓN DEL EMPLEADO.**

<b>NOMBRE:</b>		<b>CARGO:</b>	
<b>DATOS PERSONALES:</b> <b>EDAD:</b> <b>EDUCACION:</b> <b>NIVEL DE INGLES:</b> <b>EXPERIENCIA:</b>	<b>RESULTADO:</b>	<b>FOTO</b>	
	<b>OBJETIVOS PERSONALES:</b>		
<b>PRINCIPALES FORTALEZAS</b>		<b>ASPECTOS A MEJORAR:</b>	
<b>PRINCIPALES ACCIONES DE DESARROLLO</b>			

## **ACTIVIDAD 4.**

### **PROGRAMA DE INCENTIVOS**

Son planes dirigidos a los empleados o personas relacionadas a la empresa con el fin de mantenerlos motivados e incrementar su rendimiento.

Mejor desempeño significa mejores resultados en el área administrativa y un mayor crecimiento para la empresa.

Este programa contendrá:

#### 1. Recompensas financieras.

- Salario
- Bonos
- Premios por buen desempeño
- Comisiones

#### 2. No financieras.

- Oportunidades de desarrollo
- Empleado del mes
- Reconocimiento y autoestima.
- Prestaciones de ley
- Orgullo empresarial
- Libertad y autonomía.
- Uniforme de trabajo.

Estas actividades se llevarán a cabo con el fin de hacer que el personal de ACOMAN DE R.L se sienta bien a la hora de realizar su trabajo, ya que esto conlleva a que haya un buen clima organizacional y una buena motivación de los empleados permitiéndoles un buen desempeño laboral, dentro de dicha organización

**CRONOGRAMA.**

Periodo	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	DIAS					DIAS					DIAS					DIAS				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Modelo de motivación hacia la excelencia</b>																				
<b>Capacitación y talleres para aumentar la motivación</b>																				
<b>Plan de las actividades</b>																				
<b>Programa de incentivos</b>																				



## Presupuesto de implementación del plan.

Estrategia clima organizacional	Costo total
Confort	\$30.00
Lugar de trabajo adecuado	
Crear programas de aprendizaje y desarrollo	\$70.00
Conquistar antes el mercado interno (los trabajadores)	\$50.00
Considerar a los trabajadores como socios estratégicos	\$50.00
Formación	\$2000.00
Team building	\$1000.00
Construir equipos	\$1000.00
	\$4200.00
Estrategia motivacion	
Realizar actividades fuera del espacio empresarial reforzará la idea de equipo y compañerismo	\$1000.00
Bonos	\$50.00
	\$1050.00
Estrategia desempeño laboral	
Comunicación y empoderamiento	\$1500.00
Conozca a sus empleados e identifique que les motiva	\$1000.00
Salarios justo	\$100.00
Crea un ambiente de confianza entre management y colaboradores	\$500.00
la competitividad y la productividad de los equipos de trabajo y de la empresa	\$50.00
	\$3150.00
Total	\$8400.00

# PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Apellido y nombre		
Puesto		
Fecha		
Evaluador		
Evalué del 1 al 5 las siguientes métricas		
1.malo 2. regular 3. bueno 4.muy bueno 5. excelente		
<b>Desempeño laboral</b>		
1	Responsabilidad	
2	Exactitud y calidad de trabajo	
3	Cumplimiento de fechas estimadas / pautadas	
4	Productividad – volumen y cantidad del trabajo	
5	Orden y claridad del trabajo	
6	Planificación de trabajo	
7	Documentación que genera	
8	Reportar avance de tareas	
9	Capacidad de delegar tareas	
10	Capacidad de realización	
11	Comprensión de situaciones	
12	Sentido común	
13	Cumplimientos de los procedimientos existentes	
14	Grado de conocimiento funcional	
15	Grado de conocimiento técnico	
<b>Factor humano /actitudinal</b>		
16	Actitudes hacia la empresa	
17	Actitudes hacia superior/es	
18	Actitudes hacia los compañeros	
19	Actitudes hacia el cliente	
20	Cooperación con el equipo	
21	Cooperación con pares	

22	Capacidad de aceptar criticas	
23	Capacidad de generar sugerencias constructivas	
24	Presentación personal	
25	Predisposición	
26	Puntualidad	
<b>Habilidades</b>		
27	Iniciativa	
28	Creatividad	
29	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)	
30	Respuesta bajo presión	
31	Capacidad de manejar múltiples tareas	
32	Coordinación y liderazgo	
33	Potencialidad – capacidad de aprendizaje	
34	Carisma	
35	Compromiso hacia el equipo	
36	Manejo de conflictos	
37	manejo y optimización del grupo	
38	Relación con el cliente	
39	Planificación – coordinación	
40	Toma decisiones	
41	Comercial	
Comentarios		

## FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV.-----  
 EVALUADO-----  
 PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----  
 EVALUADOR-----  
 FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>UTILIZACIÓN DE RECURSOS:</b> Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.						
<b>CALIDAD:</b> Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, presentación y atención.						
<b>OPORTUNIDAD:</b> Entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.						
<b>RESPONSABILIDAD:</b> Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.						
<b>CANTIDAD:</b> Relación cuantitativa entre las tareas, actividades y trabajos realizados y los asignados						
<b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO:</b> Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.						
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL:</b> Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES:</b> Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.						
<b>INICIATIVA:</b> Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.						
<b>CONFIABILIDAD:</b> Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.						
<b>COLABORACIÓN:</b> Cooperación con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.						
<b>ATENCIÓN AL USUARIO:</b> Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						

<b>Firma del evaluador</b> (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)	<b>Comentarios</b>
--	--------------------

## CONCLUSION

En conclusión, la motivación vista desde todas las perspectivas posibles juega un papel muy importante para cualquier empresa sea del giro que sea, ya que sin ella el trabajador sólo cumpliría sus labores como una obligación y no como un motivo para estar dentro de la misma.

El clima laboral es una variable clave en el desempeño de una organización, y aun y cuando no puede ser visto o tocado, el clima de una empresa se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de la empresa.

Al analizar integralmente los resultados de la información proporcionada por los trabajadores se observó la existencia de un tipo de clima autoritario-paternalista pues la alta dirección ostenta cierto grado de confianza en los empleados; sin embargo, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, delegando sólo aquellas medidas de menor importancia a escalones inferiores lo cual genera una rigidez ante cambios y necesidades imprevistas.

Los empleados manifiestan episodios de baja motivación y un clima laboral tenso dentro de la organización ACOMAM de R.L debido a la presión a la cual se someten, ya que las actividades que realizan están cargadas de responsabilidades en las cuales los factores tiempo, desempeño y eficacia son cruciales para el desarrollo de las tareas asignadas.

Finalmente, de esta información puede concluir que el clima organizacional juega un papel de vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, y en particular de la calidad en la gestión, llegando a ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por ende, si la empresa busca mantener una dirección competente frente a las condiciones del entorno debe considerar el clima laboral como un punto clave para su afirmación en el mercado ya que es un punto fundamental para facilitar los procesos de dirección, innovación y cambio.

## RECOMENDACIONES

- Una de las medidas adecuadas para mejorar la motivación en relación al clima laboral es el desarrollo de actividades de comunicación.
- El área financiera deberá organizar los estímulos y recompensas monetarias para mejorar el grado de motivación de los empleados.
- Se deben realizar charlas motivacionales para que la relación entre los empleados sea un éxito total.
- Gestionar con el área financiera la inversión para canalizar la motivación, y de la misma forma mejor el clima organizacional.
- Desarrollar actividades que fomenten la adecuada motivación, teniendo en cuenta que los factores motivacionales que llevan al empleado a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el status y el sentimiento de utilidad.
- Crear actividades donde tengan los empleados la oportunidad de ser rotativos, para romper la rutina dentro de la organización.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **MARCO TEÓRICO**

1Definiciones del mejoramiento continuo - Gestipolis

<https://www.gestipolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo>

2 LA GESTION ADMINISTRATIVA EMPRESARIAL

<http://gestionadministrativa.blogspot.com/>

3Fuente: [gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cliio.htm](http://gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cliio.htm)

4 María Carolina Forero, Ximena Rincón y María Victoria- motivación, liderazgo y sentido de pertenencia. clima organizacional flores la Valvanera Ltda.; tesis trabajadora social- Abraham maslow (2008) propuso Maslow, actúan también un proceso de frustración y regresión.” (Ivancevich et.al, 2006: 143)

5 Chiavenato, Idalberto: Administración de los Recursos Humanos,

Colombia, Editorial McGraw-Hill, 1994,

6 Fuente: Moreno Fidel y Godoy Elsy (2008).

Adaptación de Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos.

7DAVIS, Keith, WERTHER, William B., “Administración de Personal y Recursos Humanos”, Ed. McGraw-Hill, Trad. MEJÍA GÓMEZ, Joaquín, México, 1995. 21 AVIS, Keith, NEWSTROM, John W., “Comportamiento Humano en el trabajo”, Ed. McGraw-Hill, 1999

8Chiavenato, Idalberto (2007). Administración de Recursos Humanos (8 ed.). México: McGraw- Hill. p 390

## **METODOLOGÍA.**

Teoría de los factores de Herzberg

Chiavenato, Idalberto: Administración de los Recursos Humanos,  
Colombia, Editorial McGraw-Hill, 1994,

Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland<sup>14</sup>

Moreno Fidel y Godoy Elsy (2008).

Adaptación de Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos

DAVIS, Keith, WERTHER, William B., “Administración de Personal y Recursos Humanos”, Ed. McGraw-Hill, Trad. MEJÍA GÓMEZ, Joaquín, México, 1995. 21 AVIS, Keith, NEWSTROM, John W., “Comportamiento Humano en el trabajo

## **CUESTIONARIOS**

Elaboración propia

TEST-DE-MOTIVACION-LABORAL (3).docx

REVISADO160719Cuestionario-a-los-Empleados.docx

EVALUACION-DE-LA-INFLUENCIA-DEL-CLIMA-LABORAL-EN-LA-MOTIVACION-Y-SATISFACCION-DEL-PERSONAL -ADMINISTRAT.



## FOTOGRAFIAS

ACOMAM de R.L.



## GERENTE Y EMPLEADOS





## CLIENTES

