



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL  
RENDIMIENTO LABORAL EN EL LABORATORIO EMPAGRAN,  
CANTÓN SALINAS PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2018**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Helen Patricia Veliz Alava**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**SEPTIEMBRE – 2019**



**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO  
LABORAL EN EL LABORATORIO EMPAGRAN, CANTÓN SALINAS  
PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2018**

**AUTOR:**

Veliz Alava Helen Patricia

**TUTOR:**

Ing. Alejandro Lindao Carola

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se centra en el estudio del nivel de motivación que poseen los colaboradores del laboratorio de larvas Empagran S.A., situado en el cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena, para posteriormente ejecutar el objetivo del estudio que consiste en proponer un plan motivacional que genere mejoras en el rendimiento de los colaboradores y en el ambiente laboral de la entidad. La metodología aplicada se centra en la investigación exploratoria, la que permitió tener un primer acercamiento al lugar de estudio; la investigación descriptiva, que permitió detallar específicamente lo que acontece en el laboratorio de larvas, y así otras fuentes como la investigación bibliográfica y de campo que permitieron fundamentar conceptualizaciones científicas del tema y mantener la entrevista directa con el gerente general y aplicar las encuestas a los diferentes colaboradores de la entidad para el levantamiento de información.

**Palabras Claves:** Motivación, rendimiento laboral, colaboradores, estrategias.



**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO  
LABORAL EN EL LABORATORIO EMPAGRAN, CANTÓN SALINAS  
PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2018**

**AUTOR:**

Veliz Álava Helen Patricia

**TUTOR:**

Ing. Alejandro Lindao Carola

**ABSTRACT**

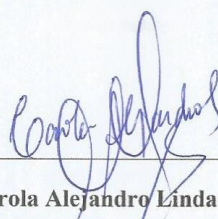
The present work of investigation centers in study of the level of motivation that possess the collaborators of the laboratory of larvas Empagran SA, located in the canton Salinas of the Province of Santa Elena, to later execute the objective of the study that consists in proposing a motivational plan that generates improvements in the performance of employees and in the work environment of the entity. The applied methodology focuses on exploratory research, which allowed a first approach to the place of study; descriptive research, which allowed to detail specifically what happens in the Larva Laboratory, and other sources such as bibliographical and field research that allowed to base scientific conceptualizations of the topic and maintain a direct interview with the general manager and apply the surveys to the different collaborators of the entity for the gathering of information.

**Keywords:** Motivation, work performance, collaborators, strategies.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de profesor guía del trabajo de titulación “**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL LABORATORIO EMPAGRAN, CANTÓN SALINAS PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2018**”, elaborado por la Srta. Helen Veliz Álava, egresada de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**ATENTAMENTE**



---


**Ing. Carola Alejandra Lindao, MSc.  
PROFESOR GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL LABORATORIO EMPAGRAN, CANTÓN SALINAS PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2018”**, elaborado por **Helen Patricia Veliz Alava**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa y administrativa.

**Transferencia de derechos autorales.** Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas**, Carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



---

Helen Patricia Veliz Álava  
C.C. 2450326786

## AGRADECIMIENTO

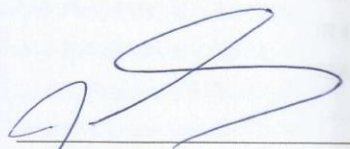
- *A Dios, quien guía siempre mi camino y permite lograr los objetivos propuestos.*
- *A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, quien me acogió en sus aulas y hoy me forma como una profesional de la República del Ecuador.*
- *A los docentes, que sin duda son considerados amigos, quienes contribuyeron a mi formación con su conocimiento profesional y entrega en su vocación.*
- *A mi esposo y familia, quienes estuvieron en este largo transcurso brindándome su apoyo incondicional.*
- *A todos mis amigos y familiares, quienes vivieron conmigo el proceso de mi formación profesional.*

## DEDICATORIA

- *A Dios, ser supremo que bendice siempre mi camino y quien es el responsable de ser la persona que soy en la actualidad.*
- *A mis padres y hermanos, quienes son mi fuente de inspiración y quienes estuvieron en el trascurso de toda mi formación profesional, brindándome siempre su apoyo incondicional.*
- *A mi esposo, por su amor sincero y por estar alentándome durante los largos años de mi profesión.*
- *A mis verdaderos amigos, con quienes trabaje durante este largo proceso y que hoy en día los considero como mis hermanos.*
- *A todos mis familiares, quienes en algún momento me brindaron su apoyo y me vieron crecer desde niña.*



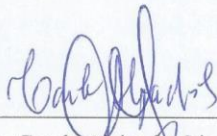
**TRIBUNAL DE GRADO**



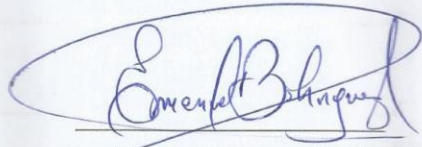
Ing. Mercedes Freire Rendón  
**DECANA (E) DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



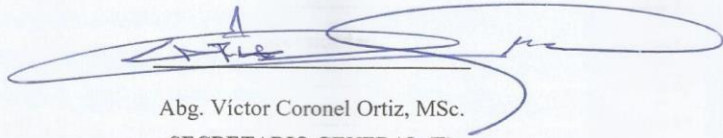
Ing. Mercedes Freire Rendón  
**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.  
**DOCENTE TUTOR**



Ing. Emanuel Bohórquez Armijos  
**PROFESOR DE ÁREA**



Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
**SECRETARIO GENERAL (E)**



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD ...	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA .....	vii
TRIBUNAL DE GRADO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Revisión de Literatura.....	8
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos .....	10
1.2.1 Motivación .....	10
1.2.1.1 Estrategias .....	10
1.2.1.2 Motivación .....	11
1.2.1.3 Ciclo motivacional .....	12
1.2.1.4 Teoría de la jerarquía de las necesidades .....	12
1.2.1.5 Teoría de los dos factores.....	13
1.2.1.6 Tipos de motivación.....	14
1.2.1.7 Remuneración .....	14
1.2.1.8 Horarios de trabajo flexibles .....	15
1.2.1.9 Comunicación .....	16
1.2.1.10 Retroalimentación .....	18
1.2.1.11 Características del puesto de trabajo .....	19
1.2.1.12 Capacitaciones.....	20

1.2.1.13 Reconocimiento.....	20
1.2.1.14 Autonomía Laboral .....	21
1.2.1.15 Rotación de puestos.....	22
1.2.2 Rendimiento laboral.....	23
1.2.2.1 Puntualidad en el trabajo .....	24
1.2.2.2 Atención al cliente.....	25
1.2.2.3 Eficacia personal .....	27
1.2.2.4 Estrés.....	28
1.2.2.5 Trabajo en equipo.....	29
1.2.2.6 Productividad laboral .....	30
1.2.2.7 Evaluación del desempeño .....	31
1.2.2.8 Liderazgo.....	32
1.2.3 Fundamentos legales, sociales, psicológicos, fisiológicos.....	33
1.2.3.1 Fundamentos legales .....	33
1.2.3.2 Fundamentos sociales.....	35
1.2.3.3 Fundamentos psicológicos .....	36
CAPÍTULO II .....	37
MATERIALES y MÉTODOS .....	37
2.1 Tipos de investigación.....	37
2.2 Métodos de investigación.....	38
2.3 Diseño de recolección de datos .....	39
2.3.1 Entrevista.....	40
2.3.2 Encuesta .....	41
2.4 Diseño de instrumentos de recolección de datos.....	43
CAPÍTULO III.....	44
RESULTADOS y DISCUSIÓN .....	44
3.1 Entrevista a Expertos.....	44
3.2 Encuesta aplicada a los colaboradores .....	49

3.3 Limitaciones.....	68
3.4 Resultados .....	69
CAPÍTULO IV.....	71
PROPUESTA .....	71
Objetivos estratégicos .....	72
Valores Institucionales .....	72
Cronograma de actividades .....	74
Programas y proyectos .....	75
Estrategias.....	77
Presupuesto anual.....	81
Conclusiones .....	82
Recomendaciones.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población 1.....	40
Tabla 2: Informante calificado (Muestra 1) .....	41
Tabla 3: Población 2.....	42
Tabla 4: Informantes Calificados (Muestra 2) .....	42
Tabla 5: Edad de los colaboradores .....	49
Tabla 6: Puntualidad de pagos .....	52
Tabla 7: Beneficios sociales.....	53
Tabla 8: Remuneración .....	54
Tabla 9: Flexibilidad en horarios .....	55
Tabla 10: Comunicación .....	56
Tabla 11: Ambiente laboral.....	57
Tabla 12: Herramientas e insumos .....	58
Tabla 13: Capacitaciones .....	59
Tabla 14: Frecuencia de Capacitaciones .....	60
Tabla 15: Gastos de Capacitación .....	61
Tabla 16: Reconocimiento por buen desempeño .....	62
Tabla 17: Relación Laboral.....	63
Tabla 18: Toma de decisiones.....	64
Tabla 19: Alcance de actividades.....	65
Tabla 20: Estrés laboral.....	66
Tabla 21: Trabajos en equipo.....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Edad de colaboradores.....	49
Gráfico N° 2. Departamento .....	50
Gráfico N° 3. Género .....	51
Gráfico N° 4. Puntualidad de pagos.....	52
Gráfico N° 5. Beneficios sociales .....	53
Gráfico N° 6. Remuneración.....	54
Gráfico N° 7. Flexibilidad en horarios.....	55
Gráfico N° 8. Comunicación.....	56
Gráfico N° 9. Ambiente laboral .....	57
Gráfico N° 10. Herramientas e insumos .....	58
Gráfico N° 11. Capacitaciones.....	59
Gráfico N° 12. Frecuencia de capacitaciones .....	60
Gráfico N° 13. Gastos de capacitación .....	61
Gráfico N° 14. Reconocimiento por buen desempeño.....	62
Gráfico N° 15. Relación laboral.....	63
Gráfico N° 16. Toma de decisiones .....	64
Gráfico N° 17. Alcance de actividades .....	65
Gráfico N° 18. Estrés laboral .....	66
Gráfico N° 19. Trabajos en equipo .....	67

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de Consistencia.....	90
Anexo N° 2. Guía de entrevista .....	91
Anexo N° 3. Encuesta .....	92
Anexo N° 4. Fotografías .....	95



## INTRODUCCIÓN

La acuicultura es uno de los sectores más preponderantes de la producción alimentaria mundial y forma una significativa fuente de proteínas, empleo e ingresos económicos, siendo así la fuente de apoyo de una parte considerable de la población mundial. El camarón es una de las especies más cotizadas y de alto valor que se produce mayormente en Asia y Latinoamérica, atraído sobre todo para la exportación y generando riquezas en países en vías de desarrollo.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, 2004, pág. 34) en su documento técnico de pesca “Manejo Sanitario y mantenimiento de la bioseguridad de los laboratorios de postlarvas de camarón blanco en América Latina” menciona que:

La industria del cultivo del camarón en América Latina ha desarrollado y emergido como una de las mayores fuentes de ingreso de divisas extranjeras de la región. Inicialmente, los productores de camarón dependían casi por entero de la captura de postlarvas salvajes en estuarios y áreas costeras donde éstos se encuentran de forma natural. Sin embargo, las variaciones estacionales y anuales de las capturas de postlarvas, originaron el desarrollo de laboratorios de postlarvas de camarón donde la producción de postlarvas se podía llevar a cabo bajo condiciones controladas. Estos laboratorios usaban reproductores salvajes capturados y suministrados por pescadores. (pág. 6)

En Sudamérica, una cantidad significativa de empresas presentan problemas de desmotivación laboral por diferentes causas, entre ellas la remuneración, la rutina

laboral, el estrés, el exceso de carga de trabajo, entre otros, que sin duda afecta el rendimiento empresarial al verse reflejados conflictos, ausentismo laboral, renuncias, despidos y demás acciones que también perjudica al colaborador y a la sociedad en general.

En Ecuador muchos de los servidores tanto públicos como privados visualizan el trabajo como algo obligatorio y rutinario que los ayuda a realizarse como personas y a cumplir con sus diferentes obligaciones económicas, sin embargo el restante de ha aprendido a crear un buen ambiente laboral en donde exista una excelente comunicación con sus superiores y se sienten parte necesaria de la organización.

El Ecuador está constituido por 24 provincias, entre ellas la provincia de Santa Elena que consta con aproximadamente 120 laboratorios de larvas ubicados en el perfil costanero de la misma según el Ministerio de Acuicultura y Pesca (MAP, 2014, pág. 14), dentro de ellos se encuentra el laboratorio Empagran S.A. perteneciente a la Camaronera del mismo nombre, quien maneja una toma de decisiones descentralizada y cuenta con 101 colaboradores divididos en las diferentes secciones del mismo.

En el laboratorio de Larvas Empagran S.A. se ha detectado el bajo rendimiento laboral en las diferentes áreas de la empresa causado principalmente por la desmotivación que presentan sus colaboradores; es considerable la limitada aplicación de estrategias motivacionales que hacen del trabajo diario un ambiente incomodo y poco agradable para ambas partes que conforman la organización en todos sus niveles.

Las estrategias son planes de acción que permiten interactuar con el entorno para alcanzar objetivos organizacionales; las estrategias definen como llegar a un fin admitiendo el cumplimiento de las metas trazadas con dirección hacia donde la organización desea orientarse centrado en este caso en la motivación laboral.

Considerando los estudios de (Marin & Placencia, 2017) indican que:

La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento. Centrándonos en la estructura del comportamiento, los trabajadores aportan de acuerdo a la motivación por sus propios intereses y tratan de imponerlo a la organización a la que pertenecen. Sin embargo, una herramienta esencial para que las instituciones alcancen el éxito, son las personas que la integran. Si la gerencia hace una correcta administración de los recursos puede estimular positivamente el logro de las metas personales y las metas institucionales traducido en un buen rendimiento de los trabajadores. (pág. 43)

Los colaboradores de Empagran S.A. en su mayoría, presentan diferentes síntomas como agotamiento físico y mental debido a la carga de trabajo que existe dentro del laboratorio, lo que genera una desmotivación; en ciertas ocasiones bajo rendimiento en los puestos de trabajo y en el extremo caso el abandono de ellos, sobre todo en los operarios que son los encargados de la alimentación y cultivo de larvas, quienes deben hospedarse durante varios días dentro la empresa y trabajar arduamente durante cualquier hora del día y de la noche, debido a que tratan con especies vivas que requieren relevante atención.

Por otro lado, también se encuentra el personal administrativo, quien también padece de inconvenientes como el estrés, la rutina laboral, el agotamiento mental y la sobrecarga de trabajos, los cuales en ocasiones deben ser culminados en sus hogares fuera del horario laboral, lo que genera ocupación de su tiempo libre y con ello desmotivación y desgane al momento de acudir a sus puestos de trabajo.

Son varios los factores que afectan el rendimiento laboral de los colaboradores, entre ellos se encuentran:

- Sueldos y Salarios
- Muebles, enseres y herramientas obsoletas
- Escasas capacitaciones
- No reconocimiento del buen desempeño laboral
- Carencia de autonomía y participación en la toma de decisiones
- Carencia de integraciones
- Limitada comunicación interna

En el presente estudio la formulación del problema se plantea: ¿Cómo contribuyen las estrategias de motivación al rendimiento laboral en el laboratorio de larvas Empagran S.A. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

La sistematización del problema se fundamenta de la siguiente forma:

- ¿Cuál es el grado de motivación actual y de rendimiento laboral que presentan los colaboradores del Laboratorio de larvas Empagran S.A.?

- ¿Qué fundamentaciones teóricas refuerzan la sustentación del tema propuesto?
- ¿Cuáles son las estrategias de motivación que contribuyen a la mejora del rendimiento laboral?

El objetivo general del tema de investigación se plantea:

Proponer estrategias de motivación que contribuyen al rendimiento laboral en el laboratorio de larvas Empagran S.A. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

De igual modo, las tareas científicas que se establecen son:

- Diagnosticar las estrategias de motivación que influyen en el rendimiento laboral del Laboratorio de larvas Empagran.
- Determinar la situación actual del laboratorio Empagran con relación al estudio de motivación y el rendimiento laboral.
- Diseñar un plan motivacional a aplicarse para incrementar el rendimiento laboral en el laboratorio Empagran.

En la investigación realizada, la idea a defender se plasma de la siguiente forma:

La aplicación de estrategias de motivación contribuye a la mejora del rendimiento laboral en el Laboratorio de larvas Empagran S.A. del Cantón Salinas.

El tema se centra en la fundamentación de criterios que traten acerca de estrategias de motivación en el personal del Laboratorio de Larvas Empagran S.A. para la obtención de un mejor rendimiento laboral, sustentado en fuentes bibliográficas

importantes dentro del campo, expresadas por autores diestros en temas relacionados con el ya mencionado.

Según (Tirado, 2012) en su tesis “El rendimiento laboral y su incidencia en la producción de la industria de polímeros y plásticos cía. Ltda. Inpolplast”, quien menciona que:

La evaluación del rendimiento trata sobre cómo establecer un sistema organizativo de los recursos humanos de una empresa u organización para aumentar su eficiencia y productividad, eliminando procesos inútiles, mejorando otros que son deficientes o implantando otros nuevos que ayuden al capital humano a mejorar en su trabajo. Así promoverá el talento y la mejora continua en el quehacer diario dentro de la empresa; para convertirse en un facilitador y mejorar los resultados y objetivos individuales a la cultura de la empresa y conseguir el compromiso de los profesionales. (págs. 26-27)

En el artículo sobre la calidad de vida laboral, hacen referencia a mantener un ambiente laboral favorable y placentero para los empleados que conforman la organización, para ello se debe implementar estrategias que muestren condiciones favorables para los mismos, así como estrategias de motivación y actividades propias que mejoren el rendimiento laboral, con el fin de crear un impacto positivo en la productividad y en las relaciones internas y externas con los grupos de interés de la empresa. (Suescún, Sarmiento, Álvarez, & Lugo, 2016, pág. 18)

Dentro del trabajo de investigación es importante mencionar que se utilizará una justificación metodológica de tipo exploratoria-descriptiva, para recabar la información pertinente y conocer los elementos que intervienen en la motivación del personal, el rendimiento laboral y demás contenidos desglosados de los mismos



que se encuentren reflejados en los colaboradores del laboratorio de larvas Empagran S.A.

En definitiva, la investigación se proyecta con el propósito de analizar las diferentes estrategias de motivación existentes y de cómo éstas mejoran en el rendimiento de los colaboradores del laboratorio de larvas Empagran S.A., con el fin de asesorar a los directivos de la empresa y crear un mejor ambiente laboral dentro de la misma, logrando que los colaboradores desarrollen su labor de manera efectiva.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Revisión de Literatura

Valorando el aporte de (Troncoso, Garay, & Sanhueza, 2016, págs. 22-23) en su artículo publicado acerca de la motivación menciona que:

Independiente de la labor que desarrolla una persona, debe existir un motivo para su realización. Motivación puede ser definida como la actitud que presentan las personas al ejecutar una actividad, permitiendo direccionar su comportamiento, a través de un proceso dinámico interno que puede dar respuesta a la variabilidad en el comportamiento humano. La presencia de motivación para el desarrollo de actividades laborales constituye un comportamiento adaptativo con el que se responde en forma eficaz a las demandas que se presentan en el trabajo. Un buen ambiente laboral necesita de esfuerzo social y de recursos para el logro de metas individuales y colectivas.

Toda persona tiene un motivo al momento de realizar alguna labor; la motivación se visualiza en la forma en que las personas desarrollan algo, mostrando su comportamiento dependiendo del entorno en el que se estén desarrollando; cuando un colaborador se encuentra motivado es efectivo en sus labores diarias y responde a las diferentes situaciones halladas en el mismo, pero para lograr tener un personal motivado es necesario destinar recursos y empezar a tener una mejor actitud desde la cúpula para que los subalternos se contagien de la misma.

Resaltando los estudios de (Gómez L. , 2016, pág. 79) en su libro Dirección de Recursos Humanos hace mención:

La teoría de la motivación intenta explicar por qué los empleados están más motivados y más satisfechos con un tipo de trabajo que con otro. Para los directivos resulta esencial comprender la motivación del trabajo porque los empleados que están muy motivados están en mejor disposición de ofrecer un producto o servicio de calidad superior que aquellos otros trabajadores que carecen de motivación. La motivación es un proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar.

Por otro lado, el rendimiento laboral son las actitudes y comportamientos que reflejan los colaboradores de una institución y que se ven reflejados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el rendimiento que muestra cada colaborador puede ser medido por competencias individuales y por el nivel de contribución que ellos brindan a la empresa. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, págs. 11-12)

En otro contexto, en el libro la inteligencia emocional hace referencia al rendimiento laboral y menciona que “es el aspecto de mayor importancia dentro de la empresa, está conformado por todos los individuos que están involucrados en las diferentes etapas del proceso de producción, los mismos que permiten alcanzar resultados para el producto final deseado”. (Goleman, 2013, pág. 83)

En la tesis doctoral, se menciona que “El rendimiento laboral se puede definir como aquellas conductas que son relevantes para las metas de la organización “. (Rosell, 2012, pág. 54)

El rendimiento de los colaboradores se puede implantar un sistema que incremente la efectividad de los mismos, y a su vez de los procesos internos; de esta manera se impulsara la mejora continua y el buen desenvolvimiento laboral que traigan consigo una excelente productividad y un buen ambiente laboral.

## **1.2 Desarrollo de teorías y conceptos**

### **1.2.1 Motivación**

#### **1.2.1.1 Estrategias**

Conforme a los estudios de (Daft, 2011) se define la estrategia como:

Una estrategia es un plan para interactuar con el entorno competitivo a fin de alcanzar las metas organizacionales. Algunos directivos consideran las metas y estrategias como intercambiables, pero para efectos de este libro, las metas son la dirección hacia la que la organización quiere orientarse y las estrategias definen cómo llegar a dicho fin. (pág. 65)

Por otro lado, considerando las aportaciones de (Contreras, 2013) hace referencia a que:

Muchas veces se utiliza la palabra estrategia para hacer referencia a aquellas actitudes o acciones que están dirigidas a establecer una forma de pensar o de hacer las cosas. En la vida diaria, el término estrategia se usa para demostrar que una persona es capaz de pensar cada paso que da, de tal manera que dichas acciones vayan concatenadas y tengan relación. Algunas personas relacionan estrategia con la astucia y la malicia que cada ser humano posee como don natural para lograr algo. (pág. 158)

Las estrategias serán una fuente esencial dentro de la investigación propuesta, porque nos ayudarán a implementar acciones positivas que eleven el grado de motivación, y con esto una maximización del rendimiento laboral, que permita alcanzar beneficios mutuos entre la empresa y los colaboradores.

### **1.2.1.2 Motivación**

Valorando la investigación de (Lieury & Fenouillet, 2016, págs. 97-98) se menciona que “la motivación es un término genérico que dibuja el conjunto de mecanismos biológicos y psicológicos que permiten el desencadenamiento de la acción, orientación, intensidad y persistencia”.

Resaltando los estudios de (Chiavenato, 2011) se considera que:

El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de áreas y actividades que representan desafíos y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, la reducen. (pág. 45)

Por otro lado, para (Robbins & Judge, 2009, pág. 102):

Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo.

Considerando también las aportaciones de (Chiavenato, 2001) la motivación:

Es aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. (pág. 68)

### **1.2.1.3 Ciclo motivacional**

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento, cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargarla tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad. En otras ocasiones, la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2001, pág. 70)

### **1.2.1.4 Teoría de la jerarquía de las necesidades**

Dentro de la motivación, encontramos la teoría de la jerarquía de las necesidades o más conocida como la Pirámide de Maslow, que (Robbins & Judge, 2009) la detallan en cinco aspectos:

1. Fisiológicas. Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
2. Seguridad. Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
3. Sociales. Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.



4. Estima. Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.

5. Autorrealización. Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización. (pág. 176)

Dentro de las necesidades que satisface el laboratorio de larvas Empagran S.A. a sus colaboradores, constan las fisiológicas, brindan la alimentación (desayuno, almuerzo y en ciertos casos merienda) es fundamental; seguridad, poseen guardias en todo el área del laboratorio para preservar la integridad, y proveer los respectivos implementos que resguarden su salud al momento de laborar; sociales al facultar relacionarse con todos los miembros de la entidad, y la oportunidad de autorrealización al reconocer su labor y brindarles la oportunidad de viajar a instalaciones de Empagran en otros países.

#### **1.2.1.5 Teoría de los dos factores**

La teoría de Herzberg está basada en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, menciona que la motivación de las personas depende de dos factores:

Factores higiénicos: son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja. Se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales.

Incluyen: condiciones de trabajo y comodidad; políticas de la empresa y de la administración; relaciones con el supervisor; competencia técnica del supervisor; salarios; estabilidad en el cargo; relaciones con los colegas. Estos factores constituyen el contexto del cargo.

Factores motivacionales: tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí. Incluyen: delegación de la responsabilidad; libertad de decidir cómo realizar un trabajo; ascensos; utilización plena de las habilidades personales; formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos; simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña); ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente). (Chiavenato, 2001, pág. 76)

#### **1.2.1.6 Tipos de motivación**

En el libro de (Miralles & Cima, 2009) se menciona que existen dos tipos de motivación, mismas que se detallan a continuación:

La motivación extrínseca, que viene de afuera de la persona, para conseguir unos objetivos y la motivación intrínseca, que es la que proviene de la propia persona y la impulsa a conseguir sus objetivos. (pág. 12)

La motivación intrínseca, se refiere a los refuerzos e incentivos que desde fuera de una persona se hacen para estimular la aparición de la motivación intrínseca, el problema que tenemos es que hoy por hoy, la sociedad actual no valora el esfuerzo, la constancia y el rigor. (pág. 12)

#### **1.2.1.7 Remuneración**

La remuneración es el precio del factor trabajo, que bien no es considerado como un producto, pero representa el esfuerzo físico y mental de una persona que está sujeta a las leyes de oferta y demanda. Toda empresa debe satisfacer las necesidades de los colaboradores en reciprocidad al esfuerzo que estos realizan en sus puestos de trabajo. (Casas, 2002, pág. 148)

Para muchas personas, la característica más importante del trabajo es la remuneración, y en el Preámbulo de la Constitución de la OIT se enuncia el principio de un «salario vital adecuado». Casi todos quienes trabajan o buscan trabajo lo hacen para percibir ingresos y asegurar el bienestar económico propio y el de sus hogares. ( Anker, Chernyshev, Egger, Mehran, & Ritter, 2003, pág. 12)

Resaltando los estudios de (Chiavenato, 2011) es bueno para la organización “proporcionar incentivos compartidos que promuevan los objetivos organizacionales. Uno de los 3 motivadores más poderosos es la recompensa por el trabajo bien hecho. La recompensa funciona como refuerzo positivo e indicador del comportamiento que la organización espera de sus participantes”. (pág. 58)

En el laboratorio de larvas Empagran S.A. la cancelación de salarios siempre es puntual y a los colaboradores se le brinda la mayoría de los beneficios sociales a excepción del pago de horas extraordinarias y suplementarias, lo que causa desmotivación en los mismos, porque son muchas las ocasiones en las que deben de laborar fuera del horario establecido, mientras que en el caso del personal administrativo en ocasiones deben de culminar ciertos trabajos en el transcurso de sus horas de descanso desde sus hogares.

#### **1.2.1.8 Horarios de trabajo flexibles**

Valorando las aportaciones de (Robbins & Judge, 2009) se define a los horarios de trabajo flexible como:

El horario flexible tiende a reducir el ausentismo y con frecuencia mejora la productividad del trabajador, lo que es probable se deba a varias razones. Los

trabajadores tienen la capacidad para ajustar sus horas de labor con sus demandas personales, lo que reduce la impuntualidad y ausencias, y ajustan sus actividades en el puesto con las horas en que son más productivos en lo individual. (pág. 222)

Resaltando los estudios de (Chiavenato, 2011) se menciona que:

La flexibilidad de horario será cada vez mayor y el trabajo tradicional se efectuará cada vez más en casa. Con el desmonte de las grandes empresas y del concepto tradicional de activo tangible disminuirá cada vez más el conjunto de bienes físicos de la organización, la cual será cada vez menos concreta y más virtual. (pág. 75)

Por otro lado, ( Anker, Chernyshev, Egger, Mehran, & Ritter, 2003) “El horario laboral puede afectar el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar y a la salud física y mental” (pág. 174)

El laboratorio en estudio maneja un sistema de labor por competencias, en donde el colaborador debe pertenecer sus ocho horas dentro de la organización y si el caso lo amerita extenderlas hasta diez u once sin recibir pago de horas extra. Como el autor Idalberto Chiavenato menciona, se debe trabajar en torno al manejo de medios virtuales sobre todo en el área administrativa y cambiar la forma de trabajo a un enfoque por resultados, en donde el colaborador aproveche efectivamente su tiempo y a la vez cumpla con sus responsabilidades en la organización.

#### **1.2.1.9 Comunicación**

En épocas pasadas el papel de la comunicación era algo sencillo y no tan ligada a la labor principal de una empresa, con el pasar de los años las cosas han cambiado y hoy en día la comunicación es una herramienta vital en la organización y el

encargado de transmitir información debe tener un gran reconocimiento y apoyo por parte de las autoridades para crear un mejor ambiente de trabajo. (Enrique, Madroñero, Morales, & Soler, 2008, pág. 92)

Considerando las aportaciones de (Robbins & Judge, 2009) se menciona que:

La comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se exige que los empleados sigan. (...) La comunicación impulsa a la motivación porque aclara a los empleados lo que se hace, qué tan bien se hace y lo que puede hacerse para mejorar el desempeño, si éste fuera insatisfactorio. (...) La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. (págs. 351-352)

Desde otra perspectiva (Daft, 2011) menciona que “La actividad de comunicación y su frecuencia se incrementan a medida que lo hace la variedad. Los problemas frecuentes requieren que se comparta más la información con el fin de resolverlos y asegurar la terminación apropiada de las actividades”. (pág. 277)

Finalmente, (Guzmán Paz, 2012) indica que:

La comunicación es una responsabilidad compartida; como todos en la organización se comunican, comunicarse bien es una responsabilidad de todos, si bien algunos deben desempeñar un papel más importante en este sentido por la posición que ocupan o por la información que manejan. Por tanto, el desarrollo de las habilidades de comunicación de las personas, en los distintos niveles y áreas, se ha vuelto una prioridad, sobre todo ahora que las organizaciones están viviendo cambios fundamentales. (pág. 15)

La comunicación en el laboratorio de larvas se maneja de forma horizontal, en donde los operarios muy pocas veces mantienen contacto con el gerente general, lo que en la mayoría de los colaboradores genera desmotivación al no existir confianza laboral entre ambas partes, y en lo riguroso que se torna solicitar o sugerir algo por la tardanza de recibir una respuesta.

#### **1.2.1.10 Retroalimentación**

El proceso administrativo se vale de enlaces y de la retroalimentación. Por ejemplo, la retroalimentación debe preceder a la actividad de organizar, y el controlar debe seguir a las demás funciones. Es esencial la continua retroalimentación para mejorar el desempeño y para la planificación. (Gordon, 2005, pág. 48)

Valorando los estudios de (Robbins & Judge, 2009) definen la retroalimentación como el “grado en que la ejecución de las actividades de trabajo que requiere su puesto da como resultado que el individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño”. (pág. 216)

Por otro lado, (Daft, 2011) menciona que “Los sistemas de control eficaces implican el uso de la retroalimentación a fin de determinar si el desempeño organizacional cumple con los estándares establecidos que ayuden a la organización a alcanzar sus metas” (pág. 299)

En el laboratorio en estudio, es escasa la retroalimentación en tareas, no se da seguimiento al cumplimiento de las labores realizadas por los colaboradores de las diferentes áreas para tomar medidas correctivas o preventivas que hagan surgir de mejor forma al laboratorio.

### **1.2.1.11 Características del puesto de trabajo**

Un buen ambiente laboral es determinante en todo puesto de trabajo, porque permite maximizar el rendimiento laboral y tener un personal motivado; se considera que la mejor forma de brindar bienestar y motivación a los colaboradores es facilitar sus días en su puesto de trabajo. (De la Fuente, Fernández, & García, 2006, págs. 124-125)

Considerando las aportaciones de (Chiavenato, 2011) las características del puesto de trabajo “se refieren al contenido de puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales”. (pág. 45)

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. (Chiavenato, 2011, pág. 74)

En el Laboratorio de larvas Empagran S.A. no existen manuales de funciones ni manuales de procedimientos actualizados desde hace 15 años, por lo que las funciones de cada puesto de trabajo han ido incrementando y cada vez es más trabajo el que realiza sobre todo el área operativa, quienes deben acoplarse al ritmo creciente de trabajo por el mismo salario percibido

### **1.2.1.12 Capacitaciones**

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. (Siliceo, 2006, págs. 91-92)

Valorando los estudios de (Robbins & Judge, 2009) se menciona que:

Los empleados competentes no lo son para siempre. Las aptitudes se deterioran y se hacen obsoletas, por lo que es necesario aprender otras nuevas. Esa es la razón por la cual las organizaciones gastan miles de millones de dólares cada año en la capacitación formal. (pág. 590)

Mientras que (Chiavenato, 2011, pág. 49) menciona que “El desarrollo de las personas dejó de ser tarea exclusiva del departamento de capacitación y desarrollo (CyD) para convertirse en una preocupación holística de la organización”

Las capacitaciones que brinda el laboratorio de larvas Empagran S.A. a sus colaboradores se dan anualmente en la ciudad de Guayaquil y en ciertas ocasiones en otros países en los que también operan sucursales del Grupo Empagran S.A., las capacitaciones nacionales se proporcionan solo a jefes departamentales y las internacionales se otorgan por méritos también a jefes departamentales que cumplan como mínimo con cinco años de labor en el Laboratorio.

### **1.2.1.13 Reconocimiento**

“Fomentar el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o a través de vías no formales de formación constituye una



medida clave para favorecer la formación profesional de los ciudadanos”.  
(Manzano, Martín, & Ruiz, 2012, pág. 19)

Resaltando las aportaciones de (Chiavenato, 2011) se detalla que:

El equilibrio organizacional refleja el éxito de la organización al "remunerar" a sus integrantes con incentivos adecuados y motivarlos para continuar con sus contribuciones, lo que garantiza su supervivencia y eficacia. Según este concepto, la organización ofrece estímulos para inducir a una ganancia equivalente o mayor de contribuciones. Para que la organización sea solvente, es necesario que los incentivos sean útiles para los participantes, de la misma manera que las contribuciones lo sean para la organización. (pág. 70)

Resaltando la investigación de (Clavería, 2009, pág. 18) menciona que:

El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

El laboratorio de larvas en estudio no tiene un patrón a seguir en cuanto a reconocimiento laboral, provocando que los colaboradores tengan un nivel de motivación medio-bajo, por ello dentro del plan motivacional realizado se propone un sistema de reconocimiento laboral.

#### **1.2.1.14 Autonomía Laboral**

Considerando los aportes de (Robbins & Judge, 2009, pág. 214) la autonomía laboral es el “grado en que el trabajo proporciona libertad sustancial, independencia

y discrecionalidad al individuo para que programe sus labores y determine los procedimientos por usar para llevarlo a cabo”.

Por otro lado, (Chiavenato, 2011) recomienda:

Conferir poder a las personas para que tomen decisiones independientes sobre acciones y recursos. En ese sentido, cada líder reparte y delega autoridad a los individuos para que trabajen de acuerdo con lo que aprenden y dominan. Esto es, dar autonomía a las personas, o lo que se conoce como otorgamiento de poder o facultamiento (empowerment). (pág. 58)

Los directivos no solo deben permitir la participación de los empleados en la toma de decisiones de rutina, sino que deben estimularla para crear una mayor responsabilidad y apertura de ideas creativas que mejoren el rendimiento laboral. (Albalate, 2014, pág. 108)

El laboratorio de larvas no cuenta con un manual de procedimiento actualizado desde hace quince años, lo que genera que los colaboradores de nivel bajo sean sumamente dependientes de sus jefes inmediatos, ya que no poseen autonomía laboral para tomar las decisiones que crean pertinentes en determinados casos.

#### **1.2.1.15 Rotación de puestos**

Considerando la investigación de (Robbins & Judge, 2009) comentan que:

Si los empleados padecen por el exceso de rutina de su trabajo, una alternativa consiste en usar la rotación de puestos (o lo que muchos denominan hoy capacitación cruzada). Esta práctica se define como el cambio periódico de un empleado de una tarea a otra. Cuando una actividad

ya no es interesante, el empleado pasa a otra, por lo general del mismo nivel, que tenga los mismos requerimientos de aptitudes. (pág. 218)

Resaltando los estudios de (Flores, Abreu, & Badii, 2008) se menciona que “Generalmente detrás de una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los recursos humano”. (pág. 49)

Por consiguiente, (Chiavenato, 2001) “La rotación del personal no es una causa sino un efecto, consecuencia de ciertos fenómenos localizados en el interior o el exterior de la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal”. (pág. 188)

En el laboratorio de larvas en estudio no existe rotación de puestos en áreas administrativas, mientras que en el área operativa rotan los puestos cada 21 días de labor, después de haber permanecido “puertas adentro” como se conoce. En el área administrativa no existen mayores inconvenientes debido a que son horarios cómodos, aunque deben trabajar horas extras no remuneradas, mientras que en el área operativa el tiempo para que se efectuó la rotación de puestos es extensa y causa desespero en los colaboradores por salir.

### **1.2.2 Rendimiento laboral**

Valorando los estudios de (Jaén, 2010) se menciona:

El valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser

positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. (pág. 14)

Por su parte, los autores (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010) mencionan que:

La satisfacción laboral es importante en el estudio del comportamiento organizacional porque para la mayoría de los trabajadores constituye un fin en sí misma o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal. Asimismo, la satisfacción y la insatisfacción laboral están asociadas con un gran número de indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, bajas, rotación, rendimiento, etc. (págs. 27-28)

La Real Academia Española (RAE, 2018) señala que “el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.”.

El rendimiento laboral es considerado la variable dependiente de tema de investigación; con esta variable se podrá identificar la efectividad de los colaboradores al cumplir con sus tareas y responsabilidades, el cumplimiento de objetivos trazados con el trabajo realizado y verificar el grado de satisfacción laboral que poseen en sus puestos de trabajo.

### **1.2.2.1 Puntualidad en el trabajo**

Considerando los aportes de (Revista Cero Grados, 2014, pág. 24) indica que “la puntualidad dota a un trabajador de eficiencia, orden y responsabilidad; igualmente, comunica cosas positivas hacia los clientes, compañeros de trabajo y jefes. Da un sentido de profesionalismo y compromiso”.

Valorando los estudios de (Taveras, 2013, pág. 71) menciona que:

La puntualidad es una actitud que se adquiere con la influencia de la educación del hogar, es símbolo de organización y disciplina social. La puntualidad es muestra de disciplina que da paso al conocimiento o enseñanza de las normas y costumbres, valorando el cumplimiento a los horarios para cada una de nuestras actividades, con responsabilidad. Es muestra de respeto al tiempo de los demás tanto en los centros educativos, nuestros trabajos, así como en la vida social. Llegar con puntualidad es un signo de buenos modales.

Por otro lado, (Pérez, 2010, pág. 56) hace referencia a que:

La puntualidad contribuye a dotar una personalidad de carácter y eficacia. Nos hace ser mejores en las actividades que desempeñamos y así ganaremos la confianza del entorno. Exhibe su disciplina, perseverancia y orden para establecer las prioridades de sus acciones. Tiene que ver con su fuerza de voluntad y sentido de responsabilidad.

En ciertos colaboradores del área administrativa se observa impuntualidad debido a que existe una hora estipulada de entrada, pero no hay control de la misma, por tal razón los colaboradores de dicha área llegan hasta con una hora de retraso; por otro lado, los colaboradores del área operativa por permanecer dentro del laboratorio por 21 días consecutivos están obligados a siempre estar puntuales en sus jornadas de trabajo.

#### **1.2.2.2 Atención al cliente**

Resaltando la aportación de (Solórzano, 2013, pág. 7) menciona que:

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde

adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir.

La calidad del servicio al cliente como una práctica que debe emplear la organización en general, con el fin de brindar una excelente atención y que esta sea frágil, adecuada y que llene las expectativas del cliente. Es importante mencionar que esta terminología es parte fundamental de la mercadotecnia intangible, siendo algo que no se percibe al simple tacto, pero se llega a valorar; cuyo objetivo es satisfacer cada una de las exigencias que los usuarios soliciten. (López, 2013, pág. 89)

En toda la organización el cliente espreciado como el elemento fundamental para el ascenso de la misma; el cliente está por encima de todo por ello, para los dirigentes una de las impaciencias más alarmantes es la atención que se les brinda, debido a que una buena atención es una de las operaciones que permiten sobresalir dentro de otras organizaciones competitivas. El autor, especifica que las empresas que tienen una calidad en sus servicios e invierten en instrumentos para conseguir una cercanía con sus clientes, indiscutiblemente son exitosas. (Boyero, 2013, pág. 17)

Dentro del laboratorio en estudio la atención brindada al cliente por el área administrativa-contable es buena, sin embargo, cuando existe sobrecargo laboral muchas veces los clientes no son atendidos de la mejor manera.

### **1.2.2.3 Eficacia personal**

Valorando los estudios de (Daft, 2011) menciona que “La eficacia es un concepto amplio. Implícitamente, toma en consideración una gama de variables a niveles organizacionales y departamentales. La eficacia evalúa el grado al que se alcancen múltiples metas, oficiales u operativas.” (pág. 75)

Por otro lado (Robbins & Judge, 2009) definen la eficacia personal como:

La eficacia personal (también conocida como “teoría cognitiva social” o “teoría del aprendizaje social”) se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. Por tanto, en las situaciones difíciles cabe la posibilidad de que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquellas con mucha eficacia personal tratarán con más ahínco de vencer al desafío. Además, los individuos con eficacia personal alta parecen responder a la retroalimentación negativa con más esfuerzo y motivación, mientras que aquellos con poca eficacia tal vez reduzcan su esfuerzo cuando se les dé retroalimentación negativa. (págs. 188,189)

Considerando también el aporte de (Chiavenato, 2001) “El logro de objetivos previstos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles. Logro de objetivos y vuelve la atención a aspectos externos de la organización”. (pág. 48)

Los colaboradores del laboratorio en estudio, tratan de cumplir con todas las funciones encargadas, sin embargo, muchas de las ocasiones no se logran concretar

los objetivos propuestos, debido a que existen distractores que hacen que el trabajo se prolongue.

#### **1.2.2.4 Estrés**

Valorando la investigación de (Del Hoyo, 2013, pág. 22) se considera que:

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

Considerando las aportaciones de (Robbins & Judge, 2009) “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante”. (pág. 637)

Finalmente (Guzmán, 2003) menciona que:

La mayor parte del tiempo las personas pasan en interacción con algún tipo de organización, sea directa o indirectamente. Las organizaciones, entre otros factores, constituyen fuentes generadoras de estrés, en consecuencia, por un significado social, económico, psicológico y ético, deben preservar la salud mental de quienes trabajan para ellas. (pág. 9)

En el laboratorio de larvas Empagran S.A. se siente tensión en algunos colaboradores, muchos de estos mencionan que se sienten estresados debido a la



alta carga de trabajo que se les asigna a diario, puesto que la empresa se encuentra en constante crecimiento y por consiguiente sus actividades y transacciones van aumentando.

#### **1.2.2.5 Trabajo en equipo**

Considerando los aportes de (Daft, 2011) menciona que:

Los equipos de proyecto suelen ser el mecanismo de vinculación horizontal más fuerte. Los equipos son fuerzas de tarea permanentes, y con frecuencia se utilizan en conjunto con un integrador de tiempo completo. Muchas veces, cuando las actividades entre departamentos requieren una coordinación sólida durante un periodo más largo, la solución es un equipo transnacional. (pág. 98)

Resaltando la investigación de (Robbins & Judge, 2009) “La construcción de equipos usa actividades grupales de mucha interacción a fin de aumentar la confianza y apertura entre los miembros del equipo”. (pág. 631)

Por otro lado, (Gómez & Acosta, 2003, págs. 11-12) mencionan que:

En las organizaciones, el trabajo en equipo no produce sólo mejoras individuales y organizacionales, sino que interviene también en el perfeccionamiento de los servicios, tanto cuantitativa como cualitativamente. Además, se facilita una mejor gestión de la información y del conocimiento. Es evidente que el conocimiento de la dinámica de los grupos y equipos de trabajo, especialmente de su comportamiento, tiene una gran importancia para los dirigentes y empresarios. Estudiar los grupos y equipos que coexisten en cualquier organización para saber cómo organizarlos, utilizarlos y multiplicar sus resultados, es una estrategia consistente de desarrollo organizacional.

Dentro del laboratorio a pesar de la carga laboral y de la tensión que se siente en determinados momentos, se observa compañerismo y ayuda mutua en la realización de actividades tanto administrativas como de operación; el trabajo en equipo ha sido fundamental para el cumplimiento de objetivos organizacionales trazados y por ello se observa un crecimiento constante en la entidad.

#### **1.2.2.6 Productividad laboral**

Valorando los estudios de (Carro & González, 2012) “La productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos)”. (pág. 4)

Considerando el aporte (Daft, 2011) se menciona que:

Las metas de productividad se refieren a la cantidad de producción obtenida de los recursos disponibles. Normalmente describen la cantidad de entradas de recursos requerida para alcanzar los resultados deseados y, por tanto, se establecen en términos de “costo por una unidad de producción”, “unidades producidas por empleado” o “costo de recursos por empleado”. (págs. 63-64)

Considerando el estudio de (Jaén, 2010) la productividad laboral:

Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales, y se compone de diferentes elementos como:

- Posesión de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas
- Formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las tareas

- Formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas
- Aplicación para el conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales. (pág. 18)

Los colaboradores del laboratorio de larvas en estudio, a pesar de la alta carga laboral que se les asigna, tratan de cumplir a cabalidad con todas sus responsabilidades y tareas asignadas trabajando en equipo cuando necesitan ayuda. Es importante acotar que el personal cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar sus actividades.

#### **1.2.2.7 Evaluación del desempeño**

“La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona” (Chiavenato, 2001, pág. 356)

La evaluación del desempeño tiene varios propósitos. Un propósito es ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos en general. Las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo. Identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Las evaluaciones también cumplen con el propósito de brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño. Además, las evaluaciones de desempeño son la base para asignar recompensas. Es frecuente que las evaluaciones

del desempeño determinen decisiones tales como quién obtiene un incremento en su salario por mérito, así como otras recompensas. (Robbins & Judge, 2009, pág. 595)

Valorando el criterio de (Daft, 2011) menciona también que:

La rentabilidad refleja el desempeño general de las organizaciones comerciales. La rentabilidad se puede expresar en términos de utilidad neta, utilidad por acción o rendimiento sobre la inversión. Otras metas de desempeño generales son el crecimiento y el volumen de producción. (pág. 63)

Dentro del laboratorio en estudio no existe un indicador que permita medir en desempeño o la productividad de los colaboradores; las autoridades miden el desempeño laboral de forma subjetiva y por el tiempo que tienen de conocer a los diferentes colaboradores.

#### **1.2.2.8 Liderazgo**

Valorando los estudios de (Navarro, 2015) indica que:

Para definir el liderazgo debe considerarse que se trata de un orden social, es decir, de relaciones entre los sujetos que se estructuran no solo a partir de las cualidades extraordinarias de su líder sino también de su trabajo, y de que estos dos elementos concuerden con las características y las necesidades de los seguidores y seguidoras, y con las características del contexto. (pág. 10)

Considerando también la aportación de (Daft, 2011) menciona que:

Una encuesta reciente reveló que entre las empresas que son innovadoras exitosas, 80% tiene líderes de primera, que con frecuencia refuerzan el valor y la importancia de la innovación. Esos líderes piensan en la innovación, demuestran su importancia por

medio de sus acciones y hacen seguimiento para asegurarse de que las personas estén invirtiendo el tiempo y los recursos en todos los aspectos de la innovación. (pág. 434)

Finalmente, (Robbins & Judge, 2009) brindan su definición de liderazgo:

Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización. (pág. 385)

Dentro del laboratorio resaltan varios colaboradores que tienen espíritu de líderes, quienes están predispuestos a mostrarle el funcionamiento de las actividades a los colaboradores nuevos y que están siempre pendientes del cumplimiento de las tareas encomendadas a sus compañeros, mostrándoles la forma correcta de hacerlo y guiándolos en todo momento.

### **1.2.3 Fundamentos legales, sociales, psicológicos, fisiológicos**

#### **1.2.3.1 Fundamentos legales**

##### **Constitución de la República del Ecuador**

En nuestro país la Constitución es la norma jurídica suprema que regula el accionar de los seres humanos tal como lo indica (Constitución del Ecuador, 2008), por ello a continuación, se detallan los siguientes artículos:

##### **Capítulo segundo, Sección octava**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y

retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

#### **Capítulo cuarto, sección primera**

**Art. 284.-** La política económica tendrá, entre otros, el objetivo de impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales, así como mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.

#### **Capítulo sexto, sección tercera**

**Art. 326.-** Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles, siendo nula toda estipulación en contrario. Que el mismo Artículo establece que a trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración. Que, de acuerdo a la referida norma constitucional, toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

#### **Instructivo para ordenamiento, control de actividades de acuacultura**

El ministerio de agricultura, ganadería acuacultura y pesca está sustentado en el presente instructivo, tal como lo menciona (MAGAP, 2010):

#### **Acuerdo Ministerial 407**

**Art. 3.-** El Estado apoyará los proyectos de maricultura orientados a la repoblación de especies bioacuáticas de nuestro mar territorial, especialmente de aquellas especies cuyas poblaciones se encuentran disminuidas o en peligro de extinción, para lo cual deberán cumplir con lo señalado en el presente acuerdo. Las actividades

de repoblación solo se podrán realizar previa autorización de los ministerios de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, el Ministerio de Ambiente.

### **1.2.3.2 Fundamentos sociales**

Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante. Pueden dividirse en organizaciones con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro. Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, cuyo propósito es lograr auto sostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicios.

Considerando las aportaciones de (Peña, 2015, págs. 9,10) se menciona que:

La motivación juega un papel crucial en la gestión de personas. Para que un individuo realice una tarea deben concurrir tres requisitos: que el individuo pueda hacerlo (medios), que tenga conocimientos para hacerlo (habilidades y aptitudes) y que quiera hacerlo (motivación), para poseer la clave del comportamiento humano es necesario poseer la clave de la motivación.

La presente investigación es relevante porque contribuye a que las empresas concienticen la importancia del trato a sus colaboradores y de la forma en que se debe proceder con ellos en todos los ámbitos, permitiendo que se desenvuelvan en un ambiente laboral propicio, de esta manera puedan desarrollar de mejor manera sus actividades diarias y aporten beneficios a la entidad a la que pertenecen y a la sociedad en general con el aporte al PIB que genera la empresa.

El estudio tiene también, una contribución enfocada a la mejora de calidad de vida de los individuos y de las familias que hay tras ellos, puesto que dentro de la motivación se encuentran indicadores relacionados con la remuneración justa y los beneficios sociales que por ley le pertenecen a cada colaborador, contribuyendo a brindar oportunidades de superación personal evitando la propagación de problemas sociales como la delincuencia, desempleo, drogadicción, entre otros.

### **1.2.3.3 Fundamentos psicológicos**

Validando los estudios de (Chiavenato, 2011) se menciona que:

La interacción psicológica entre empleado y organización es más que nada un proceso de reciprocidad: la organización hace dar las cosas por y para los participantes, como remunerarlos y darles seguridad y estatus; a su vez, el participante responde con trabajo y el desempeño de sus tareas. La organización espera que el empleado obedezca a su autoridad y, por su parte, el empleado espera que la organización se comporte correctamente con él y actúe con justicia. La organización refuerza sus expectativas por medio de la autoridad y del poder de que dispone, mientras que el empleado las fortalece mediante ciertas tentativas de influir en la organización o de limitar su colaboración. Las dos partes de la interacción se orientan por directrices que definen lo correcto y equitativo y lo que no lo es. Algunos psicólogos se refieren a una “norma de reciprocidad”, y otros, a un “contrato psicológico”. (pág. 68)

Por otro lado, (Jaén, 2010):

El objeto de estudio de la Psicología de la Motivación es conocer porqué los seres humanos se comportan y piensan de la forma en que lo hacen, porqué elijen o persisten en realizar acciones específicas en circunstancias determinadas. (pág. 35)



## CAPÍTULO II

### MATERIALES y MÉTODOS

#### 2.1 Tipos de investigación

En la investigación planteada se acude a un enfoque **cualitativo**, debido a que se recolectaran datos e información mediante entrevistas que no necesitan medición numérica, sino más bien trata de emplear la lógica y la inducción. Aquí, se toma también como medio de recolección de datos la observación de expresiones verbales y no verbales, así como la verificación de conductas y la forma de proceder de los individuos a estudiar en su lugar de trabajo.

Durante el desarrollo de la investigación también se considera el enfoque **cuantitativo**, que trata de la recolección de datos e información basadas en la medición numérica, para esto, se recurrirá a encuestas que posteriormente serán tabuladas y sometidas a análisis estadísticos, las que permitirán tener un máximo control en el proceso y así obtener información segura y confiable.

En una primera instancia se utilizó una investigación **exploratoria**, que permitió tener un primer acercamiento al sitio en donde se realizará el estudio, en esta fase se pudo determinar el tema a abordar en el laboratorio de larvas Empagran S.A. y permitió familiarizarnos con sus elementos que consecutivamente serian estudiados, además se contrajo una entrevista con el gerente quien estuvo dispuesto a brindar toda la información requerida.

Posteriormente, se utilizó la investigación **descriptiva** para detallar específicamente lo que acontece en el laboratorio de larvas Empagran S.A., a través de fuentes fidedignas que conocen el lugar y que, además, puedan contribuir con recomendaciones y sugerencias que generen beneficios al tema de estudio y a la propuesta presentada al finalizar la investigación.

## **2.2 Métodos de investigación**

El método **deductivo** propone ir de lo general a lo particular, permitiendo conocer fuentes generales de las variables en estudio y adaptarlas a la situación que se vive en el Laboratorio Empagran, razonando y sacando conclusiones lógicas y sustentadas en principios y estándares establecidos.

El método **inductivo** permite ir de lo particular a lo general; será de suma importancia para conocer las dimensiones que contribuyen a una mejora de la motivación y de la misma manera conocer las que perjudican al rendimiento laboral de los colaboradores del Laboratorio de larvas Empagran S.A., para establecer conclusiones y recomendaciones que beneficien a la entidad de manera general y a cada uno de los colaboradores con los correctivos que se consideren.

Entre otras fuentes, se acudió a la investigación bibliográfica, en donde se recolectan las bases conceptuales y fundamentos teóricos que permiten describir las variables en estudio junto a todos sus indicadores; este tipo de investigación consiste en acudir a diferentes medios que faciliten información importante y científica para el desarrollo de la investigación, tales como libros físicos y digitales, artículos

científicos, páginas web confiables, tesis, entre otras fuentes que brinden los datos requeridos, las cuales deben ser citadas de acuerdo a las variables en estudio.

La investigación de campo también es una de las más relevantes, porque permite el reconocimiento del Laboratorio Empagran y los agentes involucrados que son los colaboradores, relacionándose con cada uno de ellos para la obtención de la información requerida; mediante esta investigación se puede observar el accionar de los objetos de estudio y obtener información importante que realce la investigación.

Durante este tipo de investigación se procedió a visitar todas las instalaciones del laboratorio de larvas Empagran S.A., realizando una observación minuciosa de cómo se desempeñan los colaboradores y de cuál es su proceder con las actividades que realizan; de igual manera se efectuó una entrevista con el gerente encargado del laboratorio, para conocer la percepción que posee en relación al rendimiento de sus colaboradores y de todos los beneficios que éstos reciben al laborar en dicha organización.

### **2.3 Diseño de recolección de datos**

En el presente estudio, la población es el conjunto de colaboradores que conforman el Laboratorio de larvas Empagran S.A., y la muestra escogida será el gerente y los jefes departamentales del mismo, quienes proporcionaran información importante de los beneficios y formas de motivaciones que reciben los colaboradores, al igual que su percepción del rendimiento que reflejan los mismos; mientras que por otro

lado también se encuestara a los colaboradores, quienes corroboraran lo expuesto por las autoridades.

### 2.3.1 Entrevista

#### Población

La población de la que se extraerá información de suma importancia para la investigación es la gerencia y jefaturas departamentales del laboratorio de larvas Empagran S.A. a través de una entrevista estructurada con relación a la motivación que se les brinda a los colaboradores de la entidad y el rendimiento que ellos demuestran en sus puestos de trabajo.

**Tabla 1: Población 1**

INFORMANTES	CANTIDAD
Gerente del Laboratorio	1
Jefe administrativo-contable	1
Jefe de operaciones	1
Jefe de trazabilidad	1
Jefe de bodega	1
Jefe de mantenimiento	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Laboratorio de larvas Empagran S.A.

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

## **Muestra**

De todas las áreas del laboratorio de larvas Empagran S.A., la gerencia, seguida de las jefaturas administrativa-contable y de operaciones se consideran esenciales para el levantamiento de información, por tal razón la muestra corresponde al gerente encargado de la entidad y los jefes de las áreas mencionadas, quienes tienen el pleno conocimiento de cómo se llevan a cabo los procesos del laboratorio y del rendimiento que muestran sus colaboradores.

**Tabla 2: Informante calificado (Muestra 1)**

INFORMANTES	CANTIDAD
Gerente del Laboratorio	1
Jefe administrativo-contable	1
Jefe de operaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Laboratorio de larvas Empagran S.A.

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

### **2.3.2 Encuesta**

#### **Población**

Por otra parte, la segunda población considerada son los colaboradores del Laboratorio de larvas Empagran S.A. divididos en las diferentes áreas, administrativa-contable, operativa, trazabilidad, bodega y mantenimiento, quienes serán fuente primordial para la extracción de la información requerida.

**Tabla 3: Población 2**

<b>INFORMANTES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Área administrativa-contable	5
Área operativa	65
Área de trazabilidad	4
Área de bodega	11
Área de mantenimiento	10
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

**Fuente:** Laboratorio de larvas Empagran S.A.

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

### **Muestra**

La muestra 2 considerada para la obtención de información es la totalidad de la población debido a que ésta es reducida y brindará una mayor confiabilidad al momento de aplicar los diferentes documentos para la extracción de información.

**Tabla 4: Informantes Calificados (Muestra 2)**

<b>INFORMANTES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Área administrativa-contable	5
Área operativa	65
Área de trazabilidad	4
Área de bodega	11
Área de mantenimiento	10
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

**Fuente:** Laboratorio de larvas Empagran S.A.

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

## **2.4 Diseño de instrumentos de recolección de datos**

### **Entrevista a experto**

Este instrumento tiene como finalidad dialogar con los jefes para conocer cómo se llevan los distintos procesos para medir el rendimiento, y cuáles son las formas de motivación que se les brinda a los colaboradores, ésta se aplicará al gerente general del Laboratorio de larvas Empagran S.A. y a los jefes del área administrativa-contable y de operaciones.

En la entrevista se detallan preguntas puntuales sobre el tema abordado que son en su totalidad abiertas, con el fin de que el gerente general y los jefes considerados se sientan a gusto de expresar libremente su criterio.

### **Encuesta**

Este instrumento tiene la finalidad de conocer la situación que vive la otra parte involucrada; se diseñó una encuesta para aplicarla a los colaboradores del Laboratorio de larvas Empagran S.A., quienes son parte fundamental de este estudio; en la encuesta se establecieron preguntas que permitan obtener información de su nivel de rendimiento, conocer si se encuentran satisfechos con las tareas encomendadas y de su grado de motivación en su puesto de trabajo.

Se considera la población total de colaboradores a los que se les realizará preguntas divididas en una primera parte en información personal del encuestado y posteriormente preguntas relacionadas con el tema en base a la escala de Likert para facilitar la tabulación de datos y el análisis de los mismos, buscando siempre la objetividad y la transparencia en el proceso.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Entrevista a Expertos**

##### **1. ¿Cómo es la forma de pago a los colaboradores?**

Los colaboradores operativos perciben su sueldo por medio de tarjetas electrónicas de forma semanal, mientras que los ejecutivos y personal administrativo reciben sus sueldos mediante depósitos en quincena y fin de mes. El gerente menciona que la forma de pago adoptada en operarios genera ventajas, porque reciben su dinero cuatro veces al mes y genera una mayor liquidez para ellos.

##### **2. ¿De qué forma la empresa establece los horarios de trabajo?**

La empresa maneja horarios rotativos mayoritariamente en el personal de operaciones, debido a que la labor que ellos realizan lo amerita por trabajar con seres vivos (larvas) que necesitan cuidados especiales las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana; por otro lado el personal administrativo y de las diferentes oficinas cumplen con su horario establecido de ocho horas diarias desde las 8h00 hasta las 17h00 concediendo una hora de almuerzo, sin embargo cuando se les acumula trabajo que debe ser presentado suelen laborar unas horas más tarde.

##### **3. ¿Cómo se maneja la cadena de comunicación con el nivel operativo?**



Existe una buena comunicación entre el personal operativo y la gerencia, sin embargo, existe mayor comunicación entre el personal operativo con sus jefes inmediatos por el hecho de hacer respetar el nivel jerárquico y los procesos.

#### **4. ¿Cómo califica el ambiente laboral en que se desenvuelven los colaboradores?**

Todos los colaboradores se desenvuelven en ambientes cómodos y propicios para desempeñar de la mejor manera sus labores, se les brindan las comodidades que estén al alcance de la empresa, aunque en la actualidad algunas de las áreas están en planificación de mejora en cuanto a infraestructura, como el área de vigilancia y mantenimiento.

#### **5. ¿La empresa proporciona los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades?**

En el nivel operativo, todos los colaboradores cuentan con sus herramientas de protección para preservar su salud y con equipos sólidos que permiten desarrollar una excelente labor, sin embargo, ciertos de los accidentes que han sufrido algunos de los colaboradores es por su falta de responsabilidad al hacer caso omiso a la utilización de herramientas proporcionadas, generándose perjuicios en ellos.

Por otro lado, está el área administrativa, en donde todos los colaboradores cuentan con herramientas actualizadas como son los equipos de cómputo y los diferentes sistemas que facilitan su trabajo.

**6. ¿Existe una planificación anual de capacitaciones para los colaboradores?**

Todos los colaboradores del Laboratorio reciben capacitaciones constantes como política interna, éstas por lo general se dan de manera anual y mayormente son brindadas dentro de la empresa por entidades externas, sin embargo, existen colaboradores de cargos medios y altos que han sido acreedores de capacitaciones extranjeras.

**7. ¿Qué tipos de reconocimientos reciben los colaboradores por desempeñar su labor?**

En años anteriores cuando los colaboradores mostraban un excelente desempeño se los recompensaba otorgándole un bono económico, en la actualidad se eliminó esta política por economizar recursos, sin embargo, se reconoce el buen desempeño con ascensos o viajes nacionales e internacionales afines con la labor que realizan.

**8. ¿De qué manera la empresa establece la toma de decisiones?**

Las decisiones de la empresa son tomadas por la gerencia, y en pocas ocasiones se socializan con los jefes departamentales dependiendo de la magnitud de la misma.

**9. ¿Considera que su equipo de trabajo es eficiente?**

En toda empresa existen diferentes tipos de colaboradores y el Laboratorio no es la excepción, pues hay colaboradores que tienen grandes habilidades y capacidades para desarrollar sus labores e inclusive ayudar en algunas de otro tipo, mientras que

así mismo hay colaboradores que son muy limitados y hay que forzarlos a que realicen un buen trabajo.

**10. ¿Considera que las actividades diarias van acordes con el tiempo establecido?**

Con sinceridad respondo, que el trabajo del Laboratorio es pesado en todas las áreas, considerando que el grupo al que pertenecemos es exportador y hay que brindar una mejor calidad en todos los procesos.

**11. ¿Cómo se desarrolla el trabajo dentro de la empresa?**

En el laboratorio Empagran se fomenta mucho la iniciativa de trabajar en equipo, nadie es autosuficiente y por tal razón necesitamos ayuda mutua; dentro de la entidad todos trabajan mancomunadamente y se apoyan entre si cuando necesitan realizar alguna tarea con grado de dificultad, así mismo se le brinda ayuda y guía a los nuevos colaboradores que se integran al equipo de trabajo de la compañía.

**12. ¿En base a los resultados, califica como productivos a sus colaboradores?**

Si, el laboratorio de Empagran posee un equipo de trabajo muy productivo y efectivo, si bien es cierto gracias al trabajo de todos se ve reflejado el crecimiento continuo de la organización, sin embargo, como se mencionó, en todo grupo siempre hay colaboradores a los que tiene que exigírsele más, pero de igual manera cumplen con su trabajo.

**13. ¿Cómo evalúan el rendimiento dentro de la empresa?**

No existen estándares establecidos para la evaluación de productividad o desempeño, simplemente se la califica observando el cumplimiento de lo solicitado por jefes superiores y observando de manera subjetiva el desenvolvimiento y aporte de cada colaborador con la institución.

**14. ¿Qué tipos de habilidades son más frecuentes en los colaboradores?**

Dentro del laboratorio hay líderes muy buenos que son los que siempre toman la iniciativa en cualquier actividad, quienes son más aplicados y conocen el manejo de casi todas las áreas, sin embargo, hay colaboradores que solo cumplen con su labor y están a la espera de que se les diga cómo proceder ante alguna situación.

### 3.2 Encuesta aplicada a los colaboradores

#### Preguntas generales

##### 1. Edad

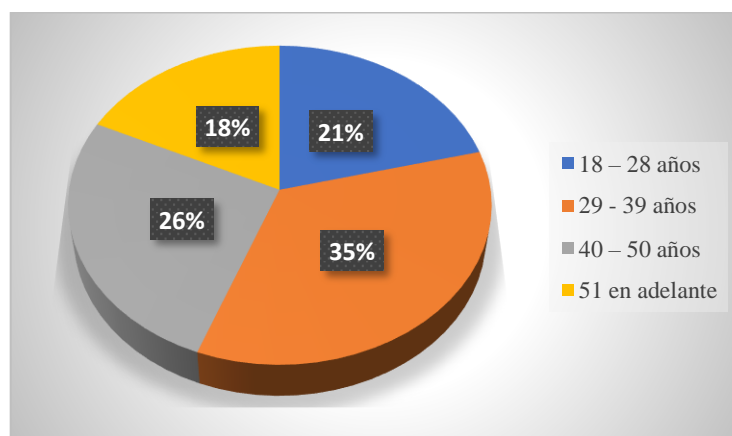
**Tabla 5: Edad**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	18 – 28 años	20	21%
	29 - 39 años	33	35%
	40 – 50 años	25	26%
	51 en adelante	17	18%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 1. Edad de colaboradores**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

En base a los datos recolectados acerca de las edades de los colaboradores de Empagran, se concluye que la mayoría de ellos se encuentran entre los veintinueve y treinta y nueve años, seguido de los que poseen entre cuarenta y cincuenta, y finalmente un porcentaje inferior tienen de 51 años en adelante.

## 2. Departamento

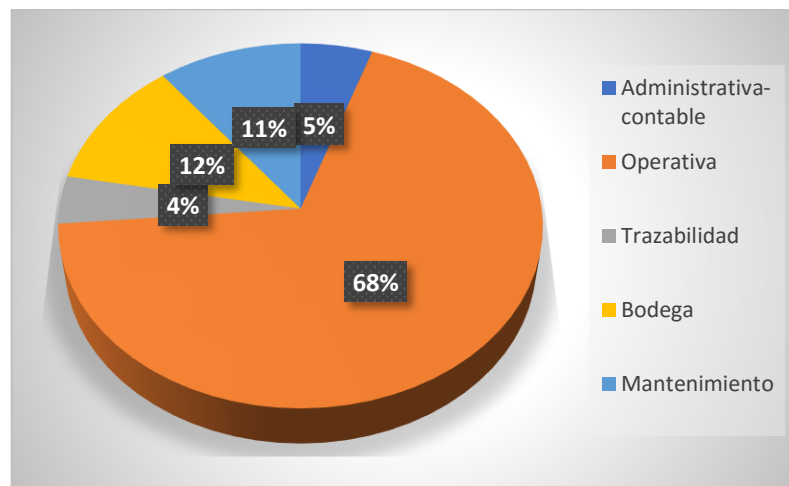
**Tabla 6: Departamento**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Administrativa-contable	5	5%
	Operativa	65	68%
	Trazabilidad	4	4%
	Bodega	11	12%
	Mantenimiento	10	11%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 2. Departamento**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Con los datos obtenidos se puede concluir que la mayoría de los encuestados pertenecen al área operativa, que es la que abarca mayor personal con las diferentes labores, mientras que un porcentaje mínimo pertenece al área de trazabilidad, quienes son los encargados de dar seguimiento a los procesos.

### 3. Género

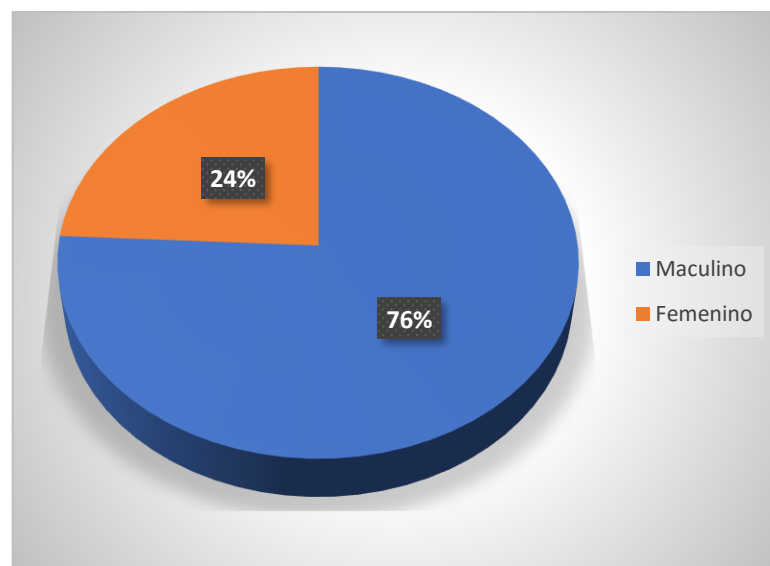
**Tabla 7: Género**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Masculino	72	5%
	Femenino	23	68%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 3. Género**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de colaboradores son de género masculino, siendo los que mayormente se dedican al área operativa y un porcentaje menor son de género femenino que se sitúan en áreas administrativas y similares.

## Preguntas con relación a la variable independiente

### 4. ¿Cómo considera la puntualidad en los pagos salariales?

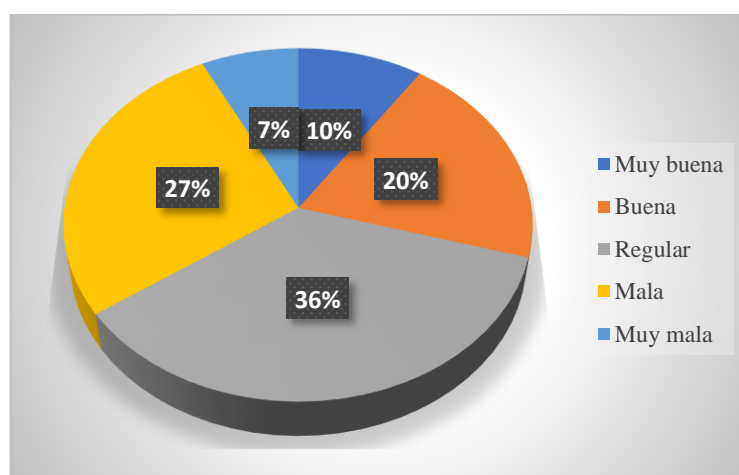
**Tabla 8: Puntualidad de pagos**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Muy buena	9	9%
	Buena	19	20%
	Regular	34	36%
	Mala	26	27%
	Muy mala	7	7%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 4. Puntualidad de pagos**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Con los datos obtenidos acerca de la puntualidad de pagos salariales en el Laboratorio Empagran, la mayoría de los colaboradores lo consideran regular, mientras que un mínimo se sitúa en la escala muy malo.



5. ¿Cómo considera los beneficios sociales establecidos por la empresa, como vacaciones, décimo tercer y cuarto sueldo, entre otros?

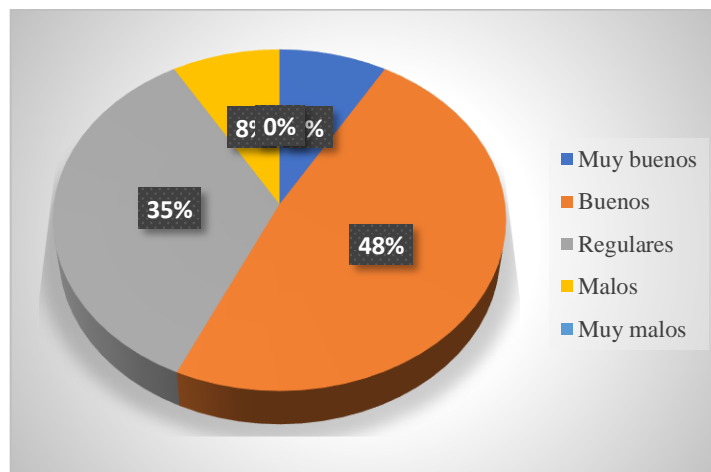
**Tabla 9: Beneficios sociales**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Muy buenos	8	8%
	Buenos	46	48%
	Regulares	33	35%
	Malos	8	8%
	Muy malos	0	0%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 5. Beneficios sociales**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Debido a las perspectivas de cada colaborador, la mayoría de los colaboradores consideran que el cumplimiento de los beneficios sociales es bueno, seguido de quienes lo consideran regular y nadie lo sitúa en muy malo.

**6. ¿La remuneración está acorde con las funciones que realiza en la empresa?**

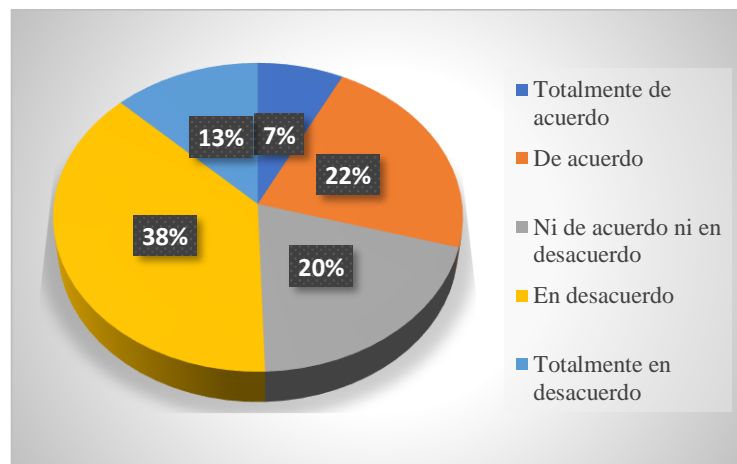
**Tabla 10: Remuneración**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Totalmente de acuerdo	7	7%
	De acuerdo	21	22%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	20%
	En desacuerdo	36	38%
	Totalmente en desacuerdo	12	13%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 6. Remuneración**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

La mayoría de los colaboradores según lo manifestado, están en desacuerdo en base a la remuneración percibida por las funciones que realiza, seguido de quienes están de acuerdo y un mínimo se encuentra totalmente de acuerdo con la interrogante.

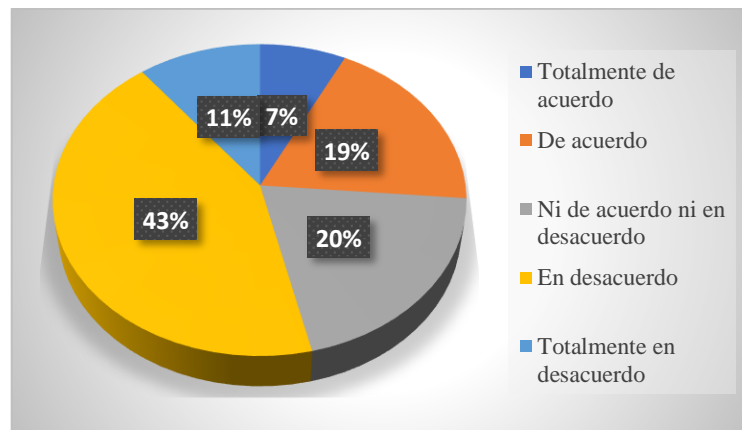
**7. ¿Considera que la empresa otorga flexibilidad en los horarios de trabajo?**

**Tabla 11: Flexibilidad en horarios**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Totalmente de acuerdo	7	7%
	De acuerdo	21	19%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	20%
	En desacuerdo	36	43%
	Totalmente en desacuerdo	12	11%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores  
**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 7. Flexibilidad en horarios**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores  
**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

La mayoría de los colaboradores mencionaron estar en desacuerdo con la interrogante respecto a que si la empresa otorga flexibilidad en los horarios de trabajo, seguido de los que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un mínimo se encuentra totalmente de acuerdo en base a su criterio.

**8. ¿Cómo califica la comunicación entre usted y los jefes departamentales y la gerencia?**

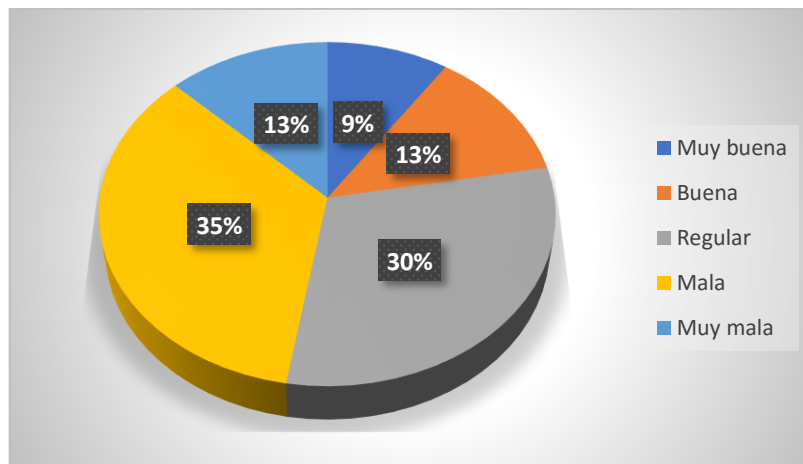
**Tabla 12: Comunicación**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Muy buena	9	9%
	Buena	12	13%
	Regular	29	30%
	Mala	33	35%
	Muy mala	12	13%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 8. Comunicación**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Con respecto a la comunicación, la mayoría de los colaboradores califican la comunicación con sus jefes como mala, seguido de quienes la considera regular y un mínimo la considera muy buena, en base a lo acontecido desde su perspectiva.

## 9. ¿Cómo califica el ambiente laboral en su puesto de trabajo?

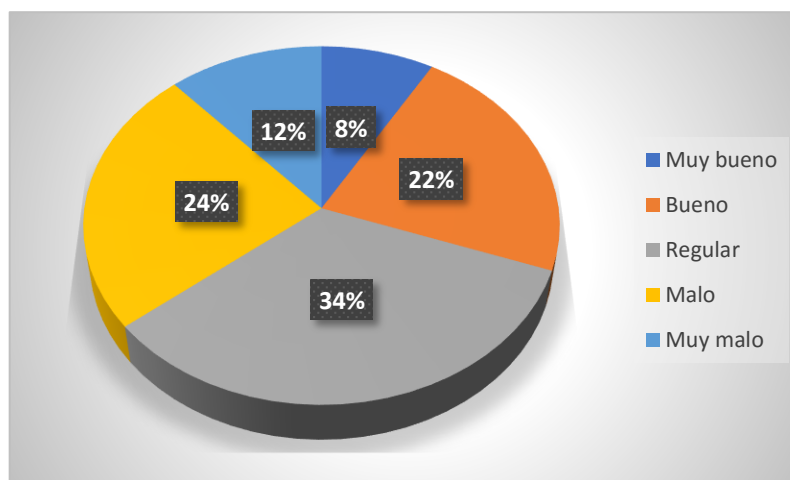
**Tabla 13: Ambiente laboral**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Muy bueno	8	8%
	Bueno	21	22%
	Regular	32	34%
	Malo	23	24%
	Muy malo	11	12%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 9. Ambiente laboral**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

En base al ambiente laboral en que se desenvuelven los colaboradores en sus puestos de trabajo, la mayoría mencionó que es regular, seguido de los que dijeron que es malo y un mínimo que es muy bueno, refiriéndose en cada uno de sus puestos de trabajo.

**10. ¿Cómo califica las herramientas e insumos brindados para desarrollar sus actividades?**

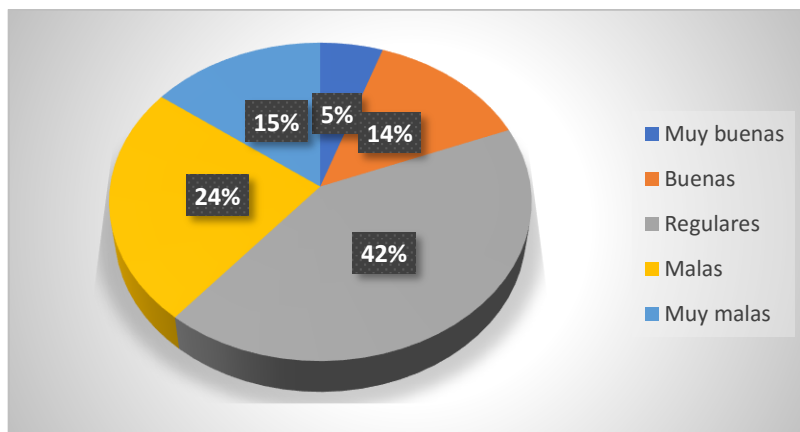
**Tabla 14: Herramientas e insumos**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Muy buenas	3	5%
	Buenas	11	14%
	Regulares	41	42%
	Malas	21	24%
	Muy malas	14	15%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 10. Herramientas e insumos**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

En base a las herramientas e insumos que brinda la empresa para el desarrollo de las actividades de los colaboradores, la mayoría afirmó que es regular, seguido de los que las calificaron como malas y un mínimo mencionó que las consideran muy buenas, desde la perspectiva de sus diferentes puestos de trabajo.

## 11. ¿La empresa les otorga capacitaciones a fines con su labor?

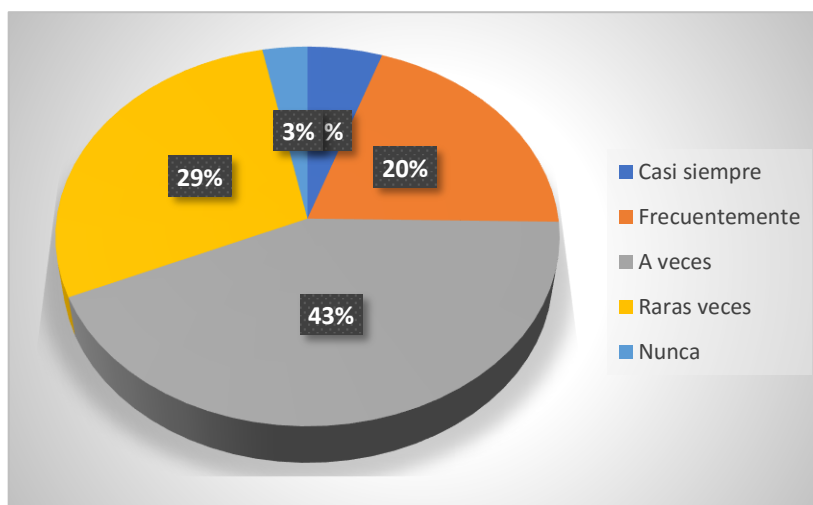
**Tabla 15: Capacitaciones**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Casi siempre	5	5%
	Frecuentemente	19	20%
	A veces	41	43%
	Raras veces	27	28%
	Nunca	3	3%
	<b>Total</b>		<b>7</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 11. Capacitaciones**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

La mayoría de los colaboradores encuestados mencionaron que reciben capacitaciones en la escala de a veces, seguido de los que mencionaron raras veces y un mínimo dijo que las reciben casi siempre, en base a como son capacitados desde su área de trabajo.

## 12. ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones?

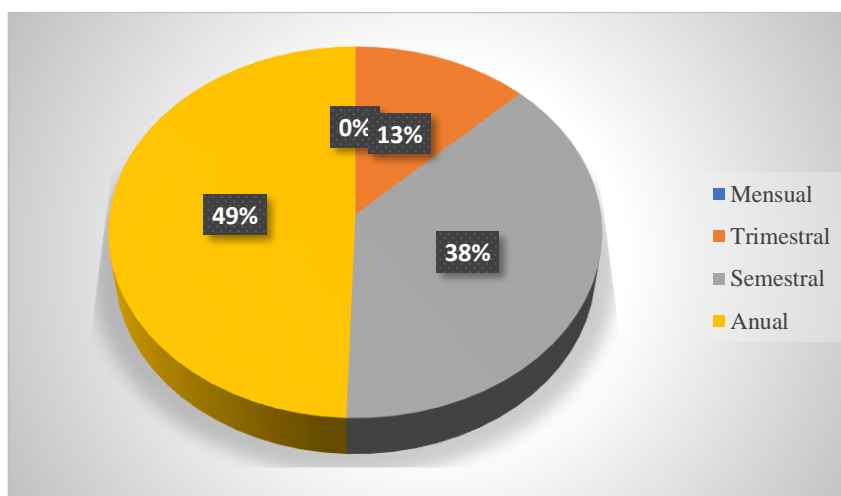
**Tabla 16: Frecuencia de Capacitaciones**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Mensual	0	0%
	Trimestral	12	13%
	Semestral	36	38%
	Anual	47	49%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 12. Frecuencia de capacitaciones**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

En base a la frecuencia con que los colaboradores reciben las capacitaciones, la mayoría de ellos mencionaron que las recibe de forma anual, seguido de los que mencionaron que las reciben semestral, mientras nadie acotó que las reciben mensual, considerando los diferentes puestos de trabajo.



### 13. ¿La empresa cubre en su totalidad los gastos de capacitación?

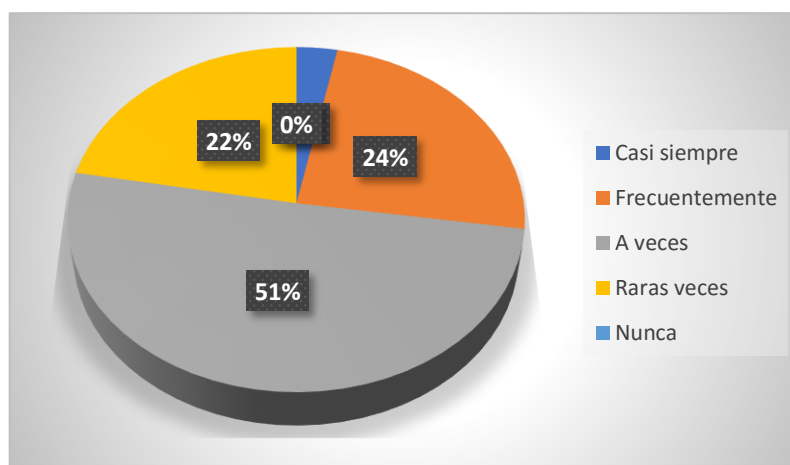
**Tabla 17: Gastos de Capacitación**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Casi siempre	3	3%
	Frecuentemente	23	24%
	A veces	48	51%
	Raras veces	21	22%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 13. Gastos de capacitación**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Acerca del cubrimiento de los gastos de capacitación por parte de la gerencia, la mayoría de los colaboradores dijeron a veces los gastos son cubiertos por la organización, seguido de los que dijeron frecuentemente y un nadie mencionó que casi siempre, lo que refleja que mayoritariamente los colaboradores deben cubrir parte del gasto de capacitaciones.

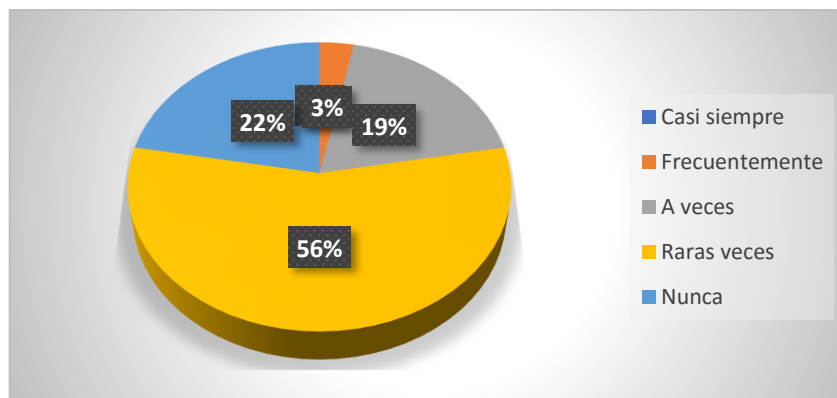
**14. ¿Con qué frecuencia recibe usted algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño?**

**Tabla 18: Reconocimiento por buen desempeño**

Nº	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
14	Casi siempre	0	0%
	Frecuentemente	3	3%
	A veces	18	19%
	Raras veces	53	56%
	Nunca	21	22%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores  
**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 14. Reconocimiento por buen desempeño**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores  
**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Con respecto a la frecuencia con el que el colaborador recibe algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño, la mayoría de ellos mencionaron que raras veces lo reciben, seguido de quienes mencionaron que nunca y finalmente nadie dijo que casi siempre, lo que refleja que existe un índice bajo de reconocimiento a los colaboradores.

## Preguntas con relación a la variable dependiente

### 15. ¿Cómo es la relación laboral con sus jefes superiores?

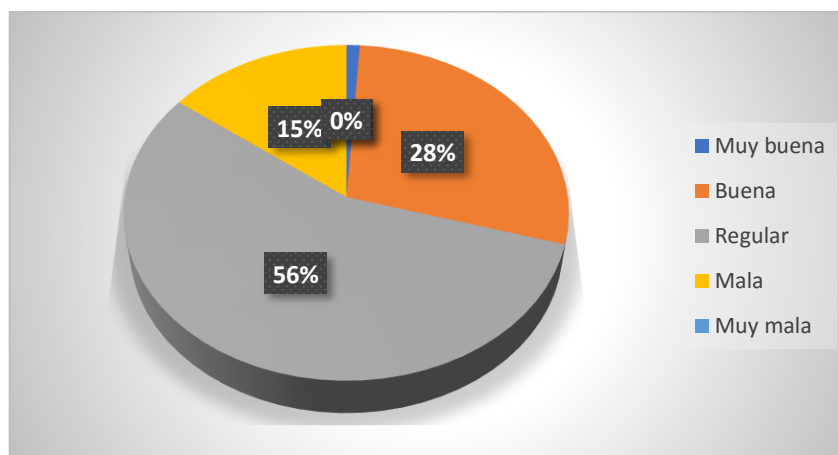
**Tabla 19: Relación Laboral**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15	Muy buena	1	1%
	Buena	27	28%
	Regular	53	56%
	Mala	14	15%
	Muy mala	0	0%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 15. Relación laboral**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

La mayoría de los colaboradores respondieron que la relación laboral con sus jefes superiores es regular, seguido de quienes dijeron que es buena y nadie dijo que es muy buena, lo que refleja que no existe una excelente relación laboral entre jefes y operarios.

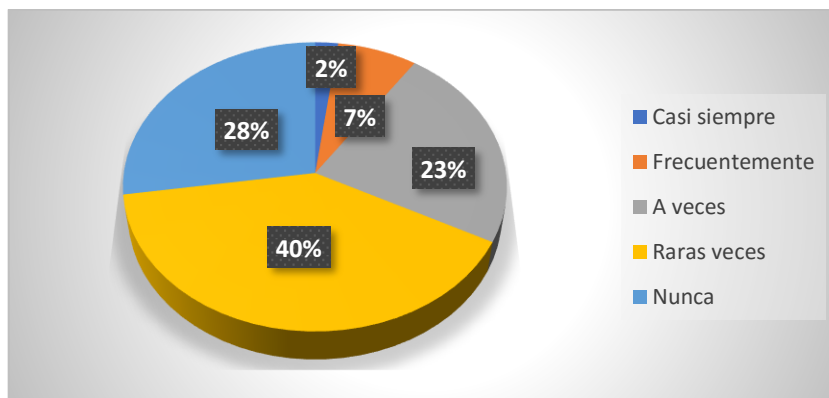
16. ¿Con qué frecuencia es usted partícipe de alguna toma de decisiones en su área?

**Tabla 20: Toma de decisiones**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
16	Casi siempre	2	2%
	Frecuentemente	7	7%
	A veces	22	23%
	Raras veces	38	40%
	Nunca	26	27%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores  
**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 16. Toma de decisiones**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores  
**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Con respecto a la frecuencia con la que los empleados son partícipes en la toma de decisiones en su área de trabajo, la mayoría de ellos mencionó que esto sucede raras veces, seguido de los que dijeron que nunca y solo un mínimo mencionó que casi siempre, lo que implica que las decisiones en su mayoría son tomadas solamente por la gerencia.

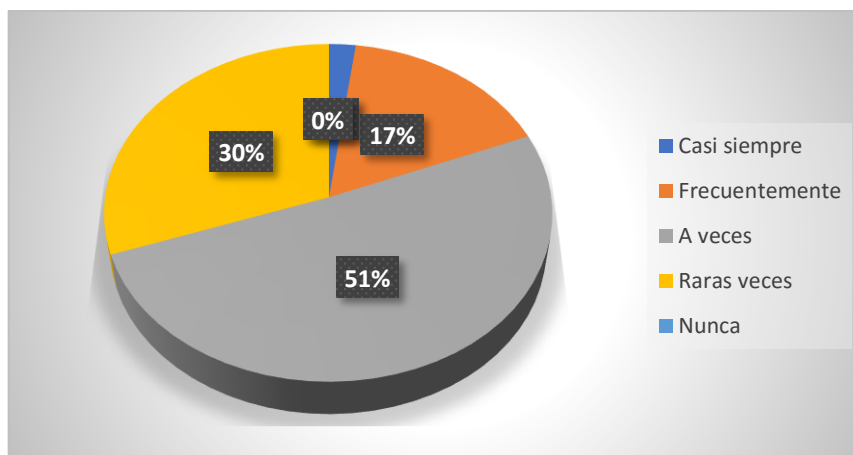
**17. ¿Considera que las actividades designadas a usted en el tiempo establecido son alcanzables?**

**Tabla 21: Alcance de actividades**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
17	Casi siempre	2	2%
	Frecuentemente	16	17%
	A veces	48	51%
	Raras veces	29	31%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores  
**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 17. Alcance de actividades**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores  
**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

La mayoría de los colaboradores mencionaron que a veces las actividades designadas en el tiempo establecido son alcanzables, seguido de los que escogieron la escala de raras veces y finalmente nadie mencionó que casi siempre, lo que refleja que las actividades designadas son excesivas en relación al tiempo establecido.

## 18. ¿El exceso de trabajo le ocasiona estrés laboral?

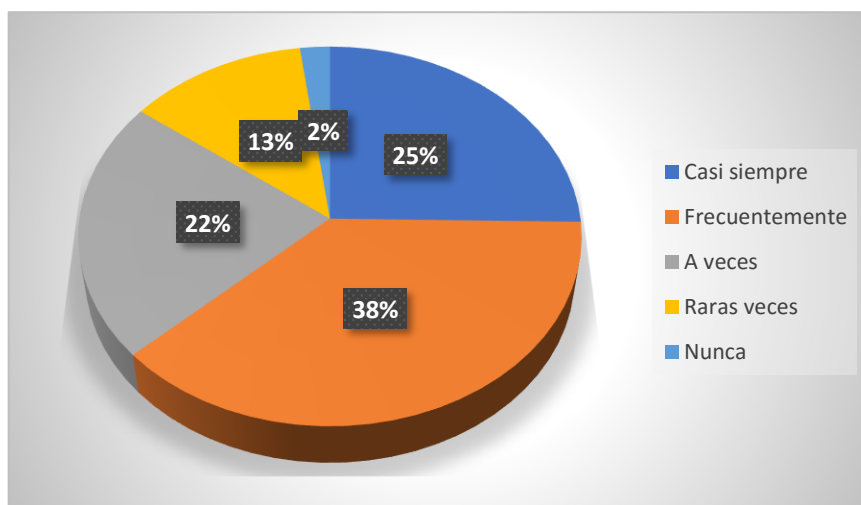
Tabla 22: Estrés laboral

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18	Casi siempre	24	25%
	Frecuentemente	36	38%
	A veces	21	22%
	Raras veces	12	13%
	Nunca	2	2%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

Gráfico N° 18. Estrés laboral



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

La mayoría de los colaboradores mencionaron que frecuentemente el exceso de trabajo les ocasiona estrés, seguido de la escala de casi siempre y una minoría mencionó que nunca, lo que implica que mientras los colaboradores padezcan estrés laboral, su motivación será baja.

### 19. ¿Con qué frecuencia se desarrollan trabajos en equipo?

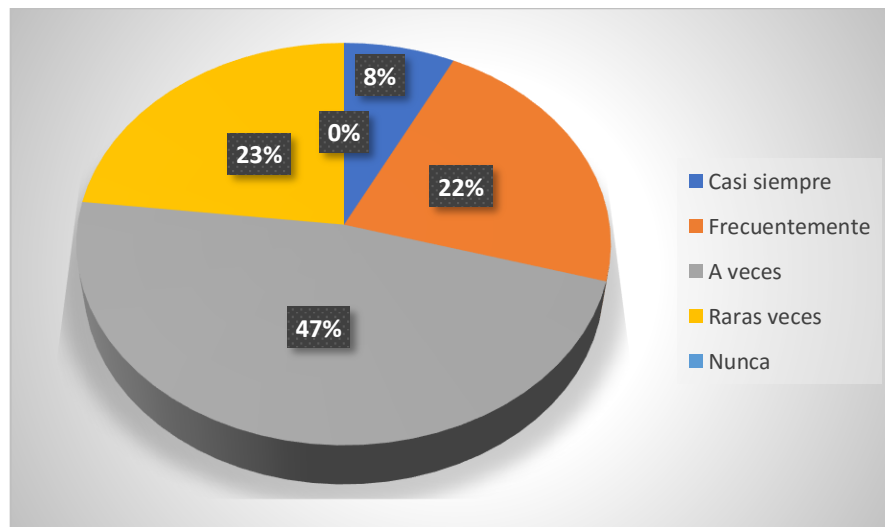
**Tabla 23: Trabajos en equipo**

N°	CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
19	Casi siempre	7	7%
	Frecuentemente	21	22%
	A veces	45	47%
	Raras veces	22	23%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>		<b>95</b>

**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

**Gráfico N° 19. Trabajos en equipo**



**Fuente:** Encuesta a los colaboradores

**Elaborado por:** Helen Veliz Alava

La mayoría de colaboradores mencionaron que a veces se realizan trabajos en equipo, seguido de quienes mencionaron raras veces y nadie dijo que nunca, lo que implica que se debe fortalecer más el trabajo en equipo dentro de la organización.

### **3.3 Limitaciones**

Durante el desarrollo de la investigación surgieron distintos inconvenientes que se detectaron como pequeños obstáculos pero que fueron superados, uno de ellos fue obtener la entrevista con el gerente general, debido a que justamente en los días en que se coordinó la entrevista, la empresa fue escogida como modelo para realizar una auditoria proveniente de la ONU, por lo que la entrevista no se realizó en la hora planificada sino horas más tarde por las diversas ocupaciones que surgieron en la gerencia.

Otro de los limitantes fue realizar la encuesta propuesta a los colaboradores, se llevó un recorrido por las amplias instalaciones para detectar lo que acontecía en el Laboratorio, actividad que se tornó algo cansado y agitador, además de incómodo para los colaboradores porque tuvieron que perder minutos importantes de su tiempo de trabajo para atenderlos.

Al tratarse de un tema motivacional que abarca todo el talento humano de la organización, tanto los colaboradores como el gerente se notaron un poco tensos y con duda al responder ciertas interrogantes, como por ejemplo las de reconocimiento laboral, ya que engloba parte de recursos económicos de la empresa.



### **3.4 Resultados**

Los resultados de la investigación sin duda, dan apertura a al mejoramiento del ambiente laboral en el que se desenvuelven los colaboradores del laboratorio de larvas Empagran S.A, porque una vez que conocemos el diagnóstico y la problemática, se procede a brindar una propuesta de solución que mantenga motivado constantemente al colaborador, y por consiguiente éste demuestre un mejor rendimiento laboral, en donde todos los agentes involucrados en la organización sean beneficiados de forma directa o indirecta. Para ello, se detallan los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación.

#### **Entrevista:**

- Las horas extraordinarias y suplementarias trabajadas por el colaborador no son reconocidas económicamente.
- El buen trabajo realizado por los colaboradores no tiene ningún tipo de reconocimiento o incentivo.
- El Laboratorio no tiene algún medio documentado para medir la productividad de los colaboradores, simplemente la miden subjetivamente al observar el cumplimiento de las tareas asignadas.

#### **Encuesta:**

- El 38% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo con el pago percibido como remuneración.

- De la totalidad de los colaboradores, el 43% considera que no existe flexibilidad en los horarios de trabajo.
- El 35% de los colaboradores mencionaron que la comunicación con sus jefes departamentales y gerencia es mala.
- El 56% de los colaboradores mencionaron que raras veces reciben algún tipo de reconocimiento por el buen desempeño.
- Con respecto a la toma de decisiones, el 40% de los encuestados dijo que raras veces es considerado para participar en alguna toma de decisión en su área.
- De la totalidad de colaboradores, el 51% menciono que las tareas designadas a veces son inalcanzables en el tiempo establecido.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **Introducción**

En la actualidad los colaboradores de cualquier tipo de empresas, sean éstas de bienes o servicios necesitan sentirse motivados para desempeñar de mejor manera sus labores y con ello contribuir a la superación de la empresa a la que pertenecen, sin embargo, en pleno siglo XXI existen organizaciones que visualizan al colaborador como un simple recurso, y es por ello que a futuro se encuentran en problemas por ausentismo y renuncias del personal.

Hoy en día, para los colaboradores no solo es importante percibir sus sueldos y salarios, sino ser valorado y considerado dentro de su lugar de trabajo; para aquello la organización debe generar programas y proyectos en donde ellos sean partícipes y en donde se los visualice como parte fundamental de la organización, considerando universalmente que son ellos quienes hacen funcionar las organizaciones.

En la presente investigación se plantea proponer un plan motivacional para los colaboradores del Laboratorio de larvas Empagran S.A., con el fin de mejorar el rendimiento laboral de los mismos y generar un mejor ambiente laboral, en donde los colaboradores se sientan a gusto, desempeñen de mejor manera sus labores y se sientan parte importante de la organización.

## **Objetivos estratégicos**

### **Objetivo general:**

- Diseñar un plan motivacional para el Laboratorio de larvas Empagran S.A., mediante la aplicación de técnicas que permitan mejorar la calidad de vida laboral y la mejora del rendimiento laboral de sus colaboradores.

### **Objetivos específicos:**

- Brindar a los colaboradores la motivación necesaria a través de técnicas motivacionales basadas en criterios científicos, regidos en el marco teórico anteriormente plasmado.
- Aplicar técnicas de motivación que persigan la satisfacción de los colaboradores en sus puestos trabajos y que éstos se sientan identificados con la organización.
- Mejorar el rendimiento de los colaboradores mediante las técnicas motivacionales propuestas.

## **Valores Institucionales**

Los valores institucionales son características intrínsecas y convicciones profundas de la entidad y de los colaboradores que la conforman, por tal razón los valores que describen la operación en el mercado del Laboratorio de Empagran S.A. son la solidaridad con todo el personal de trabajo, el respeto, la gratitud y el reconocimiento por méritos de los trabajadores.

**La solidaridad:** con quienes hacen posible la vida institucional es uno de los más importantes, y se practican otorgando facilidades a los colaboradores en casos emergentes e incentivando el apoyo de los compañeros de trabajo, sea éste económico o social.

**El respeto:** dentro del Laboratorio es primordial para llevar un mejor ambiente laboral y mostrar la consideración que se tiene entre compañeros de trabajo, así mismo permite tener una mejor relación y evitar conflictos dentro de la organización.

**La gratitud:** va de la mano con el respeto, puesto que los derechos de los colaboradores no son vulnerados y esta es la mejor manera de demostrar la consideración que tiene la institución con cada uno de los que lo conforman, además de tener siempre pulcritud y claridad en sus procesos.

**El reconocimiento:** sin duda hace que los colaboradores se encuentren motivados a desempeñar una mejor labor y se sientan parte importante dentro de la organización, por ello se reconoce de diversas formas a cada colaborador por su buen rendimiento y por hacer posible con su trabajo el funcionamiento de la misma.

### Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	MESES											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Realizar reuniones periódicas entre el equipo empresarial	X			X			X			X		
2	Verificación exhaustiva de los muebles y enseres y cambiar los que estén obsoletos	X		X									
3	Verificación exhaustiva de herramientas, equipos de cómputo, materia prima e indumentaria y cambiar los obsoletos	X		X									
4	Planificación de capacitaciones por área	X					X						
5	Reconocimiento del mejor colaborador del mes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Libertad de participación a colaboradores en toma de decisiones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Incentivar a colaboradores a realizar sus labores sin necesidad de cumplir 8 horas laborales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Integraciones periódicas entre todos los miembros de la organización	X					X						

## Programas y proyectos

<b>Objetivos Operativos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Responsables</b>	<b>Beneficios al colaborador</b>	<b>Beneficios a la organización</b>
Promover la comunicación entre niveles jerárquicos	- Realizar reuniones periódicas entre todo el equipo que conforma la empresa	Área administrativa	Mayor seguridad en su lugar de trabajo	Personal motivado con confianza en sus superiores
Fomentar mayor comodidad en los puestos de trabajo	- Realizar una verificación exhaustiva de los muebles y enseres, y cambiar aquellos que ya están obsoletos	Área administrativa contable	Mayor confort en su lugar de trabajo	Personal cómodo dispuesto a realizar de mejor manera sus actividades
Proveer las herramientas e insumos necesarios para mejorar la calidad del trabajo	- Realizar una verificación exhaustiva de las herramientas como equipos de cómputo, materia prima, indumentaria, etc., y cambiar aquellos obsoletos	Área administrativa contable	Tener mayores facilidades para realizar sus labores	Trabajos de mejor calidad en tiempos requeridos
Programar capacitaciones constantes que	- Realizar una planificación de capacitaciones por área, las cuales sean rotativas y de forma	Área	Adquirir mayor	Contar con personal más capacitado y

amplíen el conocimiento de los colaboradores	semestral como mínimo	administrativa	conocimiento en su área	experto en las diferentes áreas
Reconocer el buen desempeño de los colaboradores	- Aplicar la técnica del reconocimiento al mejor colaborador de forma mensual, considerado por sus méritos y buen desempeño	Área administrativa	Incrementar el grado de satisfacción por sus labores realizadas	Colaboradores incentivados que realizan de mejor manera sus actividades
Fortalecer la autonomía del colaborador en su área	- Proporcionar libertad a los colaboradores para que estos sean partícipes en toma de decisiones en sus áreas	Jefes de las diferentes áreas	Sentirse importante y parte fundamental de la organización	Responsabilidad compartida y generación de nuevas ideas en los procesos.
Establecer un sistema de trabajo por resultados	- Incentivar a los colaboradores a desempeñar sus labores sin estar obligatoriamente las ocho horas laborales dentro de la empresa	Área administrativa	Tener mayor tiempo para sus actividades personales	Colaboradores responsables y motivados a culminar sus actividades.
Fortalecer el trabajo en equipo dentro de la organización	- Realizar integraciones periódicas entre todos los miembros de la organización	Área administrativa y jefes de las diferentes áreas	Tener un espacio de recreación y relajación con sus compañeros de trabajo	Equipo de trabajo unido y con una buena relación entre compañeros.



## **Estrategias**

### **1. Realizar reuniones periódicas entre todo el equipo que conforma la empresa**

El realizar reuniones con todo el personal o al menos con la mayoría, ayuda a tener una mejor relación organizacional, en donde todos puedan compartir momentos e ideas; se plantea que las reuniones se realicen de forma mensual, en donde se traten temas informales acerca del rendimiento y de las inquietudes que tengan los diferentes colaboradores, la persona encargada de actuar como moderador será el gerente, quien iniciará el dialogo con los diferentes colaboradores. Se prevé que las reuniones se realicen en el patio de la organización, ya que cuenta con el espacio adecuado y es un ambiente abierto; así mismo las reuniones deberán durar como máximo dos horas.

### **2. Realizar una verificación exhaustiva de los muebles y enseres, y cambiar aquellos que ya están obsoletos**

La comodidad que poseen los colaboradores es fundamental para la realización de un buen trabajo, por tal razón se propone contratar un profesional en el área quien se encargue de realizar una verificación exhaustiva de los muebles y enseres que han perdido su comodidad y que ya se encuentran obsoletos para posteriormente cambiarlos por unos que aporten confort y facilidad a los colaboradores del Laboratorio de larvas Empagran S.A.

Para la compra de estos muebles se cree pertinente que se realice una feria de proveedores, la cual consiste en que éstos deben presentar su proforma en las oficinas del departamento de contabilidad y se escogerá a quien presente mayores beneficios a precios más convenientes, de igual forma dentro del nuevo presupuesto de la empresa, se considera que ya se destine un rubro específico para la compra de los enseres.

### **3. Brindar las herramientas e insumos necesarios para mejorar la calidad del trabajo**

Herramientas como los equipos de cómputo, materia prima, indumentaria, etc., son determinantes para la realización de un buen trabajo, por tal razón se considera necesario que se contrate un experto en el área, quien se encargue de verificar las herramientas mencionadas y proponer cambios a las que ya se encuentren obsoletas, de igual forma de esta manera se elevará el nivel motivacional de los colaboradores al poder realizar sus actividades de manera más efectiva.

### **4. Brindar capacitaciones constantes que amplíen el conocimiento de los colaboradores**

Todo colaborador sin importar el área en la que se desenvuelva merece mantenerse capacitado y al día con los nuevos conocimientos que enriquecerán la ejecución de su labor, por ende, se plantea que los colaboradores del laboratorio de larvas Empagran S.A. sean capacitados de forma constante en un plazo no mayor a seis meses.

Para otorgar las capacitaciones, se requiere vinculación con otras empresas estatales que en muchas de las ocasiones brindan capacitaciones gratuitas, pero de igual forma se pretende establecer alianzas con empresas privadas, peritas en capacitar a los colaboradores de las diferencias áreas y enriquecerlos de conocimientos, recurso económico que debe ser cubierto por parte de la entidad en estudio.

#### **5. Reconocer el buen desempeño de los colaboradores**

Un colaborador motivado trabaja con mayor responsabilidad y dedicación, por lo tanto, se propone que se realicen estrategias cómo, por ejemplo, otorgar un reconocimiento del mejor trabajador del mes a quien realice mejor su labor durante ese tiempo, y que se realice algún tipo de anuncio con el nombre del mismo para que sea colocado por las instalaciones de todo el Laboratorio.

Otra de las estrategias que se podría implementar para mantener motivados a los colaboradores es brindarles bonos por el buen desenvolvimiento en sus actividades diarias, de esta manera ellos se esforzaran para recibir el bono y elevaran su rendimiento laboral, obteniendo beneficios tanto el colaborador al recibir el bono y la organización al tener un personal motivado y con un buen rendimiento.

#### **6. Brindar mayor autonomía al colaborador en su área**

En la mayoría de las organizaciones son los colaboradores del área operativa o de cargos bajos los que tienen el contacto directo con los clientes, por lo tanto, son ellos los que detectan los inconvenientes o inquietudes que poseen los mismos; es por ello que se plantea que los colaboradores sean considerados para brindar sus

opiniones o puntos de vista al momento de tomar decisiones en su área, y así contribuyan de manera efectiva en la ejecución de una buena toma de decisión.

#### **7. Establecer un sistema de trabajo por resultados**

Las organizaciones en el mundo se encuentran en constantes cambios y modernización, dejando a un lado el sistema de toma de decisiones por competencias y enfocándose en un sistema de trabajo por resultados, en donde tanto el colaborador como la organización salen beneficiados. El colaborador se motiva por tener más tiempo libre y para ello realiza de manera mucho más eficiente y eficaz su trabajo, mientras que la organización percibe en menor tiempo los resultados esperados.

#### **8. Fortalecer el trabajo en equipo dentro de la organización**

El trabajo en equipo fomenta el compañerismo y un buen ambiente laboral en la organización, por tal razón se plantea que en los trabajos que sea necesario se trabaje de forma conjunta, y que la cúpula fortalezca lo mencionando encomendando trabajos en equipo, siempre y cuando cada colaborador siga cumpliendo con sus actividades detalladas en el manual de funciones, y sea el responsable de cumplir con sus actividades individuales.

### Presupuesto anual

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
1	Realizar reuniones periódicas entre el equipo empresarial	<b>\$ 25,00</b>
2	Verificación exhaustiva de los muebles y enseres y cambiar los que estén obsoletos	<b>\$ 500,00</b>
3	Verificación exhaustiva de herramientas, equipos de cómputo, materia prima e indumentaria y cambiar los obsoletos	<b>\$600,00</b>
4	Planificación de capacitaciones	<b>\$ 700,00</b>
5	Reconocimiento del mejor colaborador del mes.	<b>\$ 30,00</b>
6	Libertad a colaboradores para toma de decisiones	<b>\$ 0,00</b>
7	Incentivar al cumplimiento de actividades sin regirse a las 8 horas laborales	<b>\$ 0,00</b>
8	Integraciones periódicas entre todos los miembros de la organización	<b>\$ 70.00</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1925,00</b>

## **Conclusiones**

- Las estrategias de motivación planteadas juegan un papel determinante en el desarrollo del plan motivacional, que pretende conducir a la mejora del rendimiento laboral de los colaboradores de la entidad en estudio.
- La investigación se encuentra elaborada en base a extensas teorías que sustentan lo descrito en el trabajo, y la importancia del estudio de las variables consideradas en el Laboratorio de Larvas Empagran S.A.
- En base a la investigación realizada, se determinó que el personal del Laboratorio de larvas Empagran S.A., presenta un nivel medio de desmotivación laboral, lo que genera una disminución en el rendimiento de los mismos y por ende ocasiona problemas internos en la organización.
- La propuesta centrada en el diseño de un plan motivacional en beneficio tanto de los colaboradores como de la organización, ayuda a incrementar el nivel de motivación que poseen los colaboradores, y por consiguiente a elevar su rendimiento laboral para mejorar la situación actual.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda que se mantengan las estrategias de motivación planteadas y que se apliquen mejoras en el caso que sea necesario, buscando siempre el bienestar mutuo de los intervinientes (colaborador y organización) y una agradable relación entre las partes.
- Los cambios que se crean convenientes implantar dentro de las estrategias o del plan motivacional, deben estar regidos en un marco teórico confiable que otorgue un sustento válido a la edición del mismo.
- Una buena relación entre los colaboradores y entre la cúpula del lugar en estudio genera ventajas para ambas partes, por lo tanto, es muy importante que exista una adecuada comunicación para llegar a un mejor entendimiento.
- La aplicación del plan motivacional debe ser considerado en su mayoría para que los colaboradores incrementen su nivel de motivación, y por consiguiente muestren un mejor rendimiento laboral, en donde haya beneficio mutuo y ambas partes cumplan sus objetivos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anker, R., Chernyshev, I., Egger, P., Mehran, F., & Ritter, J. (2003). La medición del trabajo decente con indicadores estadísticos. *Revista Internacional del trabajo*.
- Albalate, J. (2014). *La participación de los trabajadores en la tecnología*. Barcelona, España. Retrieved Mayo 26, 2019
- Boyer, M. (2013). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN. *Visión del Futuro*, 33-89. Retrieved Junio 14, 2018
- Carro, R., & González, D. (2012). Productividad y Competitividad. *Universidad Nacional de mar del plata*, 18. Retrieved Mayo 29, 2019
- Casas, A. (2002). *Remuneración, retribución y motivación de vendedores*. Madrid: ESIC. Retrieved Mayo 20, 2019
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL*. Madrid: Biblioteca Comillas. Retrieved Junio 14, 2018
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill. Retrieved Mayo 26, 2019
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (M. G. Hill, Ed.) D.F., México. Retrieved Junio 13, 2018
- Clavería, A. (2009, Agosto 20). La importancia de reconocer a los empleados. *América economía*. Retrieved Mayo 26, 2019, from <https://mba.americaeconomia.com>
- Contreras Sierra, E. R. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeacion estratégica*. Colombia. Retrieved Junio 14, 2018



- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (Décima edición ed.). D.F., Mexico: CENGAGE learning. Retrieved Junio 14, 2018
- De la Fuente, D., Fernández, I., & García, N. (2006). *Administración de empresas en ingeniería*. Oviedo: Diaz de Santos S.A. Retrieved Mayo 21, 2019
- Del Hoyo, M. (2013, Noviembre 8). Estrés Laboral. (I. N. Trabajo, Ed.) *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 52. Retrieved Mayo 29, 2019
- Enrique, A., Madroñero, G., Morales, F., & Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Bellaterra.
- FAO. (2004). *FAO*. Retrieved Mayo 11, 2019, from <http://www.fao.org/3/a-y5040s.pdf>
- Flores, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Spenta México*. Retrieved Mayo 26, 2019
- Goleman, D. (2013). *La inteligencia emocional*. Retrieved Junio 10, 2018
- Gómez Mejía, L. (2016). *Dirección de Recursos Humanos*. (M. M. Romo, Ed.) Madrid, España: Pearson. Retrieved Junio 5, 2018
- Gómez, A., & Acosta, H. (2003, Diciembre). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *Scielo*. Retrieved Mayo 29, 2019
- Gordon, W. (2005). *Presupuestos: planificación y control*. México: Pearson Educación. Retrieved Mayo 21, 2019
- Guzmán Paz, V. (2012). *Comunicación Organizacional* (RED TERCER MILENIO S.C. ed.). México. Retrieved Junio 13, 2018
- Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Scielo*. Retrieved Mayo 29, 2019

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Proceso de Investigación*. México: Mc Graw Hill. Retrieved Mayo 26, 2019
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metología de la Investigación* (4ta. edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Jaén, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. *Dialnet*, 97. Retrieved Junio 14, 2018
- Lieury, A., & Fenouillet, F. (2016). *Motivación y éxito escolar*. México: Éditions Dunod. Retrieved Junio 13, 2018
- López, E. (2013). *IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE*. Mexico: Buzón de Pacioli. Retrieved Junio 15, 2018
- MAGAP. (2010, Octubre 28). *Agricultura.gob*. Retrieved Agosto 4, 2019, from <https://www.agricultura.gob.ec>
- Manzano, N., Martín, A., & Ruiz, M. (2012). El reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral: la formación de orientadores, asesores y evaluadores. Retrieved Mayo 21, 2019
- MAP. (2014, Diciembre 27). *Ministerio de Acuicultura y Pesca*. Retrieved Mayo 11, 2019, from <http://www.acuaculturaypesca.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/Precios-Referenciales-desde-30-12-2018-hasta-27-01-2019.pdf>
- Marin Samanes, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017, Diciembre). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*. Retrieved Mayo 22, 2018
- Marin, H., & Placencia, M. (2017, Diciembre). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*. Retrieved Mayo 22, 2018

- Ministerio del ambiente. (2018, Agosto 1). *Ambiente.gob*. Retrieved Septiembre 2019, 2019, from <http://www.ambiente.gob.ec>
- Miralles Muñoz, F., & Cima Muñoz, A. (2009). *Motivación en el aula y fracaso escolar*. San Pablo Madrid, España: CEU Ediciones. Retrieved Junio 13, 2018
- Naranjo, M. L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Redalyc*, 170. Retrieved Mayo 18, 2019
- Navarro, C. (2015, Noviembre 11). Consideraciones teóricas sobre el concepto de liderazgo y su aplicación en la investigación educativa. *Educación- Scielo*. Retrieved Mayo 29, 2019
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010, Septiembre). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Redalyc*. Retrieved from [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)
- Peña, C. (2015, Junio). La motivación laboral como gestión en las organizaciones empresariales. 96. Madrid, España. Retrieved Mayo 26, 2019
- Pérez Ruiz, W. (2010). *El valor de la puntualidad*. Perú. Retrieved Junio 15, 2018
- RAE. (2018). Dicionario de la lengua española. In RAE. Retrieved Mayo 29, 2019
- Revista Cero Grados. (2014, Noviembre 26). La puntualidad en el trabajo. *Cero Grados*. Retrieved Mayo 29, 2019, from <https://0grados.com.mx>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rosell, P. (2012, Abril). Satisfacción Laboral, Rendimiento y Rotación. *Educación*. Retrieved Mayo 19, 2019, from <https://www.educacion.gob.es>

- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa S.A.  
Retrieved Mayo 21, 2019
- Solórzano, G. (2013, Septiembre 30). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli*, 36. Retrieved Mayo 29, 2019, from <https://www.itson.mx>
- Suescún Carrero, S., Sarmiento, G., Álvarez, L., & Lugo, M. (2016, Junio). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Medica de Risaralda*. Retrieved Mayo 28, 2018
- Taveras, J. T. (2013). *La Puntualidad*. Acento. Retrieved Junio 15, 2018
- Tirado, G. (2012). *El rendimiento laboral y su incidencia en la producción*. Ambato. Retrieved Junio 10, 2018
- Troncoso Pantoja, C., Garay Lara, B., & Sanhueza Muñoz, P. (2016, Marzo). Percepción de las motivaciones en el ingreso a una carrera del área de la salud. *Horizonte Medico*. Retrieved Mayo 28, 2018



# ANEXOS



### Anexo N° 1. Matriz de Consistencia

Título de Investigación	Problema	Objetivos	Idea a Defender	Variables	Dimensiones
<p><b>Contribución de las estrategias de motivación para el rendimiento laboral en el laboratorio de larvas Empagran S.A. del cantón Salinas Provincia Santa Elena, año 2018</b></p>	<p>¿Cómo contribuyen las estrategias de motivación al rendimiento laboral en el laboratorio de larvas Empagran S.A. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p>	<p>Analizar las estrategias de motivación que contribuyen al rendimiento laboral en el laboratorio de larvas Empagran S.A. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.</p>	<p><b>IDEA A DEFENDER</b></p> <p>La aplicación de estrategias de motivación contribuye a la mejora del rendimiento laboral en el Laboratorio de larvas Empagran S.A. del Cantón Salinas.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> La Motivación</p>	Remuneración
			Horarios de trabajo flexibles		
	Comunicación				
	Retroalimentación				
	Características del puesto de trabajo				
	Capacitaciones				
	Reconocimiento				
	1.- ¿Cuál es el grado de motivación que presentan los colaboradores del Laboratorio de larvas Empagran S.A.?		<p><b>TAREAS CIENTÍFICAS</b></p> <p>1. Identificar las estrategias de motivación que influyen en el rendimiento laboral del Laboratorio de larvas Empagran.</p> <p>2. Evaluar la situación actual del laboratorio Empagran con relación al estudio de motivación y el rendimiento laboral.</p> <p>3. Determinar las estrategias idóneas a aplicarse para incrementar el rendimiento laboral en el laboratorio Empagran.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> El rendimiento Laboral</p>	Autonomía laboral
	2.- ¿Cuál es el nivel del rendimiento laboral en el talento humano del Laboratorio de larvas Empagran S.A.?				Rotación de puestos
	3.- ¿Cuál es la contribución de las estrategias de motivación en el rendimiento laboral?				Puntualidad en el trabajo
					Atención al cliente
					Eficacia personal
					Estrés
					Trabajo en equipo
	Productividad laboral				
	Evaluación del desempeño				
	Liderazgo				

## Anexo N° 2. Guía de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

### GUÍA DE ENTREVISTA



**Tema:** Estrategias de motivación para mejorar el rendimiento laboral en el laboratorio Empagran, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018

**Objetivo:** Analizar las estrategias de motivación que mejoren el rendimiento laboral en el laboratorio de larvas Empagran S.A. del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

**Entrevistado:**

**Cargo:**

1. ¿Cómo es la forma de pago a los colaboradores?
2. ¿De qué forma la empresa establece los horarios de trabajo?
3. ¿Cómo se maneja la cadena de comunicación con el nivel operativo?
4. ¿Cómo califica el ambiente laboral en que se desenvuelven los colaboradores?
5. ¿La empresa proporciona los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades?
6. ¿Existe una planificación anual de capacitaciones para los colaboradores?
7. ¿Qué tipos de reconocimientos reciben los colaboradores por desempeñar su labor?
8. ¿De qué manera la empresa establece la toma de decisiones?
9. ¿Considera que su equipo de trabajo es eficiente?
10. ¿Considera que las actividades diarias van acordes con el tiempo establecido?
11. ¿Cómo se desarrolla el trabajo dentro de la empresa?
12. ¿En base a los resultados, califica como productivos a sus colaboradores?
13. ¿Cómo evalúan el desempeño dentro de la empresa?
14. ¿Qué tipos de habilidades son más frecuentes en los colaboradores?

### Anexo N° 3. Encuesta



## UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA ENCUESTA



**Tema:** Estrategias de motivación para mejorar el rendimiento laboral en el laboratorio Empagran, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018

**Objetivo:** Analizar las estrategias de motivación que mejoren el rendimiento laboral en el laboratorio de larvas Empagran S.A. del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

#### Instrucciones:

- **Marque con una x en la respuesta que crea conveniente**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Género:** Masculino

Femenino

1. ¿Cómo considera con la puntualidad en los pagos salariales?

Muy buena

Mala

Buena

Muy mala

Regular

2. ¿Cómo considera los beneficios sociales establecidos por la empresa, como vacaciones, décimo tercer y cuarto sueldo, entre otros?

Muy buenos

Malos

Buenos

Muy malos

Regular

3. ¿La remuneración está acorde con las funciones que realiza en la empresa?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. ¿Considera que la empresa otorga flexibilidad en los horarios de trabajo?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo



5. ¿Cómo califica la comunicación entre usted y los jefes departamentales y la gerencia?
- Muy buena  Mala
- Buena  Muy mala
- Regular
6. ¿Cómo califica el ambiente proporcionada en su puesto de trabajo?
- Muy bueno  Malo
- Bueno  Muy malo
- Regular
7. ¿Cómo califica las herramientas e insumos brindados para desarrollar sus actividades?
- Muy buenas  Malas
- Buenas  Muy malas
- Regulares
8. ¿La empresa les otorga capacitaciones a fines con su labor?
- Casi siempre  Raras veces
- Frecuentemente  Nunca
- A veces
9. ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones?
- Mensual  Trimestral  Semestral  Anual
10. ¿La empresa cubre en su totalidad los gastos de capacitación?
- Casi siempre  Raras veces
- Frecuentemente  Nunca
- A veces
11. ¿Con que frecuencia recibe usted algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño?
- Casi siempre  Raras veces
- Frecuentemente  Nunca
- A veces
12. ¿Cómo es la relación laboral con sus jefes superiores?
- Muy buena  Mala
- Buena  Muy mala
- Regular

13. ¿Con que frecuencia es usted participe de alguna toma de decisiones en su área?

Casi siempre

Raras veces

Frecuentemente

Nunca

A veces

14. ¿Considera que las actividades designadas a usted en el tiempo establecido son alcanzables?

Casi siempre

Raras veces

Frecuentemente

Nunca

A veces

15. ¿El exceso de trabajo le ocasiona estrés laboral?

Casi siempre

Raras veces

Frecuentemente

Nunca

A veces

16. ¿Con que frecuencia se desarrollan trabajos en equipo?

Casi siempre

Raras veces

Frecuentemente

Nunca

A veces

**¡Gracias por su colaboración!**

### Anexo N° 4. Fotografías







