



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERIA MARKETING

CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

LA SATISFACCIÓN LABORAL COMO INDICADOR DEL
DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DEL SINDICATO DE
CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR.

AUTOR:

JAIME ESTEBAN CHIMBO DELGADO

RIOBAMBA - ECUADOR

2017

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por el señor Jaime Esteban Chimbo Delgado, quien ha cumplido con las normas de investigación científica, y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias
DIRECTORA

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jaime Esteban Chimbo Delgado, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mí autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación.

Riobamba, 23 de Noviembre 2017

Jaime Esteban Chimbo Delgado
C.C: 020210193-7

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar y a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Jaime Esteban Chimbo Delgado

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

A mis padres y a mi hijo, que con su apoyo incondicional me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar...

Jaime Esteban Chimbo Delgado

ÍNDICE DE GENERAL

Portada	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de general	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de ilustraciones	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES	6
2.2. LA ADMINISTRACIÓN	6
2.2.1. Proceso Administrativo	7
2.3. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	9
2.3.1. Importancia de la administración de personal.....	10
2.3.2. La Satisfacción Laboral.....	11
2.3.3. Importancia de la satisfacción laboral.....	13
2.3.4. Determinantes de satisfacción laboral.....	13
2.3.5. Insatisfacción laboral	14

2.3.6.	Indicadores de la satisfacción laboral	15
2.4.	La satisfacción al trabajo y la dedicación al trabajo	18
2.4.1.	Compromiso organizacional.	19
2.5.	EL DESEMPEÑO LABORAL.....	20
2.5.1.	Necesidades básicas	22
2.5.2.	Autorrealización	23
2.5.3.	Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral	24
2.6.	El Sindicato.....	25
2.6.1.	Tipos de sindicatos	26
2.7.	La Empresa	27
2.7.1.	Tipos de empresas	27
2.8.	IDEA A DEFENDER	28
2.9.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		29
3.1.	MODALIDAD.....	29
3.1.1.	Método Inductivo	29
3.1.2.	Cualitativa	29
3.2.	TIPOS	29
3.2.1.	Descriptiva	29
3.2.2.	Investigación Explicativa	30
3.3.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	30
3.3.1.	Encuesta	30
3.3.2.	Observación Directa.....	30
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.4.1.	Población.....	31
3.5.	RESULTADOS	32
3.6.	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	47
3.7.	OMPROBACION DE LA IDEA A DEFENDER.....	48
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		49
4.1.	RESEÑA HISTORICA.....	49
4.2.	Misión	50
4.3.	Visión.....	50
4.4.	Valores Institucionales.....	50
4.5.	Esquema Organizacional	52

4.6.	PLAN DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIVAR.	54
4.6.1.	Introducción	54
4.6.2.	Objetivo general	54
4.6.3.	Objetivos específicos	54
4.6.4.	Alcance.....	55
4.6.5.	Fines del Plan	55
4.6.6.	Estrategias	55
4.6.7.	Actividades.....	57
4.6.8.	Vigencia	57
4.6.9.	Plan de Capacitación	58
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES.....	71
	BIBLIOGRAFIA	72
	ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variables	28
Tabla 2:	Población	31
Tabla 3 :	Organización Del Trabajo.....	32
Tabla 4:	Misión y Visión	33
Tabla 5:	Cargas de trabajo	34
Tabla 6:	Desarrollo de habilidades.....	35
Tabla 7:	Recibe información de cómo desempeño su puesto de trabajo	36
Tabla 8:	Relación con los compañeros de trabajo.....	37
Tabla 9 :	Stress	38
Tabla 10:	Trabajo en equipo	39
Tabla 11:	Expresión de opiniones	40
Tabla 12:	Adecuada Remuneración	41
Tabla 13:	Comunicación interna	42
Tabla 14:	Condiciones de seguridad	43
Tabla 15:	Herramientas de trabajo	44
Tabla 16:	Si se motiva a los empleados del sindicato de choferes mejoraría su desempeño	45
Tabla 17 :	Eventos de capacitación.....	46
Tabla 18:	ESQUEMA FUNCIONAL.....	53
Tabla 20:	Plan de Capacitación.....	59
Tabla 21:	Presupuesto de Recursos Humanos	63
Tabla 22:	Materiales y equipos	64
Tabla 23:	Infraestructura	65
Tabla 24:	Cronograma de la capacitación.....	66
Tabla 25:	Logística.....	68
Tabla 26:	Imprevistos.....	69
Tabla 27:	Financiamiento.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Indicadores de la satisfacción laboral.....	15
Gráfico 2: Estructura Organizacional.....	32
Gráfico 3: Misión y Visión	33
Gráfico 4: Cargas de trabajo	34
Gráfico 5: Desarrollo de habilidades.....	35
Gráfico 6: Recibe información de cómo desempeña su puesto de trabajo	36
Gráfico 7: Relación con los compañeros de trabajo.....	37
Gráfico 8: Stress.....	38
Gráfico 9: Trabajo en equipo	39
Gráfico 10: Expresión de opiniones.....	40
Gráfico 11: Adecuada Remuneración	41
Gráfico 12: Comunicación interna	42
Gráfico 13: Condiciones de seguridad	43
Gráfico 14: Herramientas de trabajo	44
Gráfico 15: Si se motiva a los empleados del sindicato de choferes mejoraría su desempeño	45
Gráfico 16: Eventos de capacitación	46

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Proceso administrativo	8
Ilustración 2: Pirámide de Maslow	21

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuesta	74
Anexo 2: Organigrama.....	76
Anexo 3: Fotografías	78

RESUMEN

La presente investigación estudia la satisfacción laboral de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar y así conocer el desempeño de los mismos, para de esta manera plantear estrategias que ayuden a mejorar estándares y lograr trabajadores más comprometidos y personas que les guste su trabajo. La metodología que se utilizó en la investigación es inductiva y cualitativa, el tipo de investigación fue descriptiva, y las herramientas usadas fueron encuestas dirigidas a los empleados. Los hallazgos encontrados demostraron que la entidad no cuenta con un adecuado archivo histórico del funcionamiento de la misma, existe un alto índice de insatisfacción laboral debido a la falta de capacitación para el desempeño de las funciones y los empleados de la entidad tienen un bajo rendimiento en sus funciones, por lo tanto se propone un plan de capacitación mediante el cual se mejorara el ambiente laboral y a la vez su desempeño se medirá mediante el cumplimiento de todos y cada uno de los objetivos, se busca conseguir que la organización cuente con una herramienta técnica que coadyuve a mejorar su productividad y que los socios del sindicato tengan una mejor atención, de esta manera contribuya con un servicio de calidad., además de que es necesario la capacitación a los empleados, y así ayudar a la mejor atención a sus clientes. Se recomienda mejorar el archivo histórico de manera adecuada, acoger e implementar como política institucional el programa de capacitación planteado en el presente trabajo y elaborar, socializar e implementar un manual de funciones, previa la socialización con todo el personal de la organización.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SATISFACCIÓN LABORAL>, <DESEMPEÑO LABORAL>, <ESTRATEGIAS>, <CAPACITACION>, <TALENTO HUMANO>, <GUARANDA (CANTON)>

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The current research work studies the work satisfaction of the staff of the Professional Drivers Union of Bolivar in order to know their performance and so, setting strategies to help improve the standards and have more committed workers and people who love their work. The methodology used throughout the research is inductive and qualitative, the type of research was descriptive, and the tools used were surveys addressed to the staff. The findings gathered demonstrated that the entity does not have an adequate historical record of its functioning, there is a high rate of work dissatisfaction due to the lack of training for the development of their duties, therefore the employees have a poor performance in their duties; then, a training plan is proposed by means of which the working environment will improve and at the time, their performance will be measured through the accomplishment of each and every objective, it aims the organization has a technical tool to help improve its productivity and the members of the union have better attention. This way it contributes to quality service, not to say that training to staff is necessary so that it improves the customer service. It is recommended to improve the historical record adequately, host and implement the training program stated in this work as institutional policy, and elaborate, socialize and implement a manual of functions, prior to a socialization with all the staff of the organization.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCE>, <WORK SATISFACTION>, <WORK PERFORMANCE>, <STRATEGIES>, <TRAINING>, <HUMAN TALENT>, <GUARANDA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

En la actualidad para las empresas u organizaciones a nivel mundial ya no es suficiente con tener ganancias en su trabajo, es necesario también contar con empleados satisfechos de su labor diaria, ya que de esta manera podrán rendir de mejor manera en sus cada uno de sus puestos, además de que sentirán un apego a la empresa u organización, como es el caso del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

Las organizaciones en el Ecuador, como en el resto del mundo están preocupadas por mejorar el servicio a sus clientes, pero si los empleados no están motivados con su rol, el servicio a los clientes será deficiente, lo que provocará su rechazo y acudirán a la competencia en búsqueda un mejor servicio.

Al proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral se establece un enfoque y un marco de referencia que determinan las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, es por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de la empresa.

Para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, el plantearse estrategias de satisfacción laboral de sus trabajadores, es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de atención de sus agremiados de tal manera que sea una guía para mejorar la productividad de los trabajadores, además que será una gran ayuda para los mismos socios del sindicato, ya que podrán beneficiarse de una mejor atención, con mejores resultados.

Es importante anotar que con la investigación planteada se conoció el proceso en las áreas en las que tienen que mejorar, y una adecuada orientación para la definición e implementación de soluciones que ayuden a la mejor atención, siempre tomando en cuenta el factor humano.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción laboral en el desempeño de las empresa o cualquier organización que trabaje con personas es importante, ya que contribuye a mejores resultados en todas las áreas de la misma empresa, y uno de los problemas encontrados al interior Sindicato de Chóferes Profesionales de Bolívar, es que la entidad, no cuenta con un estudio pormenorizado del nivel de satisfacción de los empleados, por lo que no se puede exigir mejores resultados, ante lo cual el presente trabajo, propone realizar un estudio del nivel de satisfacción de los empleados, para de esta manera proponer un plan de capacitación para todos los empleados del Sindicato de Chóferes Profesionales de Bolívar

La satisfacción laboral, de los empleados es parte de su buen desempeño, por lo que conocer estos resultados es importante, y mediante esta alternativa de gestión en el Sindicato de Choferes de Bolívar, se alcanzarán las metas y objetivos que se plantean, por lo cual se debe incorporar y seleccionar a los mejores postulantes designándolos a los puestos de trabajo de acuerdo a su perfil, lo que permitirá mejorar la atención a los mismos socios, y personas en general.

Se ha podido notar como un problema en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, que no se cuenta con personal debidamente capacitado desempeñarse en un puesto de trabajado, y a partir de esto tener un óptimo desempeño en las labores de las personas que ocupan cada cargo asignado.

Cada organismo es diferente y tiene características propias, y un buen nivel de satisfacción de los empleados, ayuda a mejorar el escogimiento de los puestos, a partir de esta observación cada empresa necesita de sus propios instrumentos de selección formulados que resulten adecuados, evitando así tener imposiciones que no necesite la empresa que contrata.

Existen diferencias entre empresas privadas y entidades públicas, entre un puesto de trabajo y otro, ya que cada puesto abarca diferentes actividades que requieren

habilidades físicas e intelectuales propias del proceso demanda que para la selección de personal, es necesario que se especifiquen éstas particularidades.

Es por esto que para el Sindicato de Choferes Profesionales del Bolívar, una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral, para lo cual es necesario conocer al detalle las áreas que se pueden mejorar.

1.1.1 Formulación del problema

¿En qué medida la satisfacción laboral es un indicador del desempeño de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar?

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación tendrá la siguiente delimitación:

Área: Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar

Campo: Social, laboral

Aspecto: Proyecto (satisfacción laboral)

Delimitación espacial:

Provincia: Bolívar

Cantón: Guaranda

Delimitación temporal: 2016

El tiempo estimado en el estudio de la presente investigación es de 6 meses, una vez aprobado el proyecto de tesis.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral a nivel mundial es uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador en lo que respecta a la eficacia que debe mostrar en la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Es por esto que cada vez existe mayor preocupación en abordar este tema, y las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial. (Robbins, 1998)

En el Ecuador existen muchas organizaciones que realizan un estudio del nivel de satisfacción de los empleados, pero aun también existen organizaciones que no cuentan con una adecuada información, por lo que en este sentido, la presente investigación se justifica en la importancia de conocer cuál es el clima laboral de los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, y así poder mejorar su desempeño laboral, además de poder plantear estrategias que ayuden a un mejor clima laboral.

El propósito de la investigación parte de un problema encontrado dentro del Sindicato de Choferes de Bolívar, que se da por el inadecuado manejo de los Recursos Humanos y reclutamiento del personal el que no se da con las debidas estrategias y métodos los que bibliográficamente hablando tienen un sustento adecuado, lo que justifica por si sola la investigación a realizar.

Lo que marca la necesidad de realizar de la investigación es lograr que dentro de la empresa se pueda tener una correcta coordinación y comunicación desde el Departamento de Recursos Humanos hacia el Gerente y Contador, que son consideradas como las áreas esenciales para que la empresa pueda trabajar de forma eficiente.

Partiendo de esto se puede decir que se tiene una Gestión Administrativa deficiente en el manejo y capacitación del personal, por lo que no es posible optimizar y utilizar de forma adecuada los recursos empresariales.

La realización de la presente investigación es factible, ya que se cuenta con todos los recursos materiales, económicos y académicos para la realización de la misma y de esta manera poder llegar a unas conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima laboral del Sindicato de Choferes de Bolívar.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la satisfacción laboral como indicador del desempeño de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para mejorar el ambiente laboral.

1.3.2. Objetivos específicos

- Elaborar el marco teórico que sustente científica y documentadamente la presente investigación.
- Diagnosticar la satisfacción laboral de los empleados del Sindicato de Chóferes Profesionales de Bolívar para conocer el desempeño de los empleados.
- Diseñar estrategias y un plan de capacitación para todos los empleados del Sindicato de Chóferes Profesionales de Bolívar para mejorar el ambiente laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Previa a la realización de la investigación, denominada la satisfacción laboral como indicador del desempeño de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para mejorar el ambiente laboral, se consultó en la biblioteca de la facultad de la Escuela Politécnica de Chimborazo, como también en las universidades de la ciudad de Riobamba, y de las ciudades cercanas como, la Universidad Nacional de Chimborazo, Universidad Técnica de Ambato, Universidad Estatal de Bolívar, etc, y no se encontró una investigación, igual a la planteada, por lo que su realización, es única y contribuirá a la administración del sindicato de choferes Profesionales del Bolívar, y a sus asociados y público en general.

2.2. LA ADMINISTRACIÓN

La administración ha tenido algunos conceptos dados por diferentes autores en el transcurso del tiempo, y uno de los más conocidos se le considera como una ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

En la administración el beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización, Oliveira se refieren a la definición etimológica de la palabra Administración mencionando que “procede del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro” (OLIVEIRA, 2002)

La administración hace enfoque a una labor de servicio antes que la que comúnmente se conoce como de burocracia, manejos de poder y ejecución de labores y tareas basadas en la investidura de alguien. Koontz menciona: “la administración es la ciencia social, técnica y arte que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los

recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización” (Koontz, 2003)

Como se puede notar, Koontz hace alusión a una ciencia, lo cual indica un cierto grado de complejidad, responsabilidad, así como de técnica y estudios profundos al respecto de un término que pasa de ser solo eso, para convertirse entonces en un objeto de profundo estudio, análisis y revisión.

2.2.1. Proceso Administrativo

El proceso administrativo en las organizaciones u empresas como en los negocios de todo tipo es visto como parte importante en el buen desempeño de los negocios, en donde se puede decir que la administración incluye los procesos que son vitales para una empresa, para poder alcanzar los objetivos establecidos en la administración, lo cual constituye un proceso importante en el buen funcionamiento de la empresa. (Alfaro, 2012)

En la administración también se ha discutido sobre los resultados que se pueden obtener con cada uno del proceso que se apliquen durante su desarrollo y para que el proceso administrativo obtenga mejores resultados y sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que ocupan un lugar importante en la administración y no son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, que se aplicaran de acuerdo a las necesidades de cada empresa u organización.

Henri Fayol afirmó que la toma de decisiones también hace parte de las funciones de la organización, señaló cómo las funciones del administrador la prevención, organización, coordinación y control, que expresado en términos más actuales no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control. (Fayol, Principios de la administración científica, 1987)

La administración es el proceso de planificar dirigir y controlar las actividades de los miembros de una organización, así como también asegurar la correcta utilización de los

recursos existentes en la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos y las metas establecidas. Entiéndase por proceso una forma sistemática de realizar las cosas”. (Toso, 2006)

La administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. (Ibáñez, 2005, p. 47)

El proceso administrativo y sus componentes, planeación, organización, dirección y control, resultan de la mayor importancia para la empresa o las organizaciones ya que fortalecen el sistema de toma de decisiones, que es tan necesario para obtener buenos resultados en el transcurso del tiempo.

Dentro de esta investigación también encontraremos la opinión de algunos autores acerca del proceso administrativo.

De acuerdo a Fayol afirma que la toma de decisiones también hace parte de las funciones de la organización. Señaló cómo las funciones del administrador la prevención, organización, coordinación y control, que expresado en términos más actuales no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control. (Fayol, 1987)



Fuente: (Fayol, Henri Fayol: “Administration. Industrielle et Générale., 1987)

La planeación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

La organización, la segunda ficha, es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros. (Fayol, 1987)

La dirección es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

El control, la ficha de cierre, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.

2.3. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

La administración de personal es un código sobre formas de organizar y tratar los individuos en el trabajo, de manera que cada uno de ellos pueda llegar a la mayor realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima de ellos mismos y de su grupo. (Erazo, 2012)

¿La administración del personal ha sido definitivamente importante y decisiva en la creación, desarrollo y expansión de las empresas como unidades económicas, cuyo fin primordial es la producción de bienes y servicios para el consumo y uso de la sociedad y, es allí donde nos preguntamos para qué producir tantos bienes y servicios sino es para la gente? Sin embargo a lo largo de la historia de la revolución industrial, el factor humano ha sido desplazado a un segundo plano, olvidando que es el primer factor que debe ser tomado en cuenta para el desarrollo de las organizaciones y su consecuente éxito. (Alfaro, 2012)

En virtud de lo antes expuesto, se observa que ello obedece a que uno de los costos primordiales en cualquiera organización es el costo de la nómina de trabajadores, que

necesariamente está en relación estrecha con la producción de sus bienes o servicios, cuyos costos están determinados no solo por la cantidad de sueldos y salarios que se cancela al personal, sino también por la contribución invaluable que este personal aporta a la organización a cambio del pago que recibe por la prestación de sus servicios o desempeño laboral.

La administración de personal que después sería llamada de Recursos Humanos anteriormente cumplía con el rol operativo de gestión del personal. Esto ha ido cambiando con el tiempo y por el tiempo, ya que la velocidad de adaptación que está demandando el mercado ocasiona que el área de Recursos Humanos esté más orientada a la creación y desarrollo de talentos, a través, de capacitaciones y del desarrollo de las capacidades claves para lograr la estrategia planteada por la empresa.

Ariela Collins, Gerenta de Entrenamiento para Sudamérica de Burger King, dice: “Hoy el mundo de los negocios exige recursos humanos que marquen diferencias claras y concretas dentro de una organización. Se terminó el concepto de que los recursos humanos son simplemente mano de obra.

Desde hace unos años los empleados, de todos los niveles y cargos, pasaron a ser un recurso estratégico especializado para cualquier industria o sector, que deben ser valorados especialmente por sus conocimientos, su capacidad de pensar, de idear soluciones y respuestas y de hacer frente a cualquier conflicto que se les presente. (Collins, 2007).

Nada podría reemplazar el aporte que un individuo representa para una organización, su negocio y su estrategia, y nadie podría hacerlo si no es el propio hombre.”, (Collins, 2007).

2.3.1. Importancia de la administración de personal

Los costos laborales son una función de la productividad o desempeño individual, así como de su remuneración, es por ello, que una de las responsabilidades de la administración de personal es asegurar que los trabajadores valgan lo que se les paga y que este pago sea lo que ellos merecen. En consecuencia, el factor humano posee

características tales como: inteligencia, valores, competencias, imaginación, experiencias, sentimientos, habilidades y destrezas que lo diferencia de los demás recursos de la empresa. (Alfaro, 2012)

De acuerdo a (Alfaro, 2012) la importancia de Administrar efectivamente el talento humano en las organizaciones está dada por el alcance de beneficios como son:

- Incrementa la eficiencia, la eficacia y la calidad.
- Incide en la optimización de los recursos tecnológicos, materiales y financieros.
- Promueve un clima organizacional adecuado.
- Mejora la calidad de vida de los integrantes de la organización.
- Incrementa la motivación y consecuentemente la productividad y calidad.

2.3.2. La Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, es un tema importante en el presente estudio, ya que se contribuye con los trabajadores y con la empresa u organización al mismo tiempo, ya que, si los trabajadores se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo, también podrán rendir de mejor manera en cada una de las actividades que se les designe.

La satisfacción laboral está relacionada con el clima laboral, que es un conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente constantes en el ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre la conducta de los trabajadores. (Brunet, 1996)

El factor humano es esencial en cualquier sistema de trabajo que se quiera desarrollar, es por ello que, un lugar importante dentro de las estrategias que las organizaciones establecen lo ocupa la Gestión Estratégica de los Recursos Humanos, ya que de esta depende el éxito o el fracaso de cualquier proceso que se ponga en funcionamiento, pues todos exigen Recursos Humanos con mayores competencias, polivalentes y motivados. Este es el gran e ineludible reto de nuestras empresas. (Paez, Gómez, & Raydan, 2001)

La satisfacción laboral es uno de los temas que han atraído gran interés en el “comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos”. (Robbins, 1998)

En las empresas u organizaciones en general la productividad es la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Se la puede conceptualizar como un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella, que indica que tan eficiente es el proceso de fabricación, o los servicios que brinda dicha organización. (Stonner & Freeman, 1994)

La satisfacción laboral fue abarcada con más profundidad a inicios de 1950, en las décadas que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad, en la que los resultados no se obtuvieron una relación directamente proporcional. Sin embargo, en la década de 1990, sí se pudo obtener algunos datos de la evidencia existente entre la satisfacción y la productividad de la organización, y de esta manera cada vez los estudios son más completos, y muchas empresas buscan que sus trabajadores se sientan más satisfechos con su empresa, y de esta manera logran una relación más amigable con los trabajadores.

La satisfacción laboral ha sido definida por Blum y Naylor, como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum & Naylor, 1988)).

De modo que se puede decir que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes o actividades generales del individuo hacia su trabajo, empresa u organización. Quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste, por lo que podrá demostrar más apego, y realizará sus actividades con mayor dedicación.

Lo contrario también se puede decir de un trabajador u empleado, quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas hacia la empresa, organización o empleador. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión

indistintamente, por lo que en este sentido es mejor mantener un buen nivel de satisfacción de los trabajadores. (Robbins, 1998)

Dentro del estudio realizado por los expertos en el tema, hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte del ambiente laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la salud, la antigüedad, la edad, la estabilidad emocional, tiempo libre, condición socio-económica, y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

(Davis & Newstrom, 2003) Definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Hernández y Prieto (2002) mencionan que la motivación se entiende como “Una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”.

2.3.3. Importancia de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral está relacionada con el clima laboral y relacionada también con la administración de personal, de la satisfacción laboral también va a depender la productividad de la empresa, es preferible tener un buen ambiente y buena productividad, que tener un mal ambiente o satisfacción laboral con una buena productividad, es por eso que muchas empresas u organizaciones cuentan con psicólogos de trabajo, que contribuyen a tener buenas relaciones, o a solucionar los problemas que se presenten en la empresa. (Alfaro, 2012)

2.3.4. Determinantes de satisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

2.3.5. Insatisfacción laboral

De acuerdo a (Brunet, 1996) en la insatisfacción laboral, existen 5 factores que, en mayor o menos medida, suelen aparecer en la inmensa mayoría de los casos:

- Falta de conciliación laboral.
- Salario
- Falta de Valoración
- Falta de liderazgo
- Imposibilidad de Crecimiento

Falta de Conciliación Laboral: 70% de las personas que dejan su empleo mencionan el exceso de horas de trabajo o la poca flexibilidad.

Salario: 61% de los empleados consideran tener un mejor sueldo como su prioridad.

Falta de Valoración: 43% de los empleados se marchan de una empresa cuando no se sienten valorados.

Falta de Liderazgo: 3 de cada 10 personas que abandonan su trabajo mencionan a sus jefes como una de las causas.

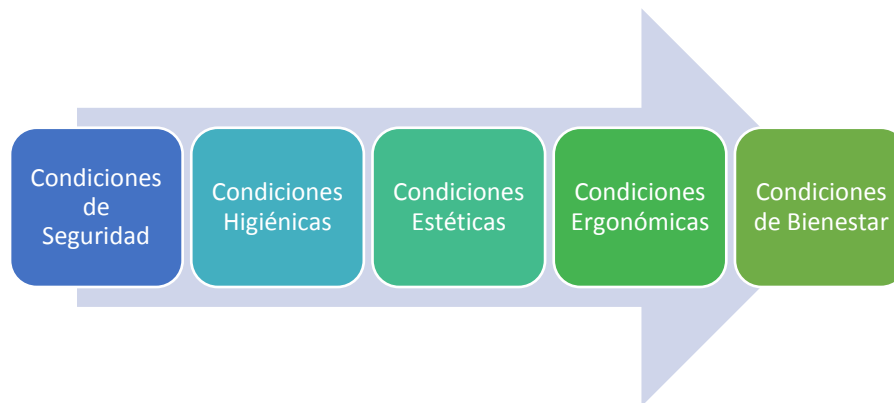
Imposibilidad de Crecimiento: 50% de los trabajadores deciden buscar un nuevo trabajo cuando se sienten estancados en su carrera profesional

2.3.6. Indicadores de la satisfacción laboral

De acuerdo a (Rodríguez & Gómez Bravo, 1991) las dimensiones esenciales asociadas a la satisfacción con las condiciones de trabajo de la forma siguiente:

- Condiciones de Seguridad
- Condiciones Higiénicas
- Condiciones Estéticas
- Condiciones Ergonómicas
- Condiciones de Bienestar

Gráfico 1: Indicadores de la satisfacción laboral



Fuente: (Ander, 2013)

2.3.6.1. Condiciones de Seguridad

De acuerdo al convenio 155 de la OIT sobre seguridad, dice que la seguridad y salud laboral tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo para lo cual se ha realizado varios estudios que ayudan a mejorar constantemente este tema, además de que se busca mejoras con cada uno de los gobiernos para ir implementando y controlando que estos convenios se vayan cumpliendo en beneficios de las organizaciones, pero en especial de todos los trabajadores a nivel mundial. (OIT, 1981)

Las condiciones de seguridad Grado en que es percibido por el trabajador que en el ambiente de trabajo no existen riesgos (posibilidad de daño), o si existen, están debidamente controlados.

- Estado de las superficies de trabajo (ST).
- Estado técnico de los medios de trabajo (MT).
- Protección contra incendios (PCI).
- Protección contra riesgos eléctricos (RE).
- Funcionamiento de los medios de protección individual (M.P.I.).
- Presencia de medios técnicos de seguridad en equipos (MTS).

2.3.6.2. Condiciones Higiénicas

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. (OIT, 1981)

Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre - y su ambiente de trabajo, es decir que posee un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo.

Las condiciones higiénicas Grado en que es percibido por el trabajador que las condiciones ambientales, no tienen afectación alguna para la salud o incluso, no afectan su concentración o su estado anímico.

- Condiciones micro climáticas (CM).
- Grado de contaminación del aire (CA).
- Niveles de ruido (NR).
- Niveles de vibración (NV).
- Niveles de iluminación (NI).

2.3.6.3. Condiciones Estéticas

Las condiciones estéticas es el grado en que el trabajador percibe un ambiente adecuado, limpio, armonioso, agradable, con un uso correcto de la decoración y colores, áreas verdes y otros elementos estéticos.

- Forma y color de los medios de trabajo (FCM).
- Distribución de los colores (DIC).
- Limpieza de los equipos de trabajo (LE).
- Utilización de la música (UM).

2.3.6.4. Condiciones Ergonómicas

La condiciones ergonómicas en el ámbito laboral, en especial se centra en el estudio de la ergonomía que es una ciencia que estudia las características, necesidades, capacidades y habilidades de los seres humanos, analizando aquellos aspectos que afectan al entorno artificial construido por el hombre relacionado directamente con los actos y gestos involucrados en toda actividad de éste. (Fachal & Motti, 2008)

En todas las aplicaciones su objetivo es común: se trata de adaptar los productos, las tareas, las herramientas, los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, de manera que mejore la eficiencia, seguridad y bienestar de los consumidores, usuarios o trabajadores.

Las condiciones ergonómica es el grado en que el diseño de equipos, herramientas, asientos, etcétera; se ajusta de acuerdo al propio criterio de los trabajadores, a sus condiciones psicofisiológicas. Es decir, no se siente fatiga derivada de estos elementos. (Fachal & Motti, 2008)

- Facilidad que ofrece el diseño del puesto de trabajo para la toma de información (DI).
- Facilidad que ofrece el diseño del puesto de trabajo para ejecutar el control (DC).
- Distribución de equipos, muebles y espacios (CT).

- Regímenes de trabajo y descanso (RTD).

2.3.6.5. Condiciones de Bienestar

Las condiciones de bienestar es el grado en que el trabajador percibe que la organización se preocupa de crear las condiciones necesarias para su correcto desenvolvimiento relacionadas con la política de recompensas de los recursos humanos.

- Servicios médicos (SM).
- Instalaciones sanitarias (IS).
- Suministro de agua potable (SAP).
- Custodio de bienes (CB).
- Lugar de descanso (LD).
- Alimentación (A).

De las dimensiones o indicadores del bienestar laboral anotadas, el diagnóstico de estas puede constituir un arma poderosa para conocer cómo se sienten los trabajadores, al mismo tiempo que son áreas que pueden indicar cuales son las áreas en las que se puede mejorar o realizar cambios.

Este resultado en manos de una gerencia guiada por la búsqueda de constantes soluciones permite lograr el incremento de la productividad del trabajo. “El criterio básico es el de que, si se introducen cambios guiados por los resultados de los valores de algunas de las dimensiones esenciales anteriores (las críticas), las personas se sentirán satisfechas con las condiciones en que desarrollan su trabajo y con la labor del sistema de Seguridad e Higiene Ocupacional”. (Rodríguez & Gómez Bravo, 1991)

2.4. La satisfacción al trabajo y la dedicación al trabajo

Etimología de dedicación la dedicación proviene del latín dedicativo, un vocablo antiguo del cual se deriva el castellano. Dedicación es el acto y el resultado de dedicar: emplear; dirigir algo a alguien; destinar; o consagrar un sitio a un culto.

En el ámbito laboral, se habla de dedicación plena, dedicación exclusiva o dedicación full time cuando un trabajador ocupa la totalidad de su tiempo disponible en un mismo trabajo. Si una persona trabaja nueve horas diarias en una empresa y no realiza ninguna otra actividad laboral externa, puede afirmarse que tiene una dedicación plena a dicha compañía. En cambio, quien trabaja cuatro horas en una empresa y cuatro horas en otra firma, cumple una tarea con dedicación. (Porto, 2017)

La dedicación al trabajo es el grado en que los empleados o trabajadores se empapan en su trabajo u actividad a ellos encomendadas, al invertir tiempo y energía en él mismo, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

El empleado dedicado a su trabajo trae otras ventajas como creer en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas que ayuda también a la empresa u organización, además que disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

2.4.1. Compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es importante para la organización u empresa, ya que es el grado en que un empleado o trabajadores se identifican con una organización en particular y las metas de ésta, que se reflejan en la misión y visión de la empresa.

De acuerdo a Robbins también es la relación que el empleado desea mantener con la organización. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins, 2009).

El compromiso organizacional es llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente con la organización u empresa, es una disposición del empleado para permanecer en la

compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974) consideran el compromiso organizacional cómo la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, y teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma. Para Díaz y Montalbán (2002) sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja. (Porter, W., M., & Boulain, 1974)

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

2.5. EL DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño de los empleados, grupa las metas que debe alcanzar un trabajador en la empresa en un tiempo determinado. Mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. (WorkMeter, 2015)

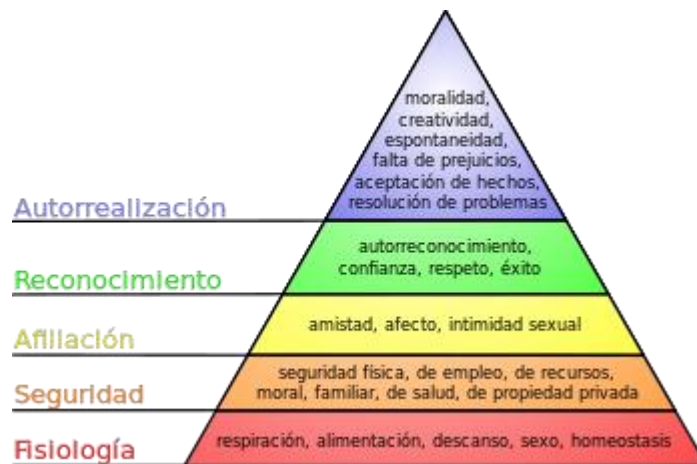
Muchas definiciones de desempeño laboral como por ejemplo las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta de que el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad.

Una forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores además de que es la más utilizada a nivel mundial es motivándolos constantemente, y para ello se puede utilizar diferentes técnicas tanto psicológicas, monetarias, como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral, de esta manera los trabajadores querrán conservar su puesto de trabajo y se esforzarán por conseguir buenos resultados.

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

Maslow. También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos básicas. (Maslow, 1943)

Ilustración 2: Pirámide de Maslow



Fuente y elaboración: (Maslow, 1943)

En la pirámide Maslow que obtuvo una importante notoriedad, no sólo en el campo de la psicología sino en el ámbito empresarial del marketing o la publicidad. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas la cual ha revolucionado las teorías hasta ese entonces, defendiendo que conforme se satisfacen las necesidades más

básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

La escala de las necesidades de Maslow se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit» (deficit needs o D-needs) (primordiales); al nivel superior lo denominó por última vez «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser» (being needs o B-needs).

La idea básica es: sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow tendríamos de:

2.5.1. Necesidades básicas

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia):

Necesidad de respirar, beber agua (hidratarse) y alimentarse.

Necesidad de dormir (descansar) y eliminar los desechos corporales.

Necesidad de evitar el dolor.

Necesidad de mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido o con vestimenta.

Necesidades de seguridad y protección surgen cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas. Se refieren a sentirse seguro y protegido:

Seguridad física (asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo).

Necesidad de seguridad de recursos (casa, dinero, automóvil, etc.)

Necesidad de vivienda (protección).

Necesidades sociales (afiliación). Son las relacionadas con nuestra naturaleza social:

Función de relación (amistad, pareja, colegas o familia).

Aceptación social.

Necesidades de estima (reconocimiento)

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, un alta y otra baja.

La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima e ideas de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

La necesidad de autoestima es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios.

2.5.2. Autorrealización

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: motivación de crecimiento, necesidad de ser y autorrealización.

La autorrealización es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción de autorrealización que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad, lo que resulta ser el motor para que las personas sigan luchando a diario y retomen nuevas fuerzas. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

McGregor. Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.

Locke. Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación.

Mientras que Herzberg. Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.

2.5.3. Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral

La motivación puede ser dada 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, el desempeño laboral está ligada a la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988)

Adecuación ambiente de trabajo: es muy importante sentirse placentero en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar las actividades encomendadas correctamente. La adecuación del trabajador o empleado 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. (Blum & Naylor, 1988)

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 parte del desempeño laboral es una de las técnicas más importantes, que se debería aplicar en todas las organizaciones o empresas, los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce.

Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

La participación del empleado o trabajador, si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas o actividades podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

2.6. El Sindicato

Los sindicatos son, instrumentos de incorporación de los trabajadores en la lucha por la defensa de sus intereses y la elevación de sus condiciones de vida, al tiempo que ayudan a la formación de una clase obrera organizada y combativa, estos sindicatos nacieron en respuesta a los abusos y defensa integral de todos los trabajadores.

Estas luchas reivindicativas pueden ir desde el aumento de salarios, pasando por las demandas de reducción de la jornada de trabajo, hasta la participación en la ganancia y la cogestión, de la empresa y muchos de estos están amparados por las leyes nacionales e internacionales. (Colins, 2008)

Los sindicatos son el punto de partida para que la clase obrera asuma su papel protagónico en la lucha por la liberación y llegue a un cierto grado de autonomía y organización, logrando una percepción directa de su valor cuantitativo, especialmente en las luchas federativas y confederativas en el seno de las organizaciones sindicales.

El sindicato gremial, fue la primera forma de sindicación. Agrupa a los trabajadores por oficio o profesionales, independientemente de la empresa o lugar donde prestan sus servicios; lo que interesa es que todos los trabajadores que concurran a formarlo, desempeñan o conozcan el mismo oficio o profesión; para el caso, que todos sean zapateros, carpinteros, sastres, etc.

No todos los empresarios están de acuerdo con la formación de sindicatos, incluso a nivel de gobiernos existen algunos problemas que pueden atravesar dichos sindicatos, por lo que su lucha no solo se realiza en las empresas, sino que también se traslada a nivel jurídico, e incluso en las calles. Del País

2.6.1. Tipos de sindicatos

- a) Gremiales: los formados por individuos de una misma profesión, oficio o especialidad;
- b) De empresa: los formados por individuos de varias profesiones, oficios o especialidades, que presten sus servicios en una misma empresa;
- c) Industriales: los formados por individuos de varias profesiones, oficios o especialidades que presten sus servicios en dos o más empresas de la misma clase;
- d) Mixtos o de Oficios Varios: los formados por trabajadores que se ocupen en actividades diversas o inconexas.

Estos sindicatos sólo podrán constituirse cuando en determinado cantón o empresa el número de trabajadores de un mismo gremio no alcance el mínimo legal.

2.7. La Empresa

La empresa emplea factores de la producción para transformar la materia prima y obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado sea para consumo final o para continuar con el proceso de transformación, en otra fábrica o empresa. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital). (Colins, 2008)

Para poder realizar su actividad la empresa pequeña o grande necesita disponer de una tecnología y herramientas, dependiendo de su área, asimismo, debe adoptar un proceso de legalización ante los organismos estatales, de forma jurídica que le permita realizar contratos, captar recursos financieros, si no dispone de ellos, y ejerce sus derechos sobre los bienes que produce, que en el caso del Ecuador están regidos por el SRI. Municipio, ministerios etc.

2.7.1. Tipos de empresas

1) Unipersonal: son aquellas empresas o negocios que pertenecen a un solo individuo o persona. Es este quien debe responder ilimitadamente con su patrimonio frente a aquellos individuos perjudicados por las acciones de la empresa.

2) Sociedad Colectiva: son las empresas u organizaciones de producción cuya propiedad es de más de una persona. En estas, sus socios responden de forma ilimitada con sus bienes.

3) Cooperativas: son los negocios que buscan obtener beneficios para sus integrantes y no tienen fines de lucro o sus utilidades se reinvierten para el bien de todos sus socios. Estas pueden estar conformadas por productores, trabajadores o consumidores.

4) Comanditarias: en estas empresas u organizaciones existen dos tipos de socios: por un lado, están los socios colectivos que participan de la gestión de la empresa y poseen responsabilidad ilimitada. Por otro, los socios comanditarios, que no participan de la gestión y su responsabilidad son limitados al capital aportado.

5) Sociedad de responsabilidad limitada (S.R.L.): en estas empresas, los socios o dueños sólo responden con el capital que aportaron a la empresa y su administración puede ser independiente.

6) Sociedad anónima (S.A.): estas sociedades poseen responsabilidad limitada al patrimonio aportado y, sus titulares son aquellos que participan en el capital social por medio de acciones o títulos.

2.8. IDEA A DEFENDER

La satisfacción laboral como indicador positivo del desempeño de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para mejorar el ambiente laboral.

2.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1: Variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Posición	Instrumentos
Satisfacción laboral	Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)	Alternativas de mejoramiento	Independiente	Informes
desempeño de los empleados	El desempeño de los empleados, grupa las metas que debe alcanzar un trabajador en la empresa en un tiempo determinado. mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación.	Procedimiento técnico Valor agregado	Dependiente	Informes. Ficha de observación

Fuente: Anteproyecto

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD

3.1.1. Método Inductivo

El método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, y se utilizará al momento de analizar la satisfacción laboral de los empleados del sindicato de choferes profesionales del Bolívar, partiendo desde un análisis particular de cada uno de los indicadores de satisfacción, hasta llegar a las conclusiones del trabajo. (Porto & Merino, Metodos de investigacion , 2008)

3.1.2. Cualitativa

Es cualitativa ya que se busca adquirir información en profundidad para poder comprender el comportamiento humano y las razones que gobiernan tal comportamiento, y en el presente trabajo de investigación se utilizará la modalidad cualitativa por cuanto se analizará los resultados obtenidos en el estudio del desempeño laboral de los empleados del sindicato de choferes del Bolívar, y las estrategias aplicadas para la mejorar su satisfacción. (Toso, 2006)

3.2. TIPOS

3.2.1. Descriptiva

La investigación será descriptiva, y tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio, ya que se dará una explicación sencilla y gráfica a los lectores del presente trabajo, relacionada con la satisfacción laboral, y cómo influye en el desempeño del trabajo, de tal manera que sea fácil de comprender los hallazgos encontrados. (Cadena, 2012)

3.2.2. Investigación Explicativa

La investigación explicativa, busca encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en que condiciones se da éste. En esta investigación el propósito, fue someter a la idea a defender a comprobación utilizando herramientas estadísticas de la aplicación de encuesta, cuyo conocimiento contribuyo en el marco del conocimiento científico, que contribuyo a la realización del plan de capacitación al sindicato de choferes del Bolívar (Ander, 2013).

3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las principales técnicas a utilizarse son las siguientes:

3.3.1. Encuesta

La encuesta es un conjunto de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio a un número determinado de personas sobre un asunto es un cuestionario seriamente elaborado, con el fin de saber la situación actual que se está presentando dentro del Sindicato de Choferes de la provincia de Bolívar, con el fin de evaluar el desempeño laboral de los empleados, así como también la medida en la que se está tomando la satisfacción laboral. (Porto, 2017)

3.3.2. Observación Directa

La observación directa puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a un tema a consultar. Existen dos tipos diferentes de observación; participante o no participante. En la primera, el observador interactúa con los sujetos observados y en la segunda no ocurre esta interacción. Esta técnica se basa en observar directamente la realidad que se está presentando dentro del Sindicato de Choferes de la provincia de Bolívar. (Sampieri, 1997)

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población dentro de esta investigación la conforman 53 empleados del Sindicato de choferes profesionales del Bolívar, quienes son la base referencial de personas para el estudio.

Tabla 2: Población

AREA	NUMERO DE PERSONAS
SECRETARIA GENERAL	1
SECRETARIA DE ACTAS Y COMUNICACIONES	1
SECRETARIA FINANZAS	1
• PERSONAL DEL AREA DE FINANZAS	3
SECRETARIA	1
ESCUELA DE CONDUCCION	
• PERSONAL ADMINISTRATIVO	5
• DOCTOR	1
• PERSONAL DOCENTE	15
• INSTRUCTORES	15
ESTACIONES DE SERVICIO	7
AREA DE LIMPIEZA	3
TOTAL	53

Fuente: Sindicato de choferes profesionales del Bolívar

Muestra.

Dado a que la población en el presente trabajo es reducida, no se aplicara muestra sino que se trabajara con la población total que es de 53 personas.

3.5. RESULTADOS

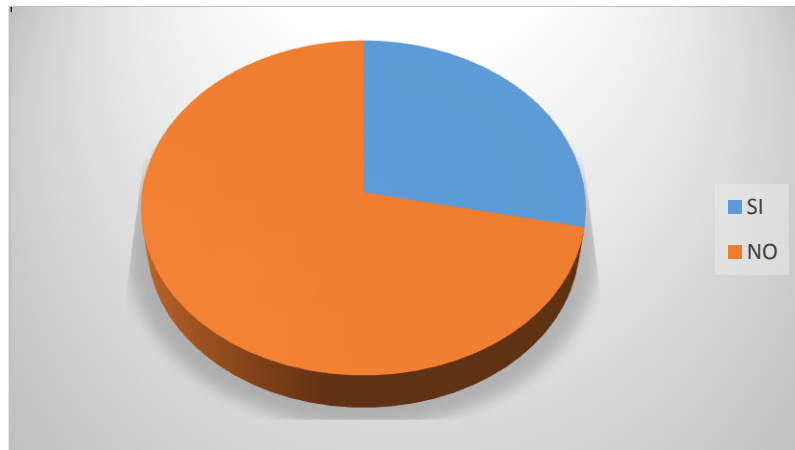
1. *La institución cuenta con una estructura organizacional claramente definida y actualizada?*

Tabla 3 : Organización Del Trabajo

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	15	28
NO	38	72
TOTAL	53	100

Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor

Gráfico 2: Estructura Organizacional



Fuente: Tabla Nª 2
Realizado por: Autor

Análisis

El 28% de los empleados del Sindicato de Choferes señalan que la entidad cuenta con una estructura organizacional claramente definida y actualizada mientras que el 72% de los mismos indican lo contrario.

Interpretación

El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar no cuenta con una estructura organizacional claramente definida y actualizada lo que impide el adecuado funcionamiento y definición de funciones para optimizar los recursos y la eficiencia de talento humano.

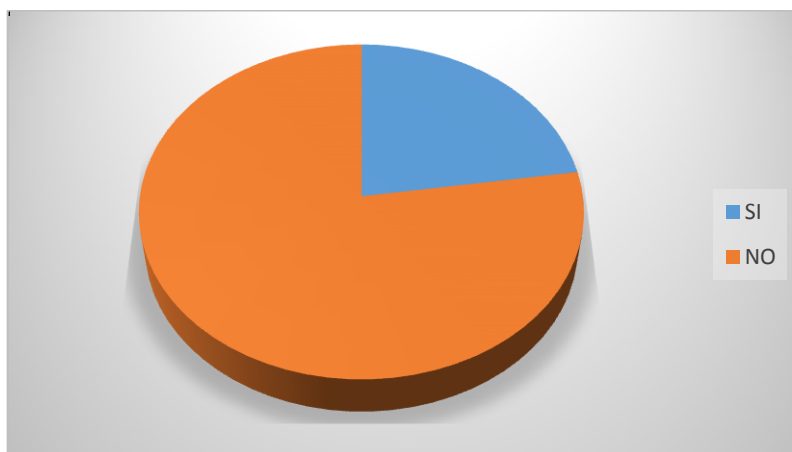
2. *¿Conoce UD. la Misión y Visión del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar?*

Tabla 4: Misión y Visión

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	10	19
NO	43	81
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 3: Misión y Visión



*Fuente: Tabla N°3
Realizado por: Autor*

Análisis

Del 100% de los encuestados el 19% manifiestan conocer la Misión y Visión de la entidad mientras que el 81% no conoce dichos parámetros.

Interpretación

Al interior de la entidad los empleados no conocen la Misión y Visión de la misma a consecuencia de esto no se pueden cumplir a cabalidad los objetivos de la misma e impide el desarrollo tanto personal como conjunto.

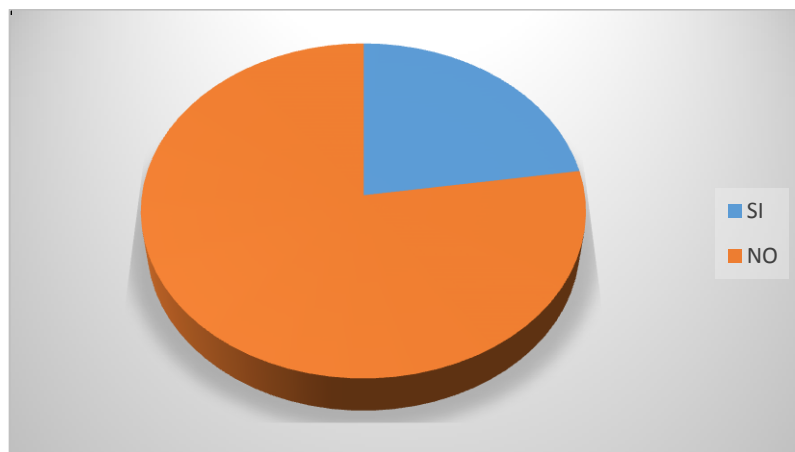
3. *¿Sus funciones le han sido informadas de manera clara y se sujeta al manual de funcionamiento de la entidad?*

Tabla 5: Cargas de trabajo

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	30	57
NO	23	43
TOTAL	53	100

Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor

Gráfico 4: Cargas de trabajo



Fuente:Tabla N°4
Realizado por: Autor

Análisis

En el Sindicato de Choferes de Bolívar el 57% señalan que se les informo de manera clara y específica sus funciones a su debido tiempo en base al manual de funcionamiento de la entidad, mientras el 43% responden lo contrario.

Interpretación

En el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar un poco menos de la mitad de los empleados no desempeñan sus funciones de una manera adecuada lo cual no garantiza la eficiencia de los procesos al interior de la entidad.

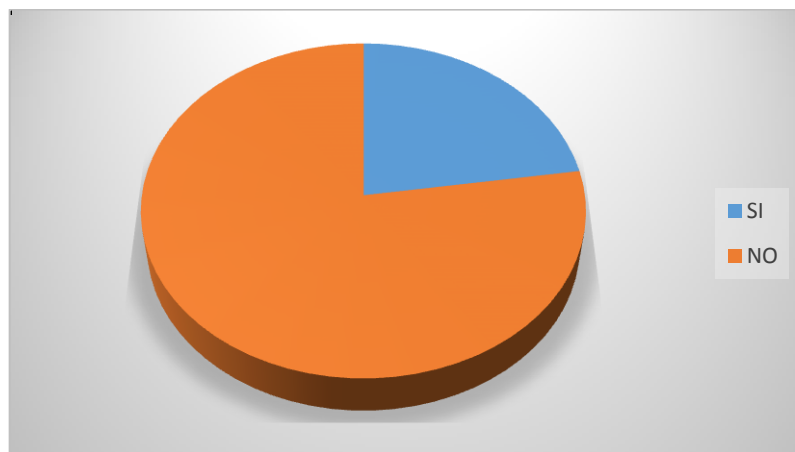
4. *¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades debidamente y sin ningún problema?*

Tabla 6: Desarrollo de habilidades

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	23	43
NO	30	57
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 5 Desarrollo de habilidades



*Fuente: Tabla N°5
Realizado por: Autor*

Análisis

Al consultarles si en el puesto de trabajo puedo desarrollar sus habilidades, el 43% contestó que sí y el 57% consideran que no,

Interpretación

Claramente se puede percibir en dicha organización que la mayoría de empleados no desarrollan sus habilidades de una manera adecuada lo que constituye un indicador importante para que exista insatisfacción al interior de la misma.

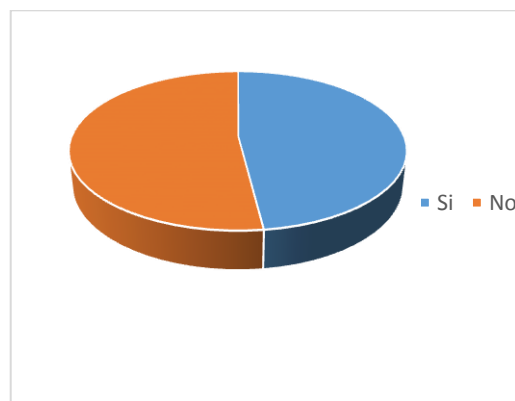
5. ***Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo***

Tabla 7: Recibe información de cómo desempeño su puesto de trabajo

Detalle	Muestra	Porcentaje
Si	25	48%
No	27	52%
Total	53	100%

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 6: Recibe información de cómo desempeña su puesto de trabajo



*Fuente: Tabla N°5
Realizado por: Autor*

Análisis

Al consultar si los trabajadores reciben información de cómo se desempeñan en su puesto de trabajo, el 48% contestó que sí, mientras que el 52% manifestó lo contrario.

Interpretación

Al interior del Sindicato no existe un esquema de evaluación, por tanto resulta difícil medir el cumplimiento de objetivos tanto como la eficiencia en el talento humano.

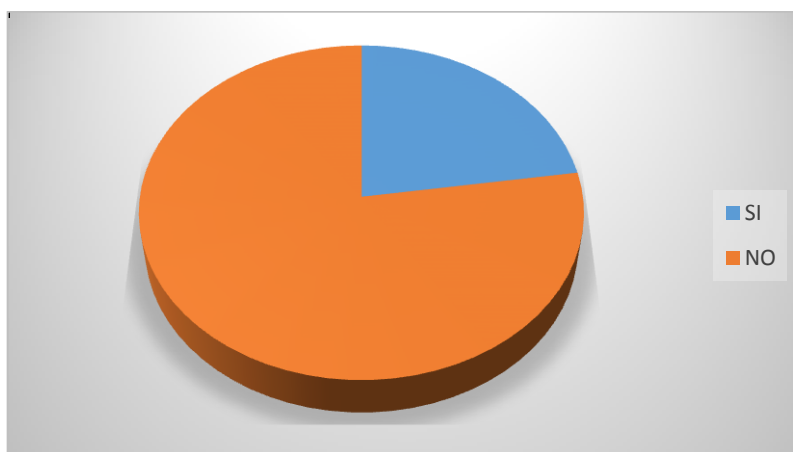
6. ¿Cómo calificaría su relación con los compañeros de trabajo?

Tabla 8: Relación con los compañeros de trabajo

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
EXCELENTE	9	17
BUENA	16	30
REGULAR	21	40
PESIMO	7	13
TOTAL	53	100

Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor

Gráfico 7: Relación con los compañeros de trabajo



Fuente: Tabla N°7
Realizado por: Autor

Análisis

El 17% de los empleados señalan que existe una excelente relación de trabajo, el 30% manifiesta que existe una buena relación de trabajo, mientras que el 40% consideran que existe una relación de trabajo regular y un 13% señalan que existe una pésima relación de trabajo con el resto de compañeros

Interpretación

El compañerismo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar se mantiene en un rango entre bueno y regular lo cual afecta a la eficiencia y eficacia en los procesos de dicha entidad.

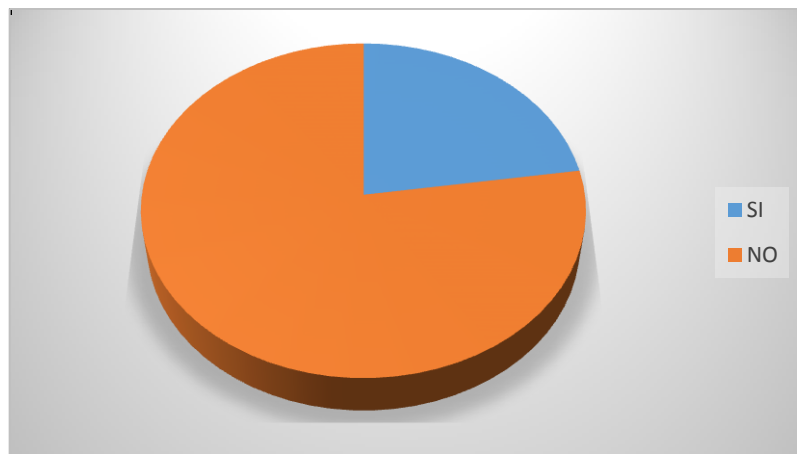
7. *¿Cree UD. que el STRESS afecta su desempeño laboral?*

Tabla 9 : Stress

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	49	92
NO	4	8
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 8: Stress



*Fuente: Tabla N°8
Realizado por: Autor*

Análisis

El 92% de los empleados manifiestan que el Stress afecta de forma directa su desempeño mientras que el 8% aclara lo contrario.

Interpretación

El desempeño laboral al interior de la entidad se ve afectado en especial por causa del Stress teniendo como consecuencia el incumplimiento de las funciones a desempeñar y causando malestar al interior de la misma.

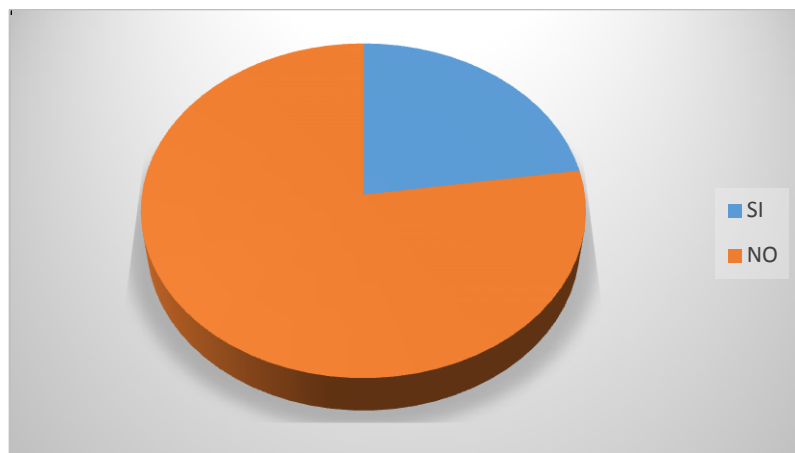
8. *¿Cree UD. que dentro de la entidad existe el trabajo en equipo?*

Tabla 10: Trabajo en equipo

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	15
A VECES	28	53
NUNCA	17	32
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 9: Trabajo en equipo



*Fuente: Tabla N°9
Realizado por: Autor*

Análisis

Al consultar a los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar si existe trabajo en equipo el 15% contestó que siempre, el 53% contestó que a veces y el 32% que nunca.

Interpretación

Un gran número de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar no se siente incluido en la mayor parte de los procesos que se realizan al interior de la entidad por tanto existe un descontento el cual causa un bajo desempeño de los empleados de la organización.

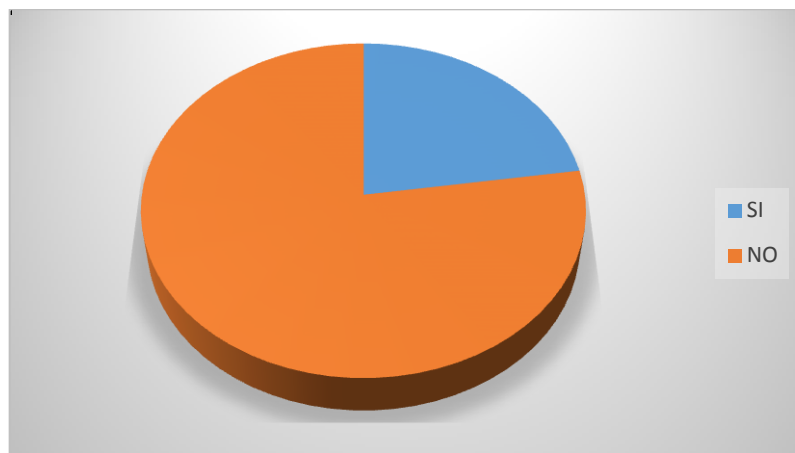
9. *Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo.*

Tabla 11: Expresión de opiniones

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	23	43
A VECES	25	47
NUNCA	5	9
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 10: Expresión de opiniones



*Fuente: Tabla N° 10
Realizado por: Autor*

Análisis

Al consultar que, si resulta fácil expresar opiniones en su lugar de trabajo, el 43% contestó que siempre, el 48% señalan que a veces, y el 9% de los empleados del sindicato profesionales del bolívar señalaron que nunca.

Interpretación

En dicha organización la expresión de opiniones se califica de una manera buena pero se debe tener muy en cuenta el porcentaje de empleados que califican de forma negativa este aspecto, para que en conjunto se pueda cumplir con eficiencia y eficacia todos los procesos para sacar adelante a dicha organización.

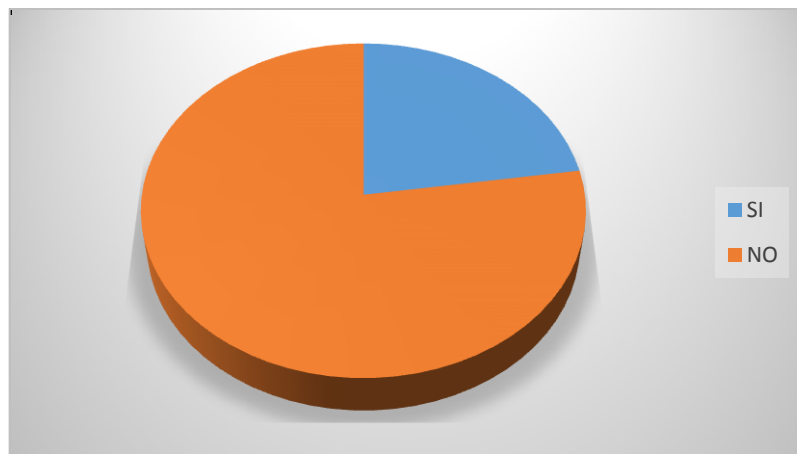
10. *¿La remuneración que percibe por parte de la entidad es la adecuada?*

Tabla 12: Adecuada Remuneración

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	39	74
NO	14	26
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 11: Adecuada Remuneración



*Fuente: Tabla N°11
Realizado por: Autor*

Análisis

En el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, el 74% de los empleados concuerdan con que la remuneración que perciben es la adecuada, mientras que el 26% manifiesta lo contrario.

Interpretación

La mayoría de empleados sienten que su trabajo está bien remunerado pero un pequeño grupo de los mismos no se sienten satisfechos con sus ganancias, causando malestar y poco compromiso con la organización.

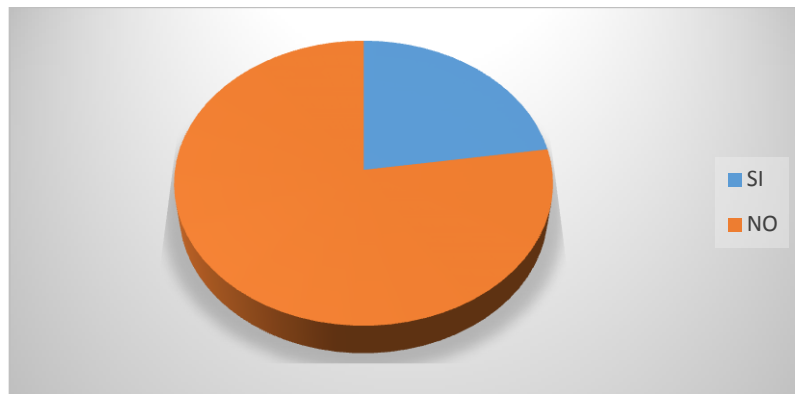
11. ¿Cómo calificaría UD. la comunicación al interior de la organización?

Tabla 13: Comunicación interna

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
MUY BUENA	8	15
BUENA	25	47
REGULAR	17	32
PESIMA	3	6
TOTAL	53	100

Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor

Gráfico 12: Comunicación interna



Fuente: Tabla N°12
Realizado por: Autor

Análisis

El 15% de los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, consideran que la comunicación interna dentro del sindicato de choferes es excelente, el 47% señalan que es buena, el 32% manifiestan que regular, y el 6% asegura que es pésima siendo la menor calificación de todas.

Interpretación

Al interior del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar se considera la comunicación interna dentro de un rango entre buena y regular, causando un malestar en la entidad y por tanto afecta la realización de todos los procesos en la misma.

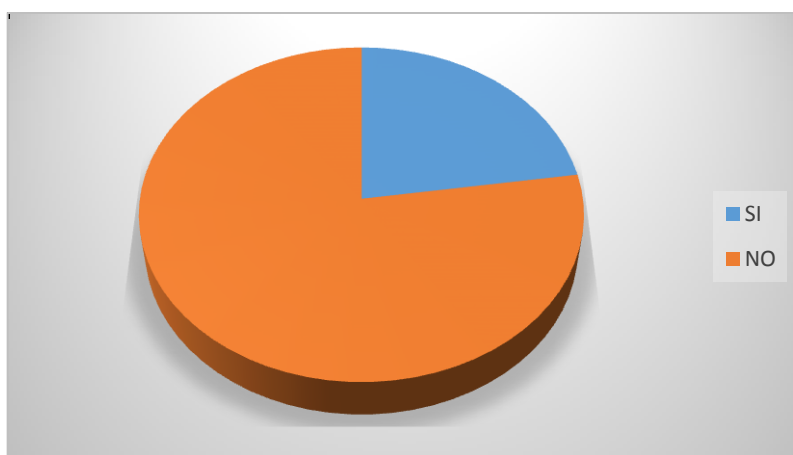
12. *Las condiciones de trabajo en el sindicato de choferes son seguras*

Tabla 14: Condiciones de seguridad

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	47	89
NO	6	11
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 13: Condiciones de seguridad



*Fuente: Tabla N°13
Realizado por: Autor*

Análisis

Según el 89% de los encuestados las condiciones donde desempeñan sus labores son seguras, mientras el 11% manifiesta lo contrario.

Interpretación

Un alto número de empleados se siente seguro en el lugar donde desempeña su trabajo, pero un pequeño número de los mismos se sienten insatisfechos e inseguros y esto no permite un correcto desempeño laboral.

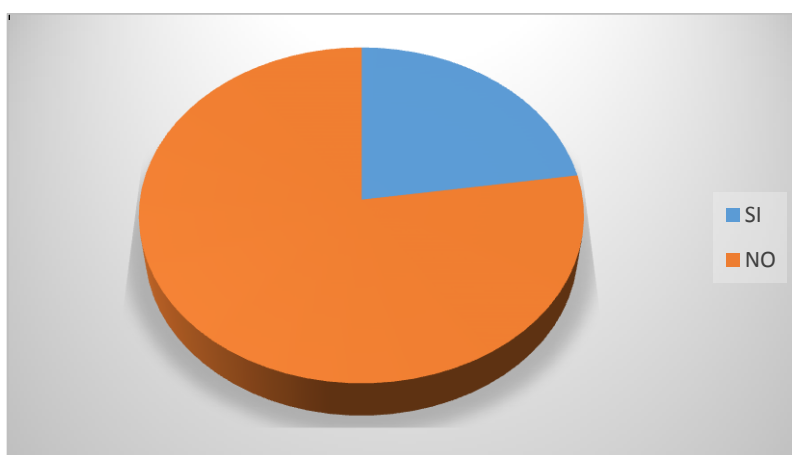
13. *¿Cree UD. que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para su correcto desempeño en su lugar de trabajo?*

Tabla 15: Herramientas de trabajo

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	26	49
NO	27	51
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 14: Herramientas de trabajo



*Fuente: Tabla N°14
Realizado por: Autor*

Análisis

Del 100% de los trabajadores al consultar que si la dotación de herramientas que previamente se les entregó el 49% manifiesta que son las adecuadas mientras el 51% deja en claro que no son las adecuadas para su trabajo.

Interpretación

Los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar no pueden desarrollar su trabajo de una forma adecuada ya que no se sienten capaces debido a la falta de instrumentos o herramientas que les permita desempeñarse de una forma adecuada.

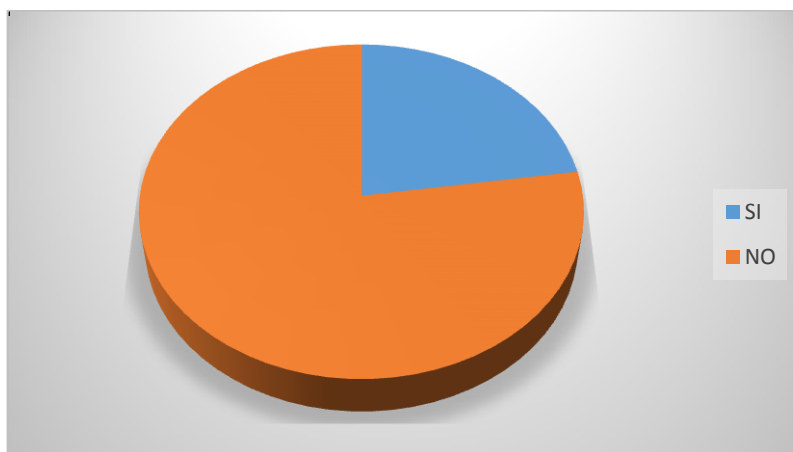
14. ¿Usted cree que una correcta motivación a todos los empleados de la entidad mejorara su desempeño laboral?

Tabla 16: Si se motiva a los empleados del sindicato de choferes mejoraría su desempeño

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	49	92
NO	4	8
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 15: Si se motiva a los empleados del sindicato de choferes mejoraría su desempeño



*Fuente: Tabla N°15
Realizado por: Autor*

Análisis

Al consultar a los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar que si son motivados mejoraría su desempeño el 92% contestó que sí, y el 8% dice lo contrario.

Interpretación

Los empleados de la organización concuerdan que su desempeño mejoraría si se les motiva a realizar de una mejor manera su trabajo por el bien de dicha entidad para poder cumplir a cabalidad con los objetivos de la misma.

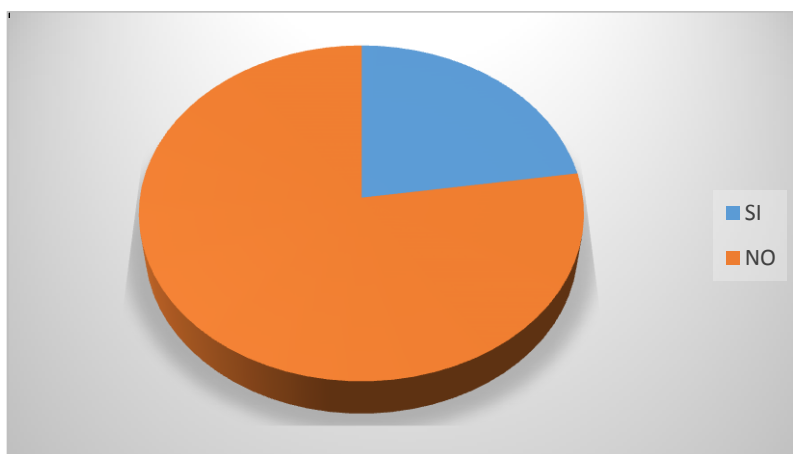
15. *El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ha organizado en los dos últimos años eventos de capacitación.*

Tabla 17 : Eventos de capacitación

DETALLE	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	12	23
NO	41	77
TOTAL	53	100

*Fuente: Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar
Realizado por: Autor*

Gráfico 16: Eventos de capacitación



*Fuente: Tabla N° 16
Realizado por: Autor*

Análisis

Al consultar si el sindicato de choferes profesionales de Bolívar ha organizado en los dos últimos años eventos de capacitación, el 23% de los empleados contestó que sí, mientras que el 77% de los empleados contestó que no ha organizado eventos de capacitación.

Interpretación

EL sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar no ha capacitado a sus empleados para mejorar su desempeño laboral por tanto la satisfacción de cada uno de ellos y de la organización en general se ve afectada.

3.6. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cómo describiría usted al Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, y qué servicios ofrece en la ciudadanía de la provincia?

El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, es una institución que agremia a los transportistas profesionales de la provincia como taxistas, transporte de carga, y transporte de buses urbanos y rurales de la provincia, en la que se busca la defensa de los interés generales de los asociados, además que cuenta con la escuela de conducción en la que se capacita de manera constante a la ciudadanía y se brinda cursos permanentes para graduar a nuevos profesionales del volante,

2. ¿Qué tan importante es para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar la atención a sus agremiados, y para el público en general, y que hacen para mejorar?

Para el sindicato es lo básico, de hecho, es lo primordial que los agremiados estén satisfechos con la atención que se les pueda brindar, y es parte de misión de la del sindicato, y para mejorar se busca de manera continua evaluar a los empleados y motivarles a que su actitud sea de las mejores, con el cumplimiento de tareas asignadas a cada uno de los trabajadores.

3. ¿El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar realiza capacitación, o algún evento a actualización de conocimientos con el personal que trabaja en la empresa?

La capacitación se realiza en diferentes áreas, pero no es algo institucionalizado al interior del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

4. ¿Qué no más ofrecen a los socios el sindicato de choferes, como parte de su servicio?

El sindicato de choferes ofrece algunos beneficios para sus socios, como la escuela de conducción, servicio de peluquería, servicio mortuorio, dentista, entre otros, por lo que

el personal realiza diferentes tareas de acuerdo al lugar en que desarrollen sus actividades, y en cada uno de ellos se busca realizar el mejor posible.

5. ¿Qué cree usted que tenga que mejorar en el transcurso del tiempo el sindicato de choferes?

Lo que se desea mejorar en el sindicato, es alcanzar mejores niveles de satisfacción de cada uno de los empleados del sindicato, y de esta manera también se desea lograr una mejor atención a los socios, de tal manera que los mismos estén contentos con la institución.

6. ¿Cuál cree que es la principal dificultad o problema que atraviesa el sindicato?

Uno de los principales problemas que ha tenido que atravesar el sindicato, es los continuos cambios en la legislación ecuatoriana en la última década, ya que muchos choferes profesionales han perdido todos sus puntos en las licencias de conducir, por lo que ya no pueden trabajar, además de que existen cientos de choferes con multas de miles de dólares que se les hace imposible pagar.

3.7. OMPROBACION DE LA IDEA A DEFENDER

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta y la entrevista nos permite diagnosticar de forma directa la satisfacción laboral la cual demostró que los empleados del Sindicato General de Choferes Profesionales de Bolívar tiene un rendimiento en sus funciones bajo para lo cual se propone un plan de capacitación mediante el cual se pretende mejorar el ambiente laboral y a la vez su desempeño se medirá mediante el cumplimiento de todos y cada uno de los objetivos y funciones para los cuales fueron asignados.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. RESEÑA HISTORICA

La historia de los sindicatos de choferes profesionales del Ecuador inicia aproximadamente en el año 1912 en la que los choferes se organizan en el Sindicato Único de Choferes Profesionales de Pichincha, plantean nuevos objetivos, entre ellos, el que se convalide el rol protagónico que tienen dentro de la sociedad.

Producto del desarrollo del país y con el transcurso del tiempo, además del avance de las ciudades, el transporte público va creciendo y fortaleciéndose, por lo que se crean las Escuelas de Conducción en varios Sindicatos, con el objetivo de profesionalizar al chofer, a fin de que brinde con vocación y conocimientos su servicio de transporte, por lo que también se buscó la creación del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

A partir de su fundación, la Federación Nacional de Sindicatos de Choferes Profesionales del Ecuador, logra la autorización para el funcionamiento de las escuelas de capacitación, y profesionalización de Choferes Profesionales a nivel nacional; que posteriormente, por disposición del gobierno nacional pasan a formar parte del Consejo Nacional de Tránsito; y continúan con la preparación de los choferes, en la que se realizan cursos que los acredita como tal y así pueden obtener su licencia profesional de manejo, que se dividen en algunas categorías dependiendo del tipo de automotor en el que se vaya a trabajar, consiguiendo así responsabilidad y respeto a las leyes.

El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, el cual se fundó y aprobó mediante Acuerdo Ministerial Nro. 5490 del 22 de febrero de 1960 tiene más de cinco décadas de vida institucional. Es fundador y administrador de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales de Bolívar, Unión y Progreso. Su labor principal es la defensa de los intereses de sus aproximadamente setecientos asociados; choferes profesionales, que trabajan en diferentes áreas del transporte local, provincial y nacional.

Como entidad legalmente constituida cuenta con sus propios, estatutos que son los que regulan su funcionamiento interno; además periódicamente realiza elecciones democráticas para elegir a sus dignidades, que se encargan de la administración del sindicato. La Escuela se encuentra regulada por las disposiciones emanadas del Consejo Nacional de Tránsito, y dentro de su organización, el directorio del Sindicato es quien coordina, planifica y ejecuta el funcionamiento de la escuela.

Para su funcionamiento dispone de infraestructura propia, mobiliario para la preparación de los estudiantes, equipamiento de oficinas, equipos informáticos, taller de mecánica, entre otros elementos; sin que hasta el momento se lleve a cabo un adecuado control para determinar la calidad de gerencia institucional que se está realizando en esta institución responsable de la capacitación de los Choferes Profesionales.

4.2. Misión

El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar Unión y Progreso, comprometido con el cambio social tiene como finalidad confraternizar, agrupar y asistir socialmente a todos y cada uno de los profesionales del volante, ejerciendo una completa defensa que les permita desarrollarse y crecer en un perfecto ambiente de solidaridad, buen vivir, armonía y sobre todo autoestima.

4.3. Visión

Conformar una entidad de prestigio y renombre nacional, mediante el uso de técnicas e instrumentos además de estrategias modernas con tecnología de punta para ofertar una variedad de servicios en bien de la sociedad en general y especialmente a los actuales y futuros obreros del volante.

4.4. Valores Institucionales

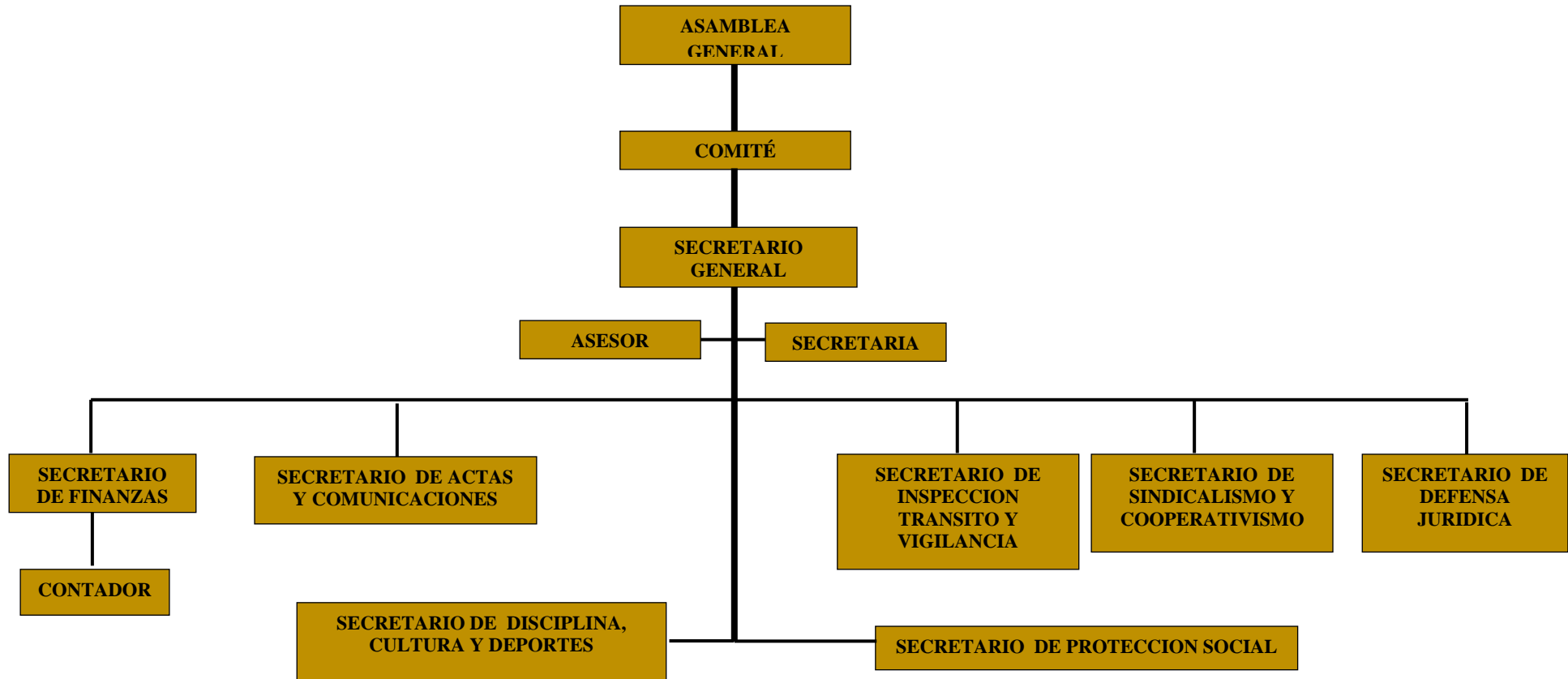
La conducta de todos y cada uno de los miembros del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar se mantendrá siempre bajo la práctica de los valores institucionales que se detallan a continuación.

- Honestidad a toda prueba.
- Respeto a la libertad de pensamiento.

- Orden, puntualidad y disciplina.
- Búsqueda permanente de la calidad y excelencia.
- Igualdad de oportunidades.

4.5. Esquema Organizacional

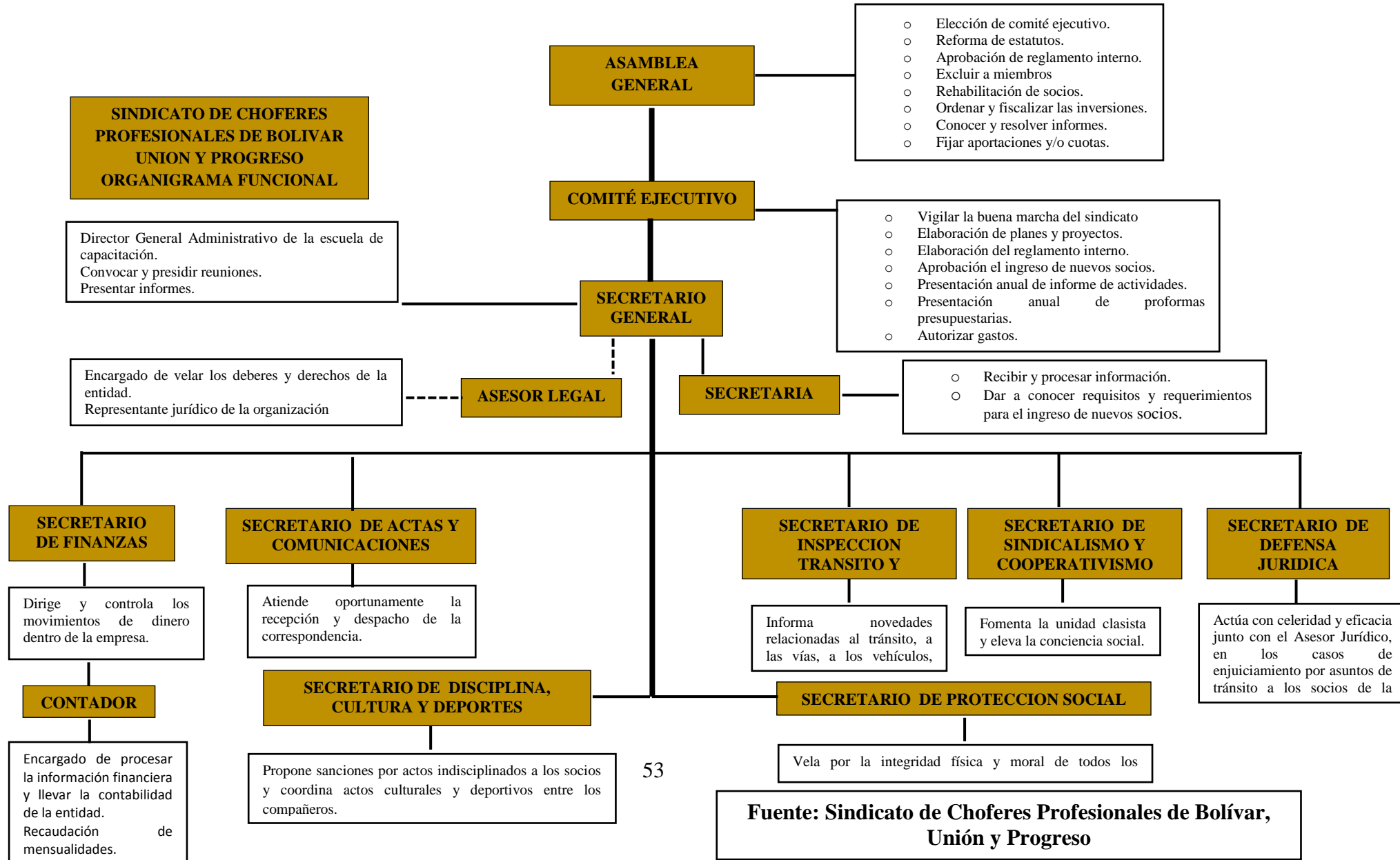
Gráfico 17: Estructura Organizacional propuesta para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.



Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, Unión y Progreso

Elaborado: El autor

Tabla 188 : ESQUEMA FUNCIONAL



4.6. PLAN DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIVAR.

4.6.1. Introducción

En base a los resultados obtenidos en este estudio, es de vital importancia para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, Unión y Progreso la implementación de un plan de capacitación basado en diversas estrategias mediante el cual se pretende lograr el empoderamiento de los empleados con los objetivos institucionales de la organización para así poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y al mismo tiempo incrementar el nivel de satisfacción laboral al interior de la entidad.

4.6.2. Objetivo general

Mejorar los índices de satisfacción laboral del personal que labora en el Sindicato de Chóferes Profesionales de Bolívar, para a través de la capacitación garantizar la eficiencia y eficacia.

4.6.3. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción y autoestima del personal que labora en el Sindicato de Chóferes Profesionales de Bolívar, por la calidad del servicio que brinda a los usuarios.
- Desarrollar un plan de capacitación acorde con la realidad institucional, dirigido a todo el personal de la entidad.
- Elevar el nivel de autoestima del personal que labora en el Sindicato de Chóferes Profesionales de Bolívar, mediante el desarrollo de sus actividades con conocimientos actualizados en cada una de sus funciones

4.6.4. Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, en la cual consta el personal del sindicato, y el personal de la escuela de conducción de choferes profesionales.

4.6.5. Fines del Plan

Siendo su propósito general promover mejorar la satisfacción laboral basándose en instalar en el personal conocimientos, prácticas y actitudes que contribuyan a mejorar su desempeño técnico y de gestión:

1. Mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para potencializar el desempeño en sus puestos de trabajo.
2. Proyectar a los trabajadores a puestos de mayor responsabilidad y complejidad al mismo tiempo que puedan mejorar sus ingresos económicos.
3. Promover reconocimiento a los colaboradores identificados con los valores de la organización, y compañerismo en el trabajo mejorando la satisfacción laboral.

4.6.6. Estrategias

Como parte de las estrategias para mejorar el ambiente laboral al interior del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, se propondrá algunos factores que pueden contribuir a conseguir mejores resultados, pudiendo citarse, las relaciones laborales de los empleados, el grado de compromiso, definición de puestos y funciones específicas, entre otras, en las que se buscara además mejorar la productividad del sindicato.

Las estrategias administrativas, que se aplicarían en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar son:

a) Estrategia de atención a las relaciones interpersonales

A nivel administrativo se pretende mejorar las relaciones interpersonales mediante la capacitación a los empleados de la entidad, en aspectos relacionados con atención al cliente y dentro de dicha capacitación realizar dinámicas e interacciones entre todos los empleados incluyendo a cada uno de los jefes inmediatos, de esta forma se pretende mejorar la calidad del servicio y aumentar las relaciones interpersonales tanto internamente como con el público en general.

b) Estrategias de compromiso

Definir y transmitir adecuadamente a todos los empleados de la organización la Misión, Visión y Valores institucionales además de impulsar la cultura empresarial para asegurar la congruencia y alineamiento entre las actitudes y comportamientos del personal que componen la organización, de tal manera que exista y se lleven a cabo procesos y procedimientos claramente orientados a la consecución de objetivos estratégicos conjugando la misión, visión y valores de la empresa.

c) Estrategia para definir puestos y funciones específicas

Para conseguir buenos resultados al interior del Sindicato de Choferes Profesionales se procederá a redefinir las funciones a desempeñar de acuerdo a cada uno de los perfiles profesionales, adicional a esto realizar un análisis a todos los empleados que incluye conceptos diversos tales como: entender el tipo de empresa, el sector donde opera, quien es su principal competencia y entender la visión presente y futura.

d) Estrategias de reconocimiento a la eficiencia y eficacia

El reconocimiento por las tareas cumplidas es una parte importante para la satisfacción laboral, y es común que cuando un empleado comete un error, todos los recuerdan, pero cuando un empleado hace bien sus tareas, casi nadie lo percibe, sin embargo, es importante no desaprovechar la oportunidad de reconocer al personal para lo cual se implementará un programa de reconociendo semestral a los empleados que mejor desempeñen su trabajo eligiendo a los tres mejores empleados, los mismos que serán compensados económicamente.

e) Estrategias de remuneraciones

Se buscará implementar un plan de mejora salarial, previo el análisis de los perfiles ocupacionales y profesionales de cada empleado y de la evaluación del desempeño laboral, mismo que se desarrollará y socializará en consenso con las partes involucradas.

4.6.7. Actividades

A continuación se establece las actividades que se van a desarrollar para la capacitación de los empleados de la entidad

Gráfico 19: Actividades para la capacitación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autor

4.6.8. Vigencia

El presente plan de capacitación entra en vigencia a partir de la aprobación por la directiva del sindicato de choferes y de la disponibilidad de presupuesto. El plan no es limitativo y por ser una herramienta dinámica estará sujeta a variaciones que serán informadas oportunamente.

4.6.9. Plan de Capacitación

El presente plan de capacitación de personal ha sido elaborado para atender el desarrollo de las competencias mínimas para mejorar la satisfacción laboral de los empleados del sindicato, además poder alcanzar el desempeño esperado de cada uno de los empleados en la que se busca cumplir con sus metas diarias, mensuales o anuales por Proceso, Área o Departamento.

Objetivos de un Plan de Capacitación para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar

- Promover el mejoramiento de sistemas de comunicación internos.
- Incrementar la productividad de las personas y por ende de la organización.
- Promover la eficiencia de cada colaborador de todos los niveles jerárquicos.
- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias.
- Reducir las quejas de los colaboradores y a proporcionar una moral de trabajo cada vez más elevada.
- Promover el mejoramiento de los resultados mediante la aplicación de sistemas y procedimientos.
- Contribuir a bajar los Índices de la Rotación del Personal tanto por renunciaciones o despidos.
- Proveer al colaborador de una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Promover los ascensos sobre la base del mérito personal.
- Bajar los costos operativos.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Tabla 19: Desarrollo del Plan de Capacitación

Temas	Objetivos	RESPONSABLE	RECURSOS	SEGUIMIENTO	ESTRATEGIA
Tributación	Conocer el sistema tributario y los diferentes impuestos en el Ecuador Oportunidad de conocer los temas más relevantes del sistema tributario Ecuatoriano y aplicarlo en cada una de las actividades diarias.	Representante del Servicio de Rentas Internas Secretario de Finanzas	Financieros Tecnológicos	Servicio de Rentas Internas	<ul style="list-style-type: none"> Definir puestos y funciones específicas Reconocimiento a la eficiencia y eficacia. Compromiso
Importancia de la satisfacción laboral en el Sindicato de Choferes profesionales de Bolívar	Mejor el clima laboral en el sindicato. Mejorar la comunicación interna al interior del sindicato Lograr mayor compromiso de cada uno de los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales	Recursos Humanos	Financieros Tecnológicos	Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Remuneración.

	de Bolívar.				
Atención al Cliente	Concientizar a los empleados sobre la importancia de una buena atención al cliente para mantener una fidelidad a la organización	Recursos Humanos	Financieros Tecnológicos	Director Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Reconocimiento a la eficiencia y eficacia.
Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial	Conocer la nueva normativa que rige la ley de tránsito.	Representante de la Agencia Nacional de Tránsito. Policía Nacional del Ecuador	Financieros Tecnológicos	Agencia Nacional de Tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a la eficiencia y eficacia. • Definir puestos y funciones específicas.
Mantenimiento y Mecánica en General	Contribuir con nuevos conocimientos sobre las nuevas técnicas y métodos usados para el correcto mantenimiento de los vehículos Conocer los sistemas y	Recursos Humanos	Financieros Tecnológicos	Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> • Definir puestos y funciones específicas.

	materiales que actualmente se usan en los vehículos modernos.				
Reconocimiento a los empleados o trabajadores	Promover el mejoramiento de los resultados mediante la aplicación de sistemas y procedimientos. Proveer al colaborador de una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.	Recursos Humanos	Financieros Tecnológicos	Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las relaciones interpersonales • Compromiso. • Reconocimiento a la eficiencia y eficacia. • Remuneraciones
Importancia de la estabilidad laboral	Contribuir a bajar los Índices de la Rotación del Personal tanto por renuncias o despidos. Proyectar a los trabajadores a puestos de mayor responsabilidad y complejidad	Administración	Financieros Humanos	Asamblea General	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Reconocimiento a la eficiencia y eficacia. • Remuneraciones

	Promover los ascensos sobre la base del mérito personal.				
Aplicación de sistemas o programas informáticos	Reducir las quejas de los colaboradores y a proporcionar una moral de trabajo cada vez más elevada.	Administración	Tecnológicos Financieros	Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a la eficiencia y eficacia. • Compromiso.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autor

4.6.9.1. Presupuesto de capacitación

El presupuesto de capacitación es parte importante en el desarrollo de la misma y es parte de las metas del sindicato. Y existe una gran diferencia entre un plan de capacitación y un curso, por sí mismo y aislado, ya que los resultados no podrán ser igual, es por esta razón que es mejor destinar un presupuesto suficiente para cumplir con el cronograma completo de capacitación.

Se debe considerar el presupuesto de capacitación con tanta importancia como cualquier área o departamento en el interior del sindicato de choferes Profesionales de Bolívar.

En el presupuesto de capacitación se puede seleccionar a sus proveedores de capacitación, o el contratar profesionales en el área, y realizar contratos por horas de capacitación.

Tabla 20: Presupuesto de Recursos Humanos

Nº. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORA	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	Capacitador en Talento humano	10	15,00	150,00
1	Capacitador en psicología organizacional	10	15,00	150,00
1	Ingeniero Mecánico	10	15	150,00
1	Capacitador en utilización de sistemas informáticos	5	15,00	75,00
			SUB TOTAL	525,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autor

Con la implementación de los programas de capacitación con los profesionales correctos contribuye al clima laboral y así que todos sus empleados se comprometen a alcanzar los objetivos en el tiempo. No se trata de sólo dar cursos; se trata de una solución integral tanto en el ambiente o satisfacción laboral como en temas que puedan surgir de acuerdo a las necesidades.

Materiales para la capacitación

Para que la capacitación de los empleados y directivos se realice con éxito se requiere del apoyo de los materiales, para lo que se tendrán que considerar en los costos de la capacitación.

La utilización de materiales y ayudas, les dará las habilidades para desempeñar sus responsabilidades de forma adecuada, además que ayudará a los capacitadores a desarrollar de mejor manera sus programas.

Tabla 21: Materiales y equipos

Cantidad	CONCEPTO	Características	N° DE EVENTOS	V.UNIT	V. TOTAL
25	Carpetas	De cartón simples	12	0.35	8.75
25	cuadernos de apuntes	60 hojas escolares a cuadros	12	1,20	30.00
50	Bolígrafos	Azul y negro	12	0,30	15.00
1000	Fotocopias	Blanco y negro y color	12	0,05	50.00
25	Anillados		12	1.00	25,00
5	Marcadores acrílicos	Azul y rojo	12	0.60	3.00
				SUB TOTAL	131,75

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Autor

4.6.9.2. Infraestructura

La infraestructura necesaria para la capacitación se encuentra en el mismo edificio del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, ya que cuenta con un salón de actos múltiples y de aulas de clases que se utilizan en la escuela de choferes.

La infraestructura está relativamente adecuada para la realización del proceso de capacitación, necesitaría tan solo adecuar un proyector y una pantalla, por lo que no será necesario rentar un lugar extra.

Tabla 22: Infraestructura

No	Concepto	N° de días	Cantidad	Costo diario	Costo total
1	Proyector y pantalla	12	12	5.00	60.00
Total					60.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autor

4.6.9.3. Cronograma de capacitación

La capacitación se realizará un día a la semana, de tal forma que se afecte lo menos posible el correcto funcionamiento del sindicato de choferes, para lo cual se sugiere que sea un día por semana, durante tres meses o 12 fines de semana, de acuerdo al siguiente cronograma.

Tabla 23: Cronograma de la capacitación

N°	TIEMPO ACTIVIDAD	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tributación																
2	Importancia de la satisfacción laboral en el Sindicato de Choferes profesionales de Bolívar																
3	Atención al cliente																
4	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial																
5	Mantenimiento y Mecánica en General																
6	Reconocimiento a los empleados o trabajadores																
7	Importancia de la estabilidad laboral																
8	Aplicación de sistemas o programas informáticos																

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Autor

4.6.9.4. Políticas

Los programas de capacitación en la que se busca mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del sindicato de Choferes profesionales de Bolívar, tendrán dos modalidades: de asistencia y de aprobación de cada uno de los módulos para el primer caso, el criterio será del 50% de asistencia, y para el segundo caso, el criterio será del 50% de rendimiento.

Una vez implementada la política, anualmente se podrá plantear que este proceso de capacitación se repita de manera anual y con nuevos temas o que se fortalezca temas que sean necesarios en el tiempo.

El departamento de recursos humanos, con el apoyo de los directivos del sindicato, detectar las necesidades de adiestramiento y capacitación de su personal, después de haber analizado las informaciones relevantes a la satisfacción laboral.

De acuerdo a las necesidades y disponibilidades, las capacitaciones podrán ser internas o externas, impartidas por los mismos colaboradores de del sindicato o un personal externo, de manera que se puedan abarcar todos los aspectos necesarios, manteniendo un recurso altamente capacitado y que les permita alcanzar sus objetivos.

4.6.9.5. Estrategias de evaluación

En el proceso de evaluación de aprendizaje de los participantes se realizará tareas grupales e individuales, que se suman para obtener un promedio global; aunque no en todos los casos se necesitará tener una calificación, ya que al medir la satisfacción laboral se podrán aplicar otras técnicas que permita a los directivos conocer cuál es su evolución.

Como parte del control de asistencia de los empleados del sindicato de choferes de Bolívar, la misma será obligatorio, y para el control del evento en relación a la asistencia del personal, se llevará un registro de asistencia al inicio y final del evento.

Como parte de ayuda los capacitadores o expositores realizaran la presentación de casos particulares, y realización de talleres, con la metodología práctica demostrativa, en

todas las áreas del conocimiento, en la que se participe de manera activa en las actividades, y no sea solo el escuchar charlas.

Con el fin de mejorar el proceso, se podrá conocer los resultados que se están alcanzando, y en base a los objetivos determinados, se realizará la evaluación del progreso durante la jornada del mismo, para realizar ajustes a las técnicas y métodos utilizados, así como la valoración de producto final al terminar el programa o unidad, para calcular los logros finales del aprendizaje en los participantes.

Con el fin de retroalimentar el contenido del curso, se desarrollará un programa de seguimiento permanente, para observar como se ha desarrollado el evento y la forma en que se van obteniendo resultados, para visualizar dichos resultados se utilizará medios estadísticos de evaluación, ya que así se indicará cuándo ha tenido fallas el programa y la trayectoria que sigue.

Alimentación para el descanso

Dado a que los programas de capacitación se realizaran un día a la semana, es recomendable poder realizarlo de 2 a tres horas, por lo cual se podrá brindar bocaditos con café.

Tabla 24: Logística

Cantidad	Evento	N° días	Tipo	Precio unitario	Costo total
25	Jornada diaria de capacitación	16	Café y bocaditos	2.00	800,00
	TOTAL				800,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autor

Imprevistos

Los imprevistos son gastos o actividades que no fueron previstas en la organización del evento de capacitación, pero que es necesario contar con un pequeño presupuesto para cubrir cualquier imprevisto y así poder solucionarlo de manera oportuno.

Tabla 25: Imprevistos

No	Concepto	Valor
1	Clausura	40,00
2	Movilización	90,00
3	Materiales y logística	80,00
	Subtotal	210,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autor

4.6.9.6. Financiamiento

La financiación el mecanismo por medio del cual el sindicato de Choferes profesionales de Bolívar podrá realizar esta jornada de capacitación, el cual tendrá que ser aprobado por el directorio del sindicato, he incluido en el presupuesto anual.

Tabla 26: Financiamiento

No	Evento	Financiamiento	TOTAL
1	Presupuesto 2018 Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar	2806.75	2806.75
Total			2806.75

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autor

La capacitación es parte de la estrategia del Sindicato de choferes Profesionales de Bolívar, por crear un espacio de encuentro entre los trabajadores al mismo tiempo que contribuya a mejorar la satisfacción laboral, que en el futuro se refleje el desempeño de cada uno de los trabajadores.

CONCLUSIONES

- El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, no cuenta con un adecuado archivo del funcionamiento de la institución, lo que se reduce la calidad de atención a los usuarios.
- En el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar existe un alto índice de insatisfacción laboral debido la falta de capacitación para el desempeño de sus funciones en cada una de las áreas de la entidad.
- La carencia de un manual de funciones provoca duplicidad de esfuerzos y desperdicio de recursos, además de mala calidad del servicio a los socios y clientes.

RECOMENDACIONES

- Actualizar y ordenar técnicamente el archivo de la institución a fin de mejorar la eficiencia en la atención a los clientes.
- Acoger e implementar como política institucional el programa de capacitación planteado en el presente trabajo, de tal manera que se logre un mejor ambiente laboral al interior de la institución.
- Es necesario elaborar, socializar e implementar un manual de funciones, previa la socialización con todo el personal de la institución a fin de definir claramente funciones y responsabilidades, mejorando con ello la calidad del servicio a socios y clientes.

BIBLIOGRAFIA

- Alfaro, M. (2012). *Administracion de personal*. México: Red Tercer Milenio .
- Ander, E. (2013). *La investigación científica* . San Salvador: Lium.
- Blum,C. & Naylor,C. (1988). *La administración* . Mexico: Diamante.
- Brunet, I. (1996). *El clima de trabajo en las organizaciones* . México D.F.: Palmar .SA.
- Cabezas, A. (2013). *La administración empresarial* . Bogota : ANP.
- Cadena, F. (2012). *Metodo descriptivo de la investigación* . Espana : Webgid.
- Chuquisengo, R. (2014). *Talento humano*. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml>
- Colins, M. (2008). *La empresa en el mundo* . Cartagena : Batee.
- Collins, A. (2007). *Las compañías tienen que generar RRHH cada vez más estratégicos*. Recuperado de: <http://www.iprofesional.com/notas/52635-Las-companias-tienen-que-generar-RRHH-cada-vez-mas-estrategicos>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *La satisfaccion laboral*. Mexico: Mc Graw Hill
- Erazo, P. (2012). *Administración de personal* . (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada Nacional). Recuperado de:
<http://www.unefa.edu.ve/portal/doc/Tomos%20del%20programa%20de%20defensa%20integral/Tomo%20I%20Defensa%20Integral.pdf>
- Fachal, C. & Motti, V. (2008). *La ergonomia y el ámbito laboral*. Madrid: ANU.
- Fayol, H. (1987). *Administration. industrielle et générale*. Buenos Aires: Gráfica Yanina.
- Fayol, H. (1987). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Koontz, H. (2003). *Administracion una perspectiva global*. Mexico : McGranw-Hill.

- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Naylor, B. (1988). *La administración*. México: Mc. Gráficas.
- Newstrom, D. (2003). *La satisfacción laboral*. Roma: Penial.
- Organización Internacional del trabajo. (1981). *Salud y seguridad en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.cucba.udg.mx/sites/default/files/proteccioncivil/normatividad/Enciclopedia%20de%20salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Oliveira, D. (2002). *Teorías de la administración*. México D.F.: International Thomson Editores S.A.
- Paez, T., Gómez, L., & Raydan, E. (2001). *La nueva gerencia de recursos humanos: calidad y productividad*. Caracas: Editorial Tiempos Nuevos.
- Porter, L., Steers, R., et al. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. Recuperado de: http://cinik.free.fr/chlo/doc%20dans%20biblio,%20non%20imprim%C3%A9s/maintien%20dans%20l%27emploi/job_satisfaction_and_org_commitment.pdf
- Porto, J. (2017). *Definicion*. Recuperado de: <http://definicion.de/dedicación/>
- Porto, J., & Merino, M. (2008). *Metodos de investigación* . Recuperado de: <http://definicion.de/metodos-de-investigacion/>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Rodríguez, F., & Gómez, B. (1991). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Caracas: Editorial Tiempos Nuevo.
- Stonner, J., & Freeman, E. (1994). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Toso, K. (2006). *Administración de empresas*. Lima: Palomino.
- WorkMeter. (2015). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. Recuperado de: <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

ANEXOS



Anexo 1: Modelo de Encuesta
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



Propósito. Determinar cuál es la satisfacción laboral como indicador del desempeño de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para mejorar el ambiente laboral.

Encuesta dirigida a los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar

1. *¿La institución cuenta con una estructura organizacional claramente definida y actualizada?*

SI
NO

2. *¿Conoce UD. la Misión y Visión del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar?*

SI
NO

3. *¿Sus funciones le han sido informadas de manera clara y se sujeta al manual de funcionamiento de la entidad?*

SI
NO

4. *¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades debidamente y sin ningún problema?*

SI
NO

5. *Recibe información sobre el desempeño en su puesto de trabajo.*

SI
NO

6. *¿Cómo calificaría su relación con los compañeros de trabajo?*

MUY BUENA
BUENA
REGULAR
PÉSIMA

7. *¿Cree UD. que el STRESS afecta su desempeño laboral?*

SI
NO

8. *¿Cree UD. que dentro de la entidad existe el trabajo en equipo?*

SIEMPRE
A VECES
NUNCA

9. *Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo.*

SIEMPRE
A VECES
NUNCA

10. *¿La remuneración que percibe por parte de la entidad es la adecuada?*

SI
NO

11. *¿Cómo calificaría UD. la comunicación al interior de la organización?*

MUY BUENA
BUENA
REGULAR
PÉSIMA

12. *Las condiciones de trabajo en el Sindicato de Choferes son seguras*

SI
NO

13. *¿Cree UD. que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el correcto desempeño en su lugar de trabajo?*

SI
NO

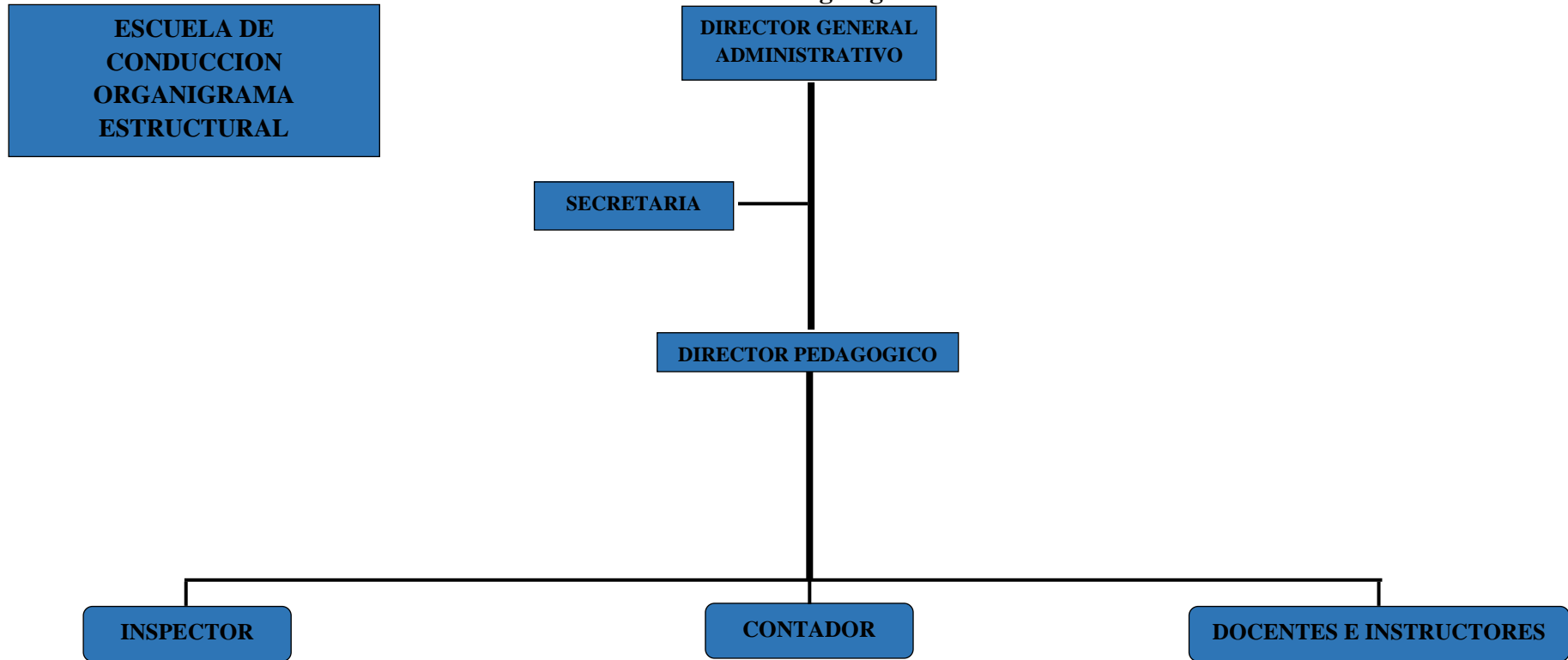
14. *¿Usted cree que una correcta motivación a todos los empleados de la entidad mejorara su desempeño laboral?*

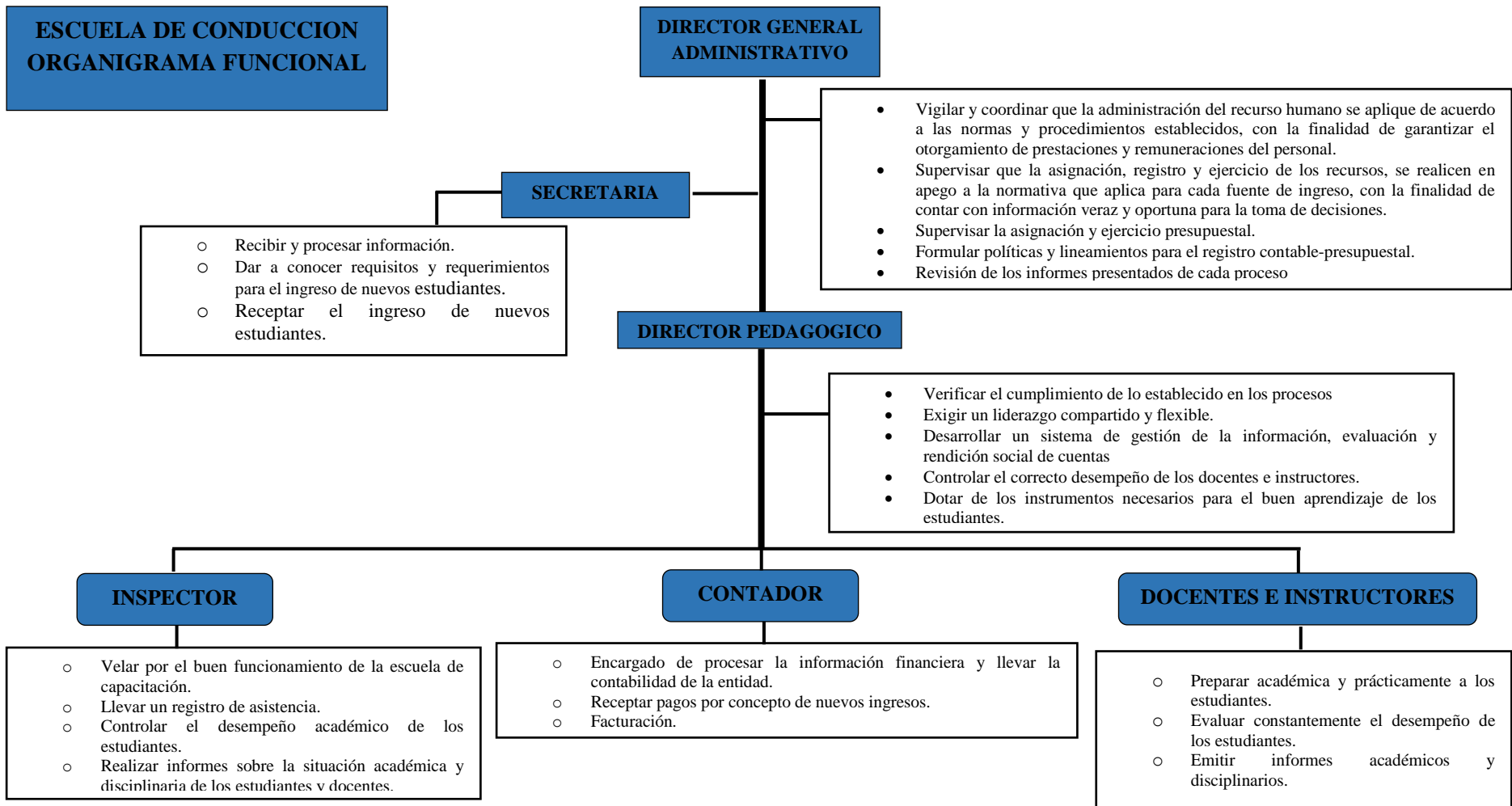
SI
NO

15. *El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ha organizado en los dos últimos años eventos de capacitación*

SI
NO

Anexo 2: Organigrama





Anexo 3: Fotografias

Sindicato de Choferes del Bolívar

