



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**HUMANOS**

**TESIS DE GRADO**

Evaluación del desempeño laboral del personal de laboratorios Genfar S.A. y su incidencia en el clima organizacional, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, período 2014.

PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**AUTORA**

LISSETH YAJAIRA BASTIDAS ÁLAVA

**DIRECTORA DE TESIS**

LCDA. NUVIA ZAMBRANO BARROS, M.SC.

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2015

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO**

Yo, Lisseth Yajaira Bastidas Álava, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

Lisseth Yajaira Bastidas Álava

## CERTIFICACIÓN

La suscrita, Lcda. Nuvia Zambrano Barros, M.Sc, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada Lisseth Yajaira Bastidas Álava, realizó la tesis de grado titulada: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIOS GENFAR S.A. Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL, EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, PERÍODO 2014**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Recursos Humanos, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

Lcda. Nuvia Zambrano Barros, M.Sc.

**DIRECTORA DE TESIS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**HUMANOS**

**Tesis de Grado**

**Evaluación del desempeño laboral del personal de Laboratorios Genfar S.A., y su incidencia en el clima organizacional, en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.**

Presentado a la Comisión Académica de la Unidad de Estudios a Distancias, como requisito previo la obtención del título de: **Ingeniera en Administración de Recursos Humanos**

Aprobado:

---

Lcda. María Pachar López, M.Sc.  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL DE TESIS**

---

Ing. Rosa Pallaroso Granizo, M.Sc.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

---

Ing. Shirley Álava Ormaza, M.Sc.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2015

## **AGRADECIMIENTO**

La autora del presente trabajo de investigación deja constancia de su agradecimiento a las siguientes personas:

Al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por sus aportes invaluablemente académicamente a la Unidad de Estudios a Distancia.

A la Ing. Guadalupe Murillo Campuzano, M.Sc. Vicerrectora Académica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por su apoyo a la UED.

Al Ing. Bolívar Roberto Pico Saltos, M.Sc. Vicerrector Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

A la Ing. Mariana del Rocío Reyes Bermeo, M.Sc. Directora de la Unidad de Estudios a Distancias, por sus esmero en la dirección de la Unidad.

Al Ing. Guido Álvarez Perdomo, M.Sc. Sub Director de la Unidad de Estudios a Distancias, por su valioso aporte a esta Unidad Académica.

A los docentes – tutores que impartieron sus conocimientos durante toda la carrera universitaria.

A la Lcda. Nuvia Zambrano Barros, M.Sc. Directora de tesis, por su apoyo incondicional y constante en el desarrollo de esta investigación.

Mis compañeros de aulas, a todos y cada una de las personas que de una u otra manera contribuyeron para la elaboración de la presente investigación

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a DIOS, quien inspiró mi espíritu para la conclusión de esta tesis. A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado.

Con todo mi cariño y amor esta tesis se las dedico a ustedes, que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba por su paciencia y comprensión, para que yo pudiera cumplir con mi sueño, gracias por estar siempre a mi lado.

A ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

A mi Sr. Padre Jáminton Bastidas Burgos

A mi Sra. Madre Amarilis Álava Álava

A mis queridos hermanos. Caronlay Bastidas Álava, Argenis Bastidas Álava

Mi esposo. Cristian Mendoza Vitonera

Y nuestra querida hija Amy Mendoza Bastidas.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
MIEMBROS DE TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
INDICA DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT.....	xvii

### **CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1.	Introducción.....	3
1.2.	Problematización.....	4
1.2.1.	Planteamiento del Problema.....	4
1.2.2.	Formulación del Problema.....	5
1.2.3.	Sistematización del Problema.....	5
1.2.4.	Objeto de Estudio.....	6
1.2.4.1	Campo de acción.....	6
1.2.4.2	Lugar.....	6
1.2.4.3	Tiempo.....	6
1.3.	Justificación y Factibilidad.....	6
1.4.	Objetivos.....	7
1.4.1.	General.....	7
1.4.2.	Específicos.....	8

1.5.	Hipótesis .....	8
1.5.1.	General .....	8
1.6.	VARIABLES .....	9
1.6.1.	Dependientes .....	9
1.6.2.	Independientes.....	9

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.	Fundamentación Teórica .....	11
2.1.1.	Desempeño laboral del personal .....	11
2.1.1.1.	Planeación estratégica de la gestión del talento humano .....	11
2.1.1.2.	Gestión del talento humano, como promotor del desarrollo organizacional .....	12
2.1.2	Clima organizacional.....	12
2.1.2.1.	El clima laboral dentro de la organización.....	13
2.1.2.2.	Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño .....	14
2.1.3.	La Comunicación .....	16
2.1.3.1.	La Comunicación interna en el ámbito empresarial .....	17
2.1.3.2.	Equidad de género .....	18
2.1.4.	Área laboral de los trabajadores .....	18
2.1.4.1.	Productividad laboral.....	19
2.1.4.2.	Liderazgo y emprendimiento.....	20
2.1.4.3.	Estructura organizacional de la empresa .....	20
2.1.4.4.	Cultura organizacional .....	21
2.1.5.	Técnicas de evaluación del desempeño laboral .....	21
2.1.5.1.	Desempeño laboral.....	22
2.1.5.2.	Indicadores del desempeño laboral .....	23
2.1.6.	Capacitaciones del área de talento humano .....	24
2.1.6.1.	Equipos de RR.HH con nuevas capacidades .....	25
2.1.6.2.	Formación y capacitación .....	26
2.1.7.	Laboratorios de salud.....	26
2.1.7.1.	Industria farmacéutica en el Ecuador.....	27
2.1.7.2.	Los canales de distribución farmacéuticos.....	28
2.2.	Fundamentación Conceptual .....	29

2.2.1.	Gestión del talento humano .....	29
2.2.1.1.	El equipo de trabajo .....	29
2.2.1.2.	Evaluaciones .....	29
2.2.1.3.	Clima organizacional .....	30
2.2.1.4.	Competitividad .....	30
2.2.1.5.	Planificación estratégica .....	30
2.2.1.6.	Productividad. ....	30
2.2.1.7.	Comercio.....	31
2.2.1.8.	Sector formal.....	31
2.2.1.9.	Eficacia .....	31
2.2.1.10.	Eficiencia .....	31
2.2.1.11.	Comunicación .....	32
2.2.1.12.	Laboratorio de salud .....	32
2.3.	Fundamentación legal .....	32
2.3.1.	La Constitución de la República del Ecuador .....	32
2.3.1.1.	Trabajo y seguridad social .....	32
2.3.2.	Código del trabajo.....	34

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	Materiales y técnicas .....	36
3.1.1.	Localización y duración de la investigación .....	36
3.1.2.	Materiales y equipo.....	36
3.2.	Métodos .....	37
3.2.1.	Deductivo .....	37
3.2.2.	Inductivo.....	37
3.2.3.	Analítico .....	37
3.2.4.	Sintético .....	37
3.3.	Tipos de Investigación .....	38
3.3.1	Investigación de campo .....	38
3.3.2.	Investigación bibliográfica .....	38
3.4.	Diseño de Investigación .....	38
3.4.1.	Población .....	39
3.5.	Procedimiento metodológico.....	39

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Resultados .....	42
4.1.1.	Encuesta realizada al personal de Laboratorios Genfar S.A.....	42
4.1.2.	Entrevista .....	48
4.2.	Discusión .....	55

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Conclusiones.....	58
5.2.	Recomendaciones.....	59

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

6.1.	Tema .....	61
6.2.	Introducción.....	61
6.3.	Antecedente de Laboratorios Genfar S.A. ....	61
6.4.	Objetivos .....	63
6.4.1.	General .....	63
6.4.2.	Específicos .....	63
6.5.	Justificación.....	64
6.5.1.	Visión .....	64
6.5.2.	Misión.....	64
6.6.	Organigrama de Laboratorios Genfar S.A.....	65
6.7.	Ubicación Sensorial.....	66
6.7.1.	Macro Ubicación .....	66
6.7.2.	Micro Ubicación .....	66
6.8.	Base Legal .....	66
6.9.	Importancia de la Propuesta .....	66
6.9.1.	Evaluación ocupacional .....	66
6.9.2.	Orientación profesional .....	67
6.9.3.	Formación profesional .....	67
6.10.	Funciones del área de talento humano .....	67

6.10.1.	Función de administración de salarios .....	67
6.10.2.	Función de empleo o salario .....	68
6.10.3.	Relaciones Internas .....	69
6.11.	Capacitación .....	69
6.12.	Programa de capacitación .....	70
6.13.	Plan de capacitación .....	71
6.13.1.	Área específicas .....	71
6.13.2.	Objetivos .....	71
6.13.3.	Plan de acción .....	71
6.13.4.	Propósito de capacitación .....	71
6.13.5.	Responsables .....	71
6.14.	Plan de capacitación individual .....	72
6.14.1.	Formulario de capacitación administrativa .....	73
6.14.2.	Formulario de capacitación para los asesores comerciales.....	74
6.14.3.	Formulario para la capacitación de los transferencistas .....	75
6.14.4.	Formulario de capacitación para el área de logística .....	76
6.15.	Responsable de los recursos humanos, financieros y económicos ....	77
6.15.1.	Impacto .....	78
6.15.2.	Evaluación del personal.....	78

## **CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA**

7.1.	Literatura Citada.....	80
7.2.	Linkografía .....	83

## **CAPÍTULO VIII: ANEXOS**

8.1.	Encuestas .....	85
8.2.	Entrevistas .....	88
8.3.	Cronograma .....	91
8.4.	Fotos .....	92

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>	<b>Páginas</b>
1. Número de personas que laboran en Laboratorios Genfar S.A. ....	39
2. Frecuencia de evaluación en la compañía Genfar S.A. ....	42
3. Técnicas de evaluación de desempeño laboral Genfar S.A. ....	42
4. Evaluaciones de desempeño laboral Genfar S.A. ....	43
5. Comunicación entre los empleados y los gerentes. ....	43
6. Comunicación entre trabajadores de Laboratorios Genfar S.A. ....	44
7. Clima organizacional y buen funcionamiento de la compañía.....	44
8. Clima organizacional dentro de Laboratorios Genfar S.A. ....	45
9. Motivación por parte de los gerentes de Laboratorios Genfar S.A. ....	45
10. Realización eficiente de su actividad laboral. ....	46
11. Clima organizacional y buen ambiente de trabajo.....	46
12. Capacitación, seminarios o charlas técnicas ....	47
13. Satisfacción del trabajo en Laboratorio Genfar S.A. ....	47
14. Codificación de datos ....	48
15. Entrevista a la Directora de Talento Humano y el Gerente de la Unidad de Negocios. ....	48
16. Función de administración de salarios ....	67
17. Función de empleo o personal ....	68
18. Relaciones Internas ....	69
19. Plan de capacitación Individual ....	72
20. Formulario de capacitación área administrativa ....	73
21. Formulario de capacitación para los asesores comerciales.....	74
22. Formulario de capacitación para los tranferencistas.....	75
23. Formulario de capacitación para logística.....	76
24. Presupuesto de gasto de capacitación.....	77

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura</b>	<b>Páginas</b>
1. Organigrama .....	65

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo</b>	<b>Páginas</b>
Fotos .....	92
Fotos 1 .....	92
Fotos 2 .....	93
Fotos 3 .....	94

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación sobre EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIOS GENFAR S.A. Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL, EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, PERÍODO 2014. Presenta como objetivo principal, determinar las técnicas de evaluación del desempeño que influyen en el clima organizacional de los trabajadores, es importante contar con un área funcional para el progreso y mejoramiento de los trabajadores en la compañía. La fundamentación teórica comprende las siguientes categorías o estudios: sobre el clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, área laboral de los trabajadores, técnicas de evaluación del desempeño laboral y capacitaciones del área de talento humano. Por consiguiente se efectuó el marco conceptual y el respectivo marco legal, en la cual menciona la Constitución de la República del Ecuador. Los resultados de la investigación comprenden las bases de las encuestas dirigidos a los colaboradores de Laboratorios Genfar S.A. Con respecto a las entrevista se la realizó a los directivos del área de Talento Humano y Unidad de Negocios, se logró obtener información necesaria sobre el desempeño laboral de los trabajadores para la comprobación de las hipótesis a saber “El desempeño laboral del personal de la compañía de Laboratorio Genfar S.A., incidirá en el clima organizacional en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014”. Entre los resultados obtenidos, citamos lo de mayor relevancia: En relación a las encuestas realizadas a los trabajadores, se demuestra con un porcentaje del 37% que se realizan evaluaciones anuales, además que la compañía utiliza técnicas de evaluación de desempeño laboral para sus trabajadores con el 65%, respectivamente. Con respecto a la discusión se confrontaron diversos autores en la cual, exponen sus conocimientos, teorías y análisis, relacionado los aspectos relevantes, que contribuyen al desarrollo de la investigación. Las conclusiones abordadas fueron, que parte de la eficiencia y eficacia laboral de sus empleados, dependen de las técnicas de evaluación que efectúe el área de talento humano para ampliar las capacidades y habilidades, con un porcentaje del 74% las

evaluaciones son esenciales para el mejoramiento de las actividades laborales. La elaboración de la propuesta referente a las capacitaciones para el desempeño laboral de los trabajadores es indispensable para el progreso y buen funcionamiento de la compañía de Laboratorios Genfar S.A. Por esta razón el área de Talento Humano debe considerar en su planificación y organización, como parte fundamental para medir el crecimiento y mejoramiento de su personal en el ámbito laboral. Se recomienda también al área de Talento Humano, que se enfoquen en contratar a personas con experiencia laboral y el perfil acorde al cargo o puesto para evitar diversos problemas internos, es prioritaria la forma de evaluar a su personal y mejorar su clima organizacional.

## ABSTRACT

The present research on performance appraisal GENFAR STAFF LABORATORIES SA AND ITS IMPACT ON THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE CANTON GUAYAQUIL, GUAYAS PROVINCE, 2014 PRESENTS PERIOD main objective, determine the performance assessment techniques that influence the organizational climate of workers, it is important to have a functional area the progress and improvement of the workers in the company. The theoretical foundation includes the following categories or studies: on the organizational climate, job performance, communication, workplace workers, technical evaluation of job performance, training in the area of human talent. Therefore the conceptual framework and the relevant legal framework, which mentions the Constitution of the Republic of Ecuador is made. The research results comprise the basis of surveys aimed to reviewers Genfar Laboratories SA Regarding the interview was the place to managers in the area of human talent and business unit, we were able to get necessary information about the job performance of workers for testing hypotheses namely "The job performance of the company staff Laboratory Genfar SA will affect the organizational climate in the Canton Guayaquil, Guayas province, 2014 period ".Among the results, we cite the most significant: In relation to the surveys of workers, it is shown with a percentage of 37% annual evaluations are conducted in addition the company uses assessment techniques work performance for their workers 65%, respectively. With respect to the discussion in which several authors expose their knowledge, theories and analysis, related material respects, contributing to the development of research they were compared. The conclusions were addressed, that part of the efficiency and effectiveness of their employees work depend on the evaluation techniques that make the area of human talent to extend the capabilities and skills, with a percentage of 74% assessments are essential to improve from work activities. The elaboration of the proposal on training for job performance of workers are essential for the progress and functioning of the company Laboratories SA Genfar For this reason the area of human talent should consider in its planning

and organization as fundamental to measure the growth and improvement of its staff in the workplace part. It also recommends that the area of human talent, to focus on hiring people with work experience and profile according to the office or place to avoid various internal problems, the priority is the way to evaluate your personnel and improve its organizational climate.

**CAPÍTULO I**  
**MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Introducción**

En el Ecuador existe una gran demanda de farmacias en la cual adquieren medicamentos para su comercialización, una de estas estancias que realizan los pedidos son Laboratorios Genfar S.A., que durante muchos años proporcionan una variedad de medicamentos con sus respectivos registros, garantizando cuidado de la salud de los ecuatorianos.

En la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, es significativo recalcar que Laboratorios Genfar S.A. representa una de las compañías, segmentada en el mercado. Por consiguiente es necesario que el área de talento humano identifique el desempeño laboral de sus trabajadores por medios de las técnicas de evaluación, además el proceso de comunicación para confrontar las debilidades y problemas que afectan el ámbito laboral.

En efecto es indispensable considerar, a través de los objetivos respectivos de la investigación mejorar el contexto laboral de los trabajadores, por medio de la propuesta, implementando estrategias de capacitación, de tal manera que provee optimizar el desarrollo profesional de las actividades laborales de los trabajadores.

La presente investigación fue ineludible emplearla, para verificar los inconvenientes que influyen en el clima organizacional, afectando el área administrativa y operacional, a través de los resultados que fueron proporcionados por medio de la metodología o técnicas de investigación, es preciso establecer posibles soluciones, alternativas para el mejoramiento, productividad y crecimiento de la compañía.

## **1.2. Problematización**

### **1.2.1. Planteamiento del problema**

Los laboratorios farmacéuticos a nivel internacional además de proporcionar la medicina necesaria para la salud de las personas, se ha expandido en el mercado, en la cual Ecuador mantiene durante más de cien años la industria farmacéutica, generando plazas de empleos y profesionales que forman parte de este proceso.

Por esta razón Laboratorios Genfar S.A., es de gran prestigio, ofrece sus medicamentos, a través de pedidos a diferentes farmacias del país, es importante mencionar, que el adecuado clima organizacional y el respectivo desempeño laboral, solventaran problemas internos, por motivo de que no cumplen con las funciones u actividades de forma eficiente.

Por consiguiente la falta de ordenación, los desacuerdos entre los usuarios y empleados, ocasionan problemas en la compañía y la inadecuada comunicación por parte de la administración a generando que los clientes rechacen pedidos, disminuyendo el nivel de competitividad en el mercado.

Es indispensable mencionar que los empleados de Laboratorios Genfar S.A., deben de cumplir con las disposiciones y reglamentos internos que rige la compañía por parte de la administración de talento humano, de esta forma se evitaran dificultades y un clima desfavorable dentro de la organización.

De tal manera es necesario que la administración de talento humano, establezca diversos tipos de capacitación para sus colaboradores para su desempeño laboral y por ende una eficaz atención al cliente, aportando al crecimiento y desarrollo de la compañía.

Ante las debilidades que existe, la gestión del talento humano tiene como objetivo obtener información necesaria sobre el clima organizacional de Laboratorios Genfar S.A., proporcionando posibles soluciones, sobre las dificultades y desventajas en el ámbito laboral por parte de los colaboradores y personal administrativo, de tal manera que se empleó un plan de capacitación, para que la compañía adquiriera credibilidad, eficiencia y un adecuado ambiente de trabajo.

### **1.2.2. Formulación del problema**

¿Cómo evaluar el desempeño laboral del personal de Laboratorios Genfar S.A., y su incidencia en el clima organizacional en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014?

### **1.2.3. Sistematización del problema**

¿Cómo el desempeño laboral de los colaboradores mejora el clima organizacional de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014?

¿Cuáles son las técnicas de evaluación del desempeño que influyen en el clima organizacional de los trabajadores de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014?

¿Cuál es el proceso de comunicación que se aplica en el personal de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014?

¿De qué manera la planificación de las capacitaciones mejora el clima organizacional del personal de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014?

#### **1.2.4. Objeto de estudio:**

Administración del talento humano

##### **1.2.4.1. Campo de acción:**

A través de esta investigación, se planteó la importancia del desempeño laboral en el clima organizacional de Laboratorios Genfar S.A., contribuyendo con información necesaria para solventar los problemas o dificultades en el ámbito laboral. Además se implementó un plan de capacitación, que aportará con amplios conocimientos como funciones específicas para la administración y por ende los trabajadores.

**1.2.4.2. Lugar:** Laboratorios Genfar S.A., se encuentra ubicado en Guayaquil. Av. Francisco de Orellana, entre Víctor Hugo Sicouret y Miguel H. Alcívar, Torre "A" Oficina #3 (Mezzanine). Edificio Centro Empresarial Las Cámaras.

**1.2.4.3. Tiempo:** La presente investigación se llevó a cabo durante 120 días.

### **1.3. Justificación y factibilidad**

La industria farmacéutica mantiene alto grado de credibilidad en el mercado y una amplia demanda laboral por los diversos laboratorios y farmacias en las cuales destinan los productos farmacéuticos, en el caso de Laboratorios Genfar S.A., perteneciente al grupo Sanofi se encuentra segmentada en Ecuador durante varios años por la excelencia y garantía de las medicinas que son proporcionadas.

Esta investigación se realizó con la finalidad de que la empresa tome las correctas decisiones por parte de su administración, sobre los problemas que

están afectando el clima organizacional y el desempeño laboral en los empleados de dicha compañía.

Con esta investigación se benefician los empleados quienes son parte fundamental del funcionamiento de Laboratorios Genfar S.A. Contando con el apoyo de la Directora del departamento de Recursos Humanos la Ing. Marjorie Hidalgo y colaboradores en esta área administrativa.

También ha sido satisfactoria la apertura que ha proporcionado el Gerente de la Unidad de Negocios Econ. Francisco Sosa por la información requerida para la investigación, considerando la importancia del plan de capacitación para las posibles soluciones para el futuro de la compañía.

Por su parte las principales razones por las cuales se hace necesario realizar una evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el clima organizacional en la compañía de Laboratorios Genfar S.A., es con el objetivo de implementar un plan de capacitaciones específicas que permita mejorar el clima organizacional de los colaboradores en el cumplimiento de los propósitos previamente establecidos.

El plan de capacitación fortalece a los trabajadores que recibirán un tipo de formación o seminarios acorde a las funciones o actividades que realizan en su trabajo, incrementando sus conocimientos habilidades y destrezas para su rendimiento y desempeño laboral.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General**

Evaluar el desempeño laboral del personal de Laboratorios Genfar S.A., y su incidencia en el clima organizacional en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.

#### **1.4.2. Específicos**

- Verificar el desempeño laboral de los colaboradores para mejorar el clima organizacional de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.
- Identificar el proceso de comunicación que se aplica en el personal de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.
- Determinar las técnicas de evaluación del desempeño que influyen en el clima organizacional de los trabajadores de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.
- Elaborar propuesta de capacitación para mejorar el clima organizacional del personal de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.

### **1.5. Hipótesis**

#### **1.5.1. General**

El desempeño laboral del personal de Laboratorio Genfar S.A., incidirá en el clima organizacional en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.

## **1.6. Variables**

### **1.6.1. Dependiente**

El desempeño laboral del personal

### **1.6.2. Independiente**

El clima organizacional

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Fundamentación Teórica**

### **2.1.1. Desempeño laboral del personal**

Según manifiesta **(CARREDERA, 2012)**, que en un entorno de constantes variaciones, en el que la adaptabilidad y la flexibilidad se vuelven características primordiales para la competitividad de las organizaciones, la búsqueda de la ventaja competitiva a través de una estrategia basada en la innovación está adoptando un mayor relieve.

En este contexto, las personas y su gestión resultan ser esenciales como fuente impulsora de resultados en materia de innovación. Considerando la importancia del capital humano en las compañías innovadoras e intensivas en conocimiento y el interés personal por conocer de manera íntegra las medidas adoptadas por el área de recursos humanos en dichas organizaciones, el presente estudio pretende dar respuesta a la pregunta, ¿cómo pueden las prácticas de gestión de recursos humanos favorecer el logro de resultados en materia de innovación?

Del mismo modo, con el fin de contrastar las conclusiones obtenidas mediante la investigación teórica, el trabajo expuesto a continuación pretende analizar las diversas políticas de recursos humanos que aplican organizaciones reales que basan su actividad en la innovación y proponer, de esta forma, posibles líneas de actuación que puedan contribuir a mejorar las prácticas reconocidas.

#### **2.1.1.1. Planeación estratégica de la gestión del talento humano**

**(LUGO, 2014)**, define el comportamiento de la organización en un mundo cambiante, dinámico y competitivo. La estrategia está condicionada por la misión organizacional, por la visión del futuro y por los objetivos principales de la organización. El único integrante racional e inteligente de la estrategia

corporativa es el elemento humano: cabeza y sistema nervioso de la organización.

#### **2.1.1.2. Gestión del talento humano, como promotor del desarrollo organizacional**

**(QUESADA, 2014)**, expone que la gestión del talento humano y su importancia en las organizaciones actuales, bajo la premisa que el capital más importante dentro de la organización es el talento humano, esto se logrará a través de la ilustración de diversos puntos fuertes que acompañan una gestión del talento humano basado en tres pilares fundamentales.

Para esto se hace necesaria la revisión de los conceptos y teorías desarrolladas bajo el enfoque del Talento Humano en las organizaciones. Por otra parte, se busca argumentar la importancia de la aplicación de la gestión del Talento Humano en las organizaciones de acuerdo al contexto organizacional existente, así mismo se hará una breve revisión de algunas alternativas frente al Talento Humano para corroborar y sustentar la importancia de adaptar la gestión del personal mediante los lineamientos expuestos en la teoría. Además del cuestionamiento del objetivo real detrás de la gestión del Talento Humano por parte de las organizaciones.

#### **2.1.2. Clima organizacional**

**(SEGREDO, 2013)**, indica que en la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en él denominado espíritu de la organización.

Por lo anterior, en el presente trabajo se realiza una aproximación conceptual al tema, que permite demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales. De igual forma, se exponen las diferentes dimensiones y categorías a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas institucionales, que permiten esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales.

#### **2.1.2.1. El clima laboral dentro de la organización**

**(ARAGÓN & RÍOS, 2013)**, por esta razón manifiestan que el clima laboral es un entorno social donde se exhiben patrones de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en una organización. En un nivel de grupo se refiere a las percepciones compartidas que producen ciertos comportamientos dentro de una unidad de trabajo.

El clima de innovación en grupos de trabajo es entonces la apreciación del grupo, y los subsecuentes comportamientos, actitudes y sentimientos, acerca de las políticas, prácticas y procedimientos orientados a cumplir la misión de innovación de una empresa.

Para que exista un clima de innovación el entorno debe favorecer tanto el surgimiento de nuevas ideas como su exitosa explotación, es decir, el clima laboral debe contener tanto un clima de creatividad como un clima de implementación.

Este trabajo propone que, desde la perspectiva de grupo, el clima que favorece la creatividad y la implementación se puede evaluar a través de: (a) la visión de innovación compartida, (b) el ambiente generado por el liderazgo y (c) la disposición para el trabajo en equipo.

Con esta base se ha desarrollado un modelo para evaluar el clima organizacional de innovación que incluye los siguientes factores: transmisión de la visión, propósito, confianza, debate, desafíos, espacio para las ideas, tolerancia al riesgo, libertad de decisión, objetivo de innovación y flexibilidad.

El propósito del estudio es justificar teóricamente los componentes del modelo como base para construir y refinar un instrumento que evalúe confiablemente el clima de innovación y sirva para tomar decisiones de gestión.

#### **2.1.2.2. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño**

Señaló **(RODRÍGUEZ , REMATAL, LIZANA & CORNEJO, 2011)**, que actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales.

El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule.

Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (“comportamiento funcionario, condiciones

personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño.

Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

**(RAMOS, 2012)**, expone que el clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Los incentivos utilizados para motivar a los empleados. El mecanismo de selección de los empleados. El estatus y las relaciones de poder entre los diferentes individuos y las diferentes unidades. Los mecanismos para socializar a los empleados.

El grado de autonomía profesional permitido a los empleados en el ejercicio de su tarea. De esta forma, el vocablo “estructura” corresponde sobre todo a la organización física de los componentes de una empresa, mientras que “proceso” se relaciona con la gestión de recursos humanos. El estudio del clima necesita entonces, a la vez, del examen de sus componentes humanos y físicos.

Definiciones del clima organizacional actualmente, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones sujeto Organización y sujeto.

De acuerdo con algunas de las investigaciones realizadas, desde 1960, el estudio acerca de clima organizacional se ha venido desarrollando y ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Independientemente de la diversidad de definiciones que se han propuesto sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, se considera que existe un significativo consenso

en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización. No obstante, se considera que estas definiciones están en función de las orientaciones y de los métodos de medición adoptados por los teóricos e investigador es que se han ocupado del tema.

### **2.1.3. La Comunicación**

(**PRÓCEL, 2012**), consideró que uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

Antes de que nacióramos, ya nos comunicábamos con nuestros padres al escuchar sus voces, sus movimientos y responder a ellos con movimientos dentro del vientre de nuestra madre y una vez que nacimos, nos comunicamos con nuestros balbuceos y primeras palabras, con nuestro llanto o con nuestras sonrisas.

La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente.

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil. Por ejemplo, a veces al comunicarnos con personas con las que tenemos diferencias de edad, de sexo, de escolaridad, podemos pensar que no nos entienden, que no hablamos el mismo idioma; eso nos puede desanimar y hacer sentir incomprendidos, pareciera que hubiera una barrera para relacionarnos.

Estas diferencias, aparentemente nos separan profundamente, pero si lo pensamos bien y le sacamos provecho a lo que podemos aprender de los demás, lograremos transformar en beneficios esas limitaciones. Las relaciones interpersonales, dentro de nuestra Institución y en toda la comunidad politécnica, tienen por supuesto fundamental importancia.

Muchas veces, el hecho de mantener nuestro puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernó con eficacia en el ámbito laboral.

### **2.1.3.1. La Comunicación interna en el ámbito empresarial**

**(PÉREZ, 2014)**, exterioriza que la comunicación es la herramienta fundamental para dar una respuesta innovadora a los continuos cambios en la empresa y aporta un enorme valor añadido. Es un agente de cambio ya que apoya y facilita tanto la introducción de nuevos valores o pautas o procesos, como la alineación de los empleados con los objetivos empresariales.

Y aumenta la satisfacción entre el personal y por tanto la rentabilidad financiera. Esta tarea es responsabilidad compartida por todos, es decir, debe ser asumida con compromiso por la alta dirección y responsables de área, de todos los departamentos. La razón es que permite transmitir los objetivos de la organización, difundir políticas y construir una identidad de empresa, dentro de un marco de confianza y motivación.

Pero de nada sirve un plan ambicioso de comunicación, si la cultura de la empresa no está convencida de su necesidad. Sin esta filosofía, solo se perderá tiempo y dinero. Las grandes corporaciones cuentan con muchos medios para fomentar y promover la Comunicación Interna dentro de ellas (equipos dedicados, planes anuales, presupuestos millonarios, herramientas potentes. Sin embargo, el hecho de que las pymes no tengan acceso a todos

estos recursos, no significa que no puedan comunicar sino que tienen que darle una vuelta de tuerca y buscar vías distintas

#### **2.1.3.2. Equidad de género**

Según el **(BUEN, VIVIR, 2013)**, las disposiciones y necesidades sociales que mantenía el país por largo tiempo de la historia han generado un cambio para el desarrollo social, mejorando la calidad de vida de los ecuatorianos a través de diversos objetivos planificados para satisfacer las insuficiencias y derechos, garantizando el buen vivir de los ciudadanos.

El Buen Vivir es nuestro horizonte. Ofrece alternativas para construir una sociedad más justa, en la que el centro de la acción pública sea el ser humano y la vida. Supera los límites de las visiones convencionales de desarrollo que lo conciben como un proceso lineal, de etapas históricas sucesivas, que reducen el concepto a una noción exclusiva de crecimiento económico.

Desde la posguerra, estas concepciones han conducido las políticas públicas nacionales y la acción de organismos internacionales y, aunque han generado algunos resultados positivos, también han demostrado los límites estructurales de esta perspectiva del desarrollo.

Entre los logros puede mencionarse que, durante los últimos 60 años, casi todos los países del Sur han alcanzado mejoras significativas en sus condiciones de vida, así como también resultados importantes en crecimiento y diversificación económica.

#### **2.1.4. Área laboral de los trabajadores**

**(SIÓN, 2013)**, consideró que el nivel económico y productivo que se ha generado a través de la matriz productiva, por medio de los factores de producción indispensables para el manejo y debido funcionamiento de los

sistemas de carácter productivo, por medio de la tecnología, mano de obra, materiales, energía. De esta manera se genera rentabilidad en los sectores económicos y empresariales.

Los analistas han dicho que la dependencia del petróleo que tiene la economía ecuatoriana es una gran debilidad, porque el precio del crudo depende del mercado internacional y de la coyuntura geopolítica. La dependencia es un reflejo de un problema estructural que viene de los 70, cuando nos volvimos un país petrolero y no fuimos capaces de desarrollar esa industria.

Solo en estos últimos seis años se ha comenzado a dar los pasos para construir una refinería, proyecto que requiere gran apalancamiento financiero, pero que cuando se haga realidad permitirá elaborar nuestros propios derivados y dejar de importarlos, reflejándose positivamente en los ingresos del país.

En estos tiempos se habla de un modelo extractivista que, si bien ayuda a asegurar una mejor redistribución de la riqueza, no es sostenible a largo plazo, sea por temas ambientales o porque nuestras reservas se agoten.

#### **2.1.4.1. Productividad laboral**

**(INEGI, 2012)**, es el efecto de un procedimiento inteligente que permite a las personas en un lugar de trabajo, perfeccionar la contribución de todos los recursos materiales, financieros y especializados en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de originar la competitividad de la economía nacional, así como de resguardar y ampliar la matriz productiva nacional e aumentar los ingresos de los trabajadores.

En el caso de los sectores que generan bienes, la productividad es la relación entre el valor de la cantidad producida y la cantidad de recursos utilizados en el proceso de producción. La medición de la productividad sirve para evaluar la

eficacia con la cual se usan los factores de producción. En el caso de las actividades terciarias, la productividad se calcula relacionando el valor de las ventas o los ingresos obtenidos con los factores de producción.

#### **2.1.4.2. Liderazgo y emprendimiento**

(**ACOSTA, 2012**), consideró que la productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

La relación entre liderazgo y emprendimiento innovador, desde un enfoque de gestión de conocimiento. La metodología aplicada es de carácter cualitativa basada en el estudio de casos de diez nuevas empresas de base tecnológica, en fase de desarrollo.

Los resultados del estudio muestran como las habilidades de los líderes emprendedores influyen positivamente en el reconocimiento y explotación de oportunidades de negocio y que, a su vez, permiten guiar a los miembros de las empresas hacia una eficiente gestión del conocimiento que favorece el desarrollo de innovaciones

#### **2.1.4.3. Estructura organizacional de las empresas**

(**MARÍN, 2011**), se refiere a las medidas que la organización asume para integrar el trabajo que ha sido dividido. A medida que las organizaciones asumen las decisiones de diferenciación, pueden llegar a crear muchos campos de actividad funcional, lo que daría lugar a problemas de coordinación en la labor.

Se entiende que a mayor grado de complejidad organizacional, debida a la diferenciación horizontal, vertical y espacial, mayores serán los requerimientos de integración (Galbraith, 2001; Hall, 1996; Litterer, 1979), lo que lleva a que las organizaciones evalúen los mecanismos más apropiados que garanticen la coordinación del trabajo, siendo los más representativos el ajuste mutuo, la supervisión directa y la normalización de procesos, de normas, de habilidades y de resultados

#### **2.1.4.4. Cultura organizacional**

**(VESGA, 2012)**, indica que la importancia de la cultura organizacional en la implementación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones de educación superior.

Con base en las propuestas de algunos autores, se estudia la necesidad de pensar la cultura de una organización como un componente clave de los planes de implementación de sistemas de gestión de la calidad, a fin de alinear la cultura con las estrategias de gestión ya sea adecuando los sistemas de gestión a la cultura existente o interviniendo la cultura para integrarla con la estrategia de gestión, de acuerdo con la perspectiva de cultura organizacional adoptada por los líderes de las instituciones

#### **2.1.5. Técnicas de evaluación del desempeño laboral**

Señala **(SIÓN, 2013)**, que en la actualidad, las empresas están obligadas a dirigir todos sus esfuerzos a cumplir con los objetivos propuestos y a que sus unidades de negocio desarrollen al máximo todo su potencial si quieren mantenerse en el mercado y lograr una rentabilidad sostenida en el tiempo. Esto implica el diseño de estrategias innovadoras y diferentes que unan todas las direcciones de la rueda operativa de la empresa y a su vez se muevan hacia el logro de su visión.

La ventaja competitiva de las empresas, por excelencia, lo que las diferencia, radica en el talento, en lo que sabe una organización y cómo lo usa. Por lo tanto, el objetivo a lograr es que el talento reunido en una organización funcione sincronizada mente de manera proactiva e inteligente, agregando valor y dándole un carácter innovador a la empresa.

Muchos líderes de compañías abordan erróneamente las necesidades críticas y las posibles causas de desmotivación de sus empleados y, a menudo, no tienen una imagen real de la forma en que los empleados los perciben a ellos.

Es aquí donde la gestión del talento como actividad estratégica cobra vital importancia, ya que está alineada con la misión y visión de la empresa, teniendo como objetivo atraer, desarrollar y retener a empleados talentosos en los diferentes niveles de la organización; está relacionada no sólo con la gestión de personas en las empresas, sino que es un tema que concierne directamente desde la alta dirección de la organización a todos sus directivos, independientemente del nivel en que estos ,se encuentren.

Si no existe un compromiso fehaciente, demostrado de los líderes de una empresa con el desarrollo de sus empleados, sus expectativas, necesidades, rendimiento y planes de carrera, no se puede hablar de “estructura de talento” en una organización.

#### **2.1.5.1. Desempeño laboral**

Consideraron que **(CHIANG, MENDEZ & SÁNCHEZ, 2010)**, existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados.

Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente

La Evaluación del Desempeño (ED), es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos.

#### **2.1.5.2. Indicadores del desempeño laboral**

(**ARMIJOS, 2011**), explica que una definición general de indicador de desempeño, sin entrar aún a especificar los ámbitos o niveles de su uso, es la siguiente “los indicadores de desempeño son medidas que describen cuan bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto, la gestión de una institución.” Un indicador establece lo que será medido a lo largo de varias escalas o dimensiones, sin especificar un nivel determinado de o particular nivel de desarrollo.

La definición anterior implica que el indicador es una parte del problema y los niveles esperados de desempeño o metas a lograr son otra parte. Otra aproximación interesante al concepto de indicador es la que permite desagregar las funciones que cumple el indicador

“Un indicador es una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos o internos” (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

Desde la perspectiva de las funciones que puede tener el indicador se pueden señalar dos: una primera función descriptiva que consiste en aportar información sobre el estado real de una actuación pública o programa, por ejemplo el número de estudiantes que reciben beca, y por otro lado una función Valorativa que consiste en añadir a la información anterior un “juicio de valor” basado en antecedentes objetivos sobre si el desempeño en dicho programa o actuación pública es o no el adecuado, en este caso “número de becas entregadas con relación a los estudiantes carenciados”.

Esta última expresión nos está dando información sobre el logro de la actuación del objetivo de “Aumentar el número de becas para estudiantes carenciados” (suponiendo que este es un objetivo intermedio)

#### **2.1.6. Capacitaciones del área de talento humano**

**(GARCÍA, 2010)**, indica que Administrar el recurso humano es la habilidad que podría marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en la mayoría de las organizaciones. Una gran parte de los ejecutivos actuales y en especial, ejecutivos de áreas productivas, no le dan la importancia debida a la administración efectiva de sus recursos humanos.

Por lo regular consideran que esta función corresponde solamente al departamento de recursos humanos, de aquí que, muchos de los problemas de una compañía son problemas de personal y por lo regular, no son atendidos hasta que hacen crisis, o cuando ya no es posible postergarlos.

Si se quiere desarrollar una organización que pueda crear valor a largo plazo irremediamente hay que enfocarse en la gente, que crezcan y se desarrollen a la par con la organización. Un error muy frecuente en la administración es que por lo regular, cuando se plantea una estrategia, se señalan con precisión lo que se va a hacer con los recursos económicos, tecnológicos y financieros, pero rara vez se mencionan los recursos humanos que se van a necesitar y

mucho menos, con qué cualidades, habilidades, conocimientos y/o competencias necesarias.

Es importante señalar, que sin estos recursos, es poco probable implantar las estrategias por excelentes que éstas sean. Cada mejora a la compañía descansa en la gente que desea hacer algo mejor y diferente. Cuando se pueda obtener personal que quiera y sepa cómo cambiar, entonces se podrán implantar las estrategias y alcanzar los objetivos.

#### **2.1.6.1. Equipos de RR.HH con nuevas capacidades**

Señalaron (**SCHWARTZ, BERSIN & PELSTER, 2014**), que menos del 8% de los líderes de RR.HH. tienen la confianza de que sus equipos cuentan con las habilidades necesarias para afrontar el desafío que plantea el actual entorno global y brindan constantemente programas innovadores que potencien el impacto del negocio.

Los líderes de negocios están de acuerdo: el 42% de los líderes empresariales creen que sus equipos de RR.HH. son de bajo rendimiento o sólo hacen lo necesario, en comparación con el 27% que califica a sus recursos humanos como excelentes o buenos en la evaluación de recursos humanos o de los programas de talento

Para convertirse en un socio de negocios efectivo, los equipos de RR.HH necesitan desarrollar una visión más profunda para los negocios, construir habilidades analíticas en las cuales apoyar su liderazgo, aprender a operar como asesores de desempeño y desarrollar una comprensión de las necesidades de la fuerza laboral del siglo XXI.

### **2.1.6.2. Formación y capacitación**

(**ATAMAINT & GUZMÁN, 2012**), manifestaron que las personas son el principal patrimonio de toda organización ya que se caracterizan por ser el único elemento vivo e inteligente, porque poseen un carácter dinámico y un potencial desarrollo, son quienes hacen que las cosas sucedan, prestan sus servicios, dirigen los negocios; por lo tanto deben formarse y capacitarse continuamente.

A través de la formación se puede modificar el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados actuales con el propósito de mejorar la relación entre las características del empleado y los requisitos del empleo. Se puede contar con grandes presupuestos, buenas intenciones y necesidades reales, pero muchos programas de formación no logran resultados duraderos, en gran parte esto se debe a la falta de precisión en las metas de formación y a una evaluación ejecutada en forma insatisfactoria.

La capacitación se relaciona con el perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe de manera eficiente en las funciones que le han sido designadas, producir resultados de calidad, proporcionar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Mediante la capacitación es posible que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

### **2.1.7. Laboratorios de salud**

Con respecto a la (**OMS, 2012**), indica que los servicios de laboratorio son una parte esencial y básica de todos los sistemas de salud. Disponer de pruebas de laboratorio fiables y a tiempo es vital para el tratamiento eficaz de los pacientes. Asimismo, la prevención y gestión de las enfermedades infecciosas

y las no transmisibles requiere que la información diagnóstica que proporcionan los laboratorios sea extremadamente precisa.

Muchas decisiones terapéuticas se basan en gran medida en los datos procedentes de los laboratorios de salud y cuando se producen brotes de enfermedades u otros eventos de salud pública, los laboratorios están siempre en el centro de las investigaciones y los mecanismos de respuesta.

En el mundo actual no podemos permitirnos que la falta de fiabilidad de los resultados de los laboratorios pueda malograr un valioso tiempo, unas muestras imprescindibles y, con demasiada frecuencia, unas vidas irremplazables. Los laboratorios ofrecen sus servicios a muchos clientes (pacientes, médicos y programas de salud pública) para que estos tomen sus decisiones basándose en pruebas.

Muchos laboratorios hospitalarios, de salud pública y de universidades, ya sean públicos o privados, contribuyen a la mejora de la asistencia sanitaria y la salud pública a través de su actividad de diagnóstico. A sí mismo, los laboratorios de salud animal, seguridad alimentaria y salud ambiental contribuyen también a la seguridad de la asistencia sanitaria y la salud pública.

#### **2.1.7.1. La Industria farmacéutica en el Ecuador**

Indica **(QUEZADA, 2011)**, que muy pocas actividades industriales son tan controversiales como la farmacéutica, cuestionándose incluso su legitimidad como una actividad económica con fines de lucro. A pesar de estos aspectos, la industria farmacéutica es un negocio y hay que aceptarlo como tal.

Tal es así, que las frecuentes fusiones y adquisiciones de laboratorios multinacionales han hecho que muchos de ellos se ubiquen en los primeros puestos de todas las clasificaciones mundiales por rama de negocios, en muchos casos superiores a las empresas de actividad petrolera. Sin embargo,

el acceso a las medicinas tiene un alto impacto social y económico, y es un indicador comúnmente utilizado y apropiado para medir el nivel de vida de un país.

#### **2.1.7.2. Los canales de distribución farmacéutico**

(QUEZADA, 2011), explica que la distribución de medicinas, así como su comercialización ha sufrido un proceso evolutivo muy importante en los últimos 50 años. En los años sesenta, Ecuador era un país muy pequeño y con escaso desarrollo. Muy pocos laboratorios internacionales surtían directamente a unas pocas farmacias un reducido número de productos farmacéuticos importados. La producción nacional se reducía a unos cinco laboratorios muy pequeños.

El boom petrolero trajo consigo un mejoramiento del nivel de vida y la creación de una clase media, dedicada especialmente al comercio y al empleo burocrático estatal. El negocio de farmacia se hizo popular como una segunda fuente de ingresos para gente de la clase media; la farmacia se convirtió en un negocio familiar muy pujante.

El mejoramiento del ingreso per cápita a partir de los años 70 y muy especialmente de los 80 incrementó el consumo de medicinas e hizo atractivo el ingreso de nuevos laboratorios, especialmente Latinoamericanos y Europeos.

La comercialización de medicinas se hizo complicada para los relativamente numerosos laboratorios que tenían que atender a un creciente número de farmacias. Esto originó que las casas de representación farmacéutica se transformen en operadoras logísticas y de distribución de medicinas.

## **2.2. Fundamentación Conceptual**

### **2.2.1. Gestión del talento humano**

(LUGO, 2014), indica que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

#### **2.2.1.1. El equipo de trabajo**

(BUEN,VIVIR, 2013), expone que el equipo de trabajo del área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorarlo cada vez más. En este caso, el equipo responde por la evaluación del desempeño de sus miembros y define sus objetivos y metas.

#### **2.2.1.2. Evaluaciones**

(ARRIECHE, 2010), señaló que en la evaluación de tecnología se consideran básicamente los siguientes elementos: seguridad, eficacia, efectividad, utilidad, impacto económico, consecuencias sobre la organización de los servicios, implicaciones éticas e impacto social. Los métodos de evaluación suelen ser tanto generales como específicos.

#### **2.2.1.3. Clima organizacional**

(SEGREDO, 2013), indica que el clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad,

conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

#### **2.2.1.4. Competitividad**

**(PALACIOS, 2012)**, que se pretenden lograr para un mayor crecimiento económico, generación de empleo, diversificación productiva y presencia comercial de bienes y servicios magdalenenses pasan por una relación capital trabajo respetuosa de los derechos de los trabajadores, tanto frente a la ley como frente a las condiciones en que laboran, que beneficie sus posibilidades de crecimiento como fuerza de trabajo y ciudadanos, incrementando su capacidad de consumo y su aporte al desarrollo de la economía departamental.

#### **2.2.1.5. Planificación estratégica**

**(ARMIJOS, 2011)**, dice que es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen.

#### **2.2.1.6. Productividad**

**(INEGI, 2012)**, indica que la productividad es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los insumos para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Un incremento de la productividad implica que se logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que estos se requieren en menor cantidad para producir el mismo volumen de producto.

#### **2.2.1.7. Comercio**

(UNCTAD, 2013), señalo que son las enérgicas políticas monetarias expansivas que han aplicado las principales economías desarrolladas no han logrado fomentar la generación de crédito ni reforzar la demanda agregada. La austeridad fiscal y la compresión salarial en muchos países desarrollados ensombrecen aún más las perspectivas, no solo a corto sino también a mediano plazo.

#### **2.2.1.8. Sector formal**

(INE, 2014), consideró que una persona está ocupada en el sector Formal cuando labora en empresas que tienen cinco personas empleadas o más, tanto del sector público como del sector privado. También se incluye a los trabajadores por cuenta propia profesionales universitarios. Por porcentaje de ocupación en el sector formal de la economía se entiende: El número de personas ocupadas en el Sector Formal con respecto al total de la Población Ocupada.

#### **2.2.1.9. Eficacia**

(ARMIJOS, 2011), el concepto de eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica de ésta cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

#### **2.2.1.10. Eficiencia**

(GUTIÉRREZ, 2012), dirigida a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas,

innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna.

#### **2.2.1.11. Comunicación**

(PÉREZ, 2014), dice que la comunicación con los colaboradores es la labor más complicada que tiene un directivo y, mientras que la Dirección no sea plenamente consciente de la necesidad de involucrarse, es muy difícil que se obtengan resultados óptimos.

#### **2.2.1.12. Laboratorios de salud**

(INVIMA, 2015), define que el sistema técnico gerencial cuyo objeto es la integración funcional de los laboratorios nacionales de referencia, laboratorios de salud pública, laboratorios clínicos, otros laboratorios y servicios de toma de muestra y microscopía, para el desarrollo de actividades de vigilancia en salud pública, prestación de servicios, gestión de la calidad e investigación.

### **2.3. Fundamentación legal**

#### **2.3.1. La Constitución de la República del Ecuador**

##### **2.3.1.1. Trabajo y seguridad social**

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

**Art. 327.-** La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directo. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

**Art. 328.-** La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

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

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades liquidadas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables.

En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley. (Constitución)

### **2.3.2. Código del Trabajo**

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

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

**Art. 13.-** Formas de remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

(Código del trabajo)

Con respecto a la presente investigación sobre la evaluación del desempeño laboral del personal del Laboratorios Genfar S.A. y su incidencia en el clima organizacional en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014. Se fundamenta de las siguientes bases legales.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Código del Trabajo

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## 3.1. Materiales y Métodos

### 3.1.1. Localización y duración de la investigación

La presente investigación se llevó a efecto en las instalaciones de la compañía de Laboratorios Genfar S.A., ubicado en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, cuya ubicación Geográfica es 0° 35' 00'' de latitud Sur y 79° 20'00'' de longitud Oeste a una altura de 60 msnm.

### 3.1.2. Materiales y equipo

Los Materiales y Equipos que se utilizaron

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Materiales</b>	
Papel Bond A/4 (resmas)	2
Lapiceros	4
Carpetas	4
Agenda	1
Cámara fotográfica	1
Tinta de impresora (cartuchos color y negro)	2
Copias	2000
Clip	50
CD	7
Empastados	3
Anillados	4
<b>Equipos</b>	
Computadoras	1
USB- memoria flash	1
Impresora	1
Calculadora	1
Copiadora	1

## **3.2. Métodos**

### **3.2.1. Deductivo**

A través de este método se efectuó la importancia de carácter general a lo particular sobre la evaluación del desempeño laboral de Laboratorios Genfar S.A., en la cual se especifican su objetivo principal y los específicos, correspondiente a su proceso de investigación para plantear las conclusiones y recomendaciones esenciales en la realización de la indagación de los resultados pertinentes.

### **3.2.2. Inductivo**

Por medio del presente métodos se verificó de manera definida la problemática sobre la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el clima organizacional de Laboratorios Genfar S.A., en la cual se manifestó de manera específica hacia lo particular, analizando la hipótesis a seguir, sobre la investigación.

### **3.2.3. Analítico**

Por medio del método analítico se interpretó de forma directa la investigación sobre el desempeño laboral de Laboratorios Genfar S.A., acogiendo cada uno de sus objetivos para ser analizados, se establecieron por parte los resultados las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

### **3.2.4. Sintético**

En efecto el método sintético por medio del trabajo de investigación, permitió reconocer la información relevante y esencial de las partes fundamentales sobre el desempeño de los trabajadores de Laboratorios Genfar S.A., en la cual

sintetiza los aspectos más relevantes de forma particular, finalizando con las conclusiones, recomendaciones y su respectiva propuesta.

### **3.3. Tipos de investigación**

#### **3.3.1. De Campo**

A través de la investigación de campo fue imprescindible entrar en contacto directo con las personas que laboran en Laboratorios Genfar S.A., en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, por consiguiente se efectuó la encuesta al personal y la entrevista al Sra. Directora del departamento de Talento Humano, en la cual, fue asequible la información otorgada para la investigación.

#### **3.3.2. Bibliográfica**

Mediante la realización de esta investigación fue elemental contar con la fundamentación teórica, definiendo y ampliando conocimientos sobre la problemática a investigar, además el marco contextual aportó información necesaria sobre las variables dependientes e independientes, es ineludible identificar también el marco legal en la cual se fundamentó la investigación con los respectivos artículos legales y normativas, toda la información obtenida ha sido a través de libros, textos, artículos y revistas científicas entre otros.

### **3.4. Diseño de la Investigación**

El presente trabajo es cualitativo por la problemática o impacto sobre el desempeño laboral de los trabajadores de Laboratorios Genfar S.A., y cuantitativa sobre los datos estadísticos de la encuesta, para los resultados pertinentes de la investigación.

### 3.4.1. Población

En este estudio se utilizó la población laboral que permitió diagnosticar de una forma general los involucrados en la compañía de Laboratorios Genfar S.A. Enfocándose en el siguiente cuadro 1:

**Cuadro 1.** El número de personas que laboran en Laboratorios Genfar S.A.

<b>OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Área administrativa	15	33
Asesores comerciales	15	33
Transferencistas	6	13
Bodega	10	22
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

### 3.5. Procedimientos metodológicos

Para el desarrollo y procedimiento del trabajo de tesis se percibió el problema de la investigación para definir los objetivos generales y específicos que nos permitieron ejecutar en la investigación. De tal manera que se verificó el objetivo general y específico sobre el desempeño laboral de los colaboradores para mejorar el clima organizacional, el proceso de comunicación, las técnicas de evaluación del desempeño y la propuesta de capacitación.

Todas estas variables fueron operacionalizadas, se realizó un número de preguntas que fueron seleccionadas para los respectivos cuadros estadísticos tabulados para los resultados pertinentes de la investigación. En la cual se realizó el trabajo de campo utilizando encuestas a los empleados y entrevistas al Gerente de Unidad de Negocio y de Talento Humano de Laboratorios Genfar S.A., todo con el fin de conocer información relevante de los datos recopilados.

Por medio de la discusión se confrontaron a diversos autores en la cual emiten sus teorías y análisis sobre los objetivos de la investigación relacionando los diversos aspectos teóricos y resultados, contribuyendo al desarrollo de la investigación.

Por consiguiente la hipótesis de la investigación establecida se operaciono empezando por la probabilidad de la población para su respectivo cálculo estadístico de la muestra aleatoria, a través de las preguntas de investigación en la cual fueron calculados y se analizaros los resultados, de tal forma que cumple con la respectiva comprobación estadística.

Posteriormente se realizó la elaboración de la propuesta de capacitación para mejorar el clima organizacional del personal de Laboratorios Genfar S.A., por esta razón el área de Talento Humano consideró una planificación y organización, como parte fundamental para medir el crecimiento y mejoramiento de su personal en el ámbito laboral a través del plan de capacitación, como formularios para las áreas administrativas, asesores comerciales, transferencistas y bodegas, complementando con un presupuesto de gastos sobre la capacitación.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1. Resultados

### 4.1.1. Encuesta realizada al personal de Laboratorios Genfar S.A.

#### 1. ¿Con qué frecuencia ha sido evaluado en la compañía?

**Cuadro 2.** Frecuencia de evaluación en la compañía Genfar S.A.

Variable	frecuencia	Porcentaje
Mensualmente	12	26
Semestralmente	11	24
Trimestralmente	6	13
Anualmente	17	37
Ninguno		
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal de laboratorios Genfar S.A.

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 2 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 37% que ha sido evaluado anualmente, con el 26% mensualmente, además el 24% semestralmente y el 13% trimestralmente, se demuestra que los colaboradores de la compañía han sido evaluado de forma anual, pero se necesita que sean evaluado dos o tres veces más por año.

#### 2. ¿Piensa Ud. qué la compañía utiliza técnicas de evaluación de desempeño laboral para sus trabajadores?

**Cuadro 3.** Técnicas utilizadas en la evaluación de desempeño laboral

Variable	frecuencia	Porcentaje
Si	16	35
No		
Solo algunos		
A veces	30	65
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal de laboratorios Genfar S.A.

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 3 de la encuesta, con un porcentaje del 65% que a veces la compañía utiliza técnicas de evaluación de desempeño laboral para sus trabajadores y con el 35%, es importante que identifique estrategias para evaluar a sus empleados para el desempeño laboral.

**3. ¿Esta Ud. de acuerdo qué las evaluaciones de desempeño son prioritarias para el mejoramiento de las actividades laborales de la empresa?**

**Cuadro 4.** Evaluaciones de desempeño laboral de Laboratorios Genfar S.A.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	12	26
Totalmente de acuerdo	34	74
Indiferente		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal de laboratorios Genfar S.A.

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 4 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 74% es totalmente de acuerdo que las evaluaciones de desempeño son primordiales para el mejoramiento de las actividades laborales, con el 26% si están de acuerdo, es indispensable que se realicen evaluaciones para los colaboradores y planificación de la administración de talento humano.

**4. ¿Piensa Ud. qué la comunicación entre los empleados y los gerentes es positiva en el ámbito laboral?**

**Cuadro 5.** Comunicación entre los empleados y los gerentes.

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	35	76
Totalmente de acuerdo	11	23
Indiferente		
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal de laboratorios Genfar S.A.

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 5 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 76%, que la comunicación entre los empleados y los gerentes es positiva en el ámbito laboral y con el 23% totalmente de acuerdo, se demuestra que la comunicación y las relaciones de trabajo en la compañía son importantes en el ámbito laboral.

**5. ¿Cree Ud. que la compañía incide el compañerismo y la comunicación positiva entre los trabajadores para desempeñar bien su cargo?**

**Cuadro 6.** Comunicación entre trabajadores de Laboratorios Genfar S.A.

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	18	39
Tal vez		
Nunca	28	61
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 6 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 61% que el compañerismo y la comunicación nunca es primordial en el clima organizacional de la compañía y el 39% que sí. Se demuestra que las relaciones humanas de los empleados en la compañía.

**6. ¿Considera Ud. qué parte del clima organizacional y buen funcionamiento de esta compañía depende de su personal de trabajo?**

**Cuadro 7.** Clima organizacional y buen funcionamiento de la compañía

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	40	87
No		
Tal vez	6	13
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 7 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 87% el clima organizacional depende de su personal de trabajo y el 13% que tal vez, se demuestra la importancia de los colaboradores en la compañía, para proporcionar un adecuado ambiente y clima organización.

**7. ¿De qué manera califica el clima organizacional dentro de la compañía de Laboratorios Genfar S.A.?**

**Cuadro N° 8.** Clima Organizacional dentro de Laboratorios Genfar S.A.

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bueno	31	68
Malo		
Excelente		
Regular	15	33
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 8 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 68% que el clima organizacional dentro de la compañía es bueno, y el 33% es regular, se evidencia un buen ambiente laboral para su funcionamiento.

**8. ¿Cree que exista motivación de parte de los gerentes hacia los trabajadores de la compañía?**

**Cuadro 9.** Motivación por parte de los gerentes de Laboratorios Genfar S.A.

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre		
A veces	38	83
Nunca	8	18
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 9 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 83% que a veces reciben motivación de parte de los gerentes hacia los trabajadores y con el 18% nunca reciben, se evidencia que la motivación por parte del área administrativa es importante para los colaboradores.

**9. ¿Considera Ud. qué recibe incentivos por la realización eficiente de su actividad laboral?**

**Cuadro 10.** Realización eficiente de su actividad laboral.

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre		
A veces	15	33
Nunca	31	68
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 10 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 68% que nunca se recibe incentivos por parte de la administración del área de talento humano por el trabajo que realizan, además el 33% manifiestan que a veces. Es importante que la compañía implemente una serie de incentivo.

**10. ¿Cree Ud. qué la compañía demuestra interés por el clima organizacional y buen ambiente de trabajo?**

**Cuadro 11.** Clima organizacional y buen ambiente de trabajo

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	26	56
No		
Solo algunos	16	35
A veces	4	9
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 11 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 56% q si existe un interés por parte de la administración de talento humano, además el 35% solo algunos y el 9% a veces, se evidencia el clima organizacional en la compañía y el interés con relación al personal laboral.

**11. ¿Cree Ud. qué ha recibido capacitación, seminarios o charlas técnicas sobre su trabajo en la compañía?**

**Cuadro 12.** Capacitación, seminarios o charlas técnicas

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	15	33
No	26	56
Tal vez	5	11
Nunca		
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 12 de la encuesta, se considera que el 56% de los trabajadores no han recibido capacitaciones, seminarios, o charlas técnicas sobre su trabajo, con el 33% que sí y el 11% contestaron que tal vez. Se evidencia que Laboratorios Genfar S.A., no han proporcionado a sus colaboradores capacitaciones para trabajar de forma eficiente en la compañía.

**12. ¿Esta Ud. de acuerdo y satisfecho con el trabajo que realiza en la compañía de Laboratorio Genfar S.A?**

**Cuadro 13.** Satisfacción del trabajo en Laboratorios Genfar S.A.

<b>Variable</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	34	74
No		
Tal vez	12	26
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

Por medio del cuadro 13 de la encuesta, se considera con un porcentaje del 74% que los colaboradores están de acuerdo y satisfechos con el trabajo que realiza en Laboratorios Genfar S.A., además con el 26% tal vez. Se demuestra que los empleados están de acuerdo con las actividades que realizan dentro de la compañía.

#### 4.1.2. Entrevista realizadas al personal de Laboratorios Genfar S.A.

##### 4.1.2.1. Entrevistas que se le realizaron a la Directora del Departamento de Talento Humano y el Gerente de Unidad de Negocios de Laboratorio Genfar S.A.

Para efectuar el análisis de las entrevistas se procedió a codificar los datos

**Cuadro 14.** Codificación de datos

Nombre y apellido	Cargo	Código
Ing. Marjorie Hidalgo	Directora del Área de Talento Humano	a
Econ. Francisco Sosa	Gerente de Unidad de Negocios	b

**Fuente:** Área de talento humano

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

**Cuadro 15.** Entrevista a la Directora de Talento Humano y el Gerente de Unidad de Negocios de Laboratorios Genfar S.A.

Pregunta	Respuestas	Análisis
1. ¿De qué forma incide la evaluación del desempeño laboral en la compañía?	a) Mediante Sistema o proceso de Gestión del Desempeño medimos prioridades y competencias.	Las evaluaciones en las empresas son parte fundamental del crecimiento y desarrollo de su área funcional para fortalecer el clima organizacional y el desempeño de los empleados, ya que es importante el proceso y
	b) Si es primordial que se efectúen evaluaciones para el área laboral y desenvolvimiento de los trabajadores y crecimiento de la compañía.	

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>2. ¿Cómo lleva a cabo la compañía de Laboratorios Genfar S.A., la organización del personal?</p>	<p>a) Si es importante reconocer el esfuerzo y el trabajo constante en la cual existe un buen clima organizacional</p>	<p>El clima organizacional de una compañía es prioritario para que los empleados mantengan un excelente ambiente laboral en la empresa, el área administrativa debe de especificar de la mejor forma sus funciones y actividades.</p>
	<p>b) Por supuesto el clima organizacional es regular de forma normal con las actividades y funciones establecidas</p>	
<p>3. ¿De qué forma incide el desempeño laboral en la permanencia de los trabajadores de la compañía?</p>	<p>a) Si es primordial el cumplimiento de sus prioridades, competencia y valores para el desempeño de las actividades.</p>	<p>El desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización es elemental, porque de aquello depende el crecimiento y el progreso de la empresa, las funciones que se realizan en este caso de los medicamentos y productos indispensables que dispone el laboratorio para su comercialización. Es indispensable poder mantener la confiabilidad y motivación</p>
	<p>b) Si es esencial el desempeño laboral y la organización de las funciones que efectúan los empleados en la compañía, identificando el desempeño laboral identificando el trabajo que realizan para verificar el proceso y Seguimiento de las actividades que realiza para el buen funcionamiento.</p>	

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>4. ¿Cómo se evalúa el departamento de talento humano el desempeño de la compañía?</p>	<p>a) Se implementa una serie de encuestas de forma anual a los empleados sobre las actividades y funciones que cumplen dentro de Laboratorios Genfar S.A. El empleado de Genfar históricamente ha sido muy identificado con la compañía y con la marca.</p> <p>b) Si es necesario que se implemente evaluaciones a los empleados dentro de la organización para el desarrollo y conocimiento de las funciones económicas de la empresa.</p> <p>El inmediato debe ser de un poco de incertidumbre por algunos cambios que estamos haciendo sobre todo en el equipo de la costa por problemas de performance. Eso genera dudas de inestabilidad y no contribuye a un ambiente laboral.</p>	<p>El departamento de talento humano mantiene una serie de estrategias que deben de ser empleadas hacia su personal, uno de estos medios son encuestas, aplicaciones sobre el área en la cual ellos efectúan sus trabajos sobre, las funciones que desempeña, es importante evaluar a sus trabajadores. Sin embargo creo que dentro de SANOFI el empleado de Genfar ha encontrado más transparencia y claridad en las políticas, más objetividad en las decisiones, y formalidad.</p>

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>5. ¿Considera Ud. que el clima organizacional entre los trabajadores tiene relación con el desempeño laboral de la compañía?</p>	<p>a) Si es un buen clima laboral y también es el desempeño de los empleados dentro del área y organización que efectúa a través de sus actividades.</p>	<p>Para el buen funcionamiento de una compañía es prioritario que se planifique y se organice las actividades que le corresponde a cada área operacional, el eje principal en dar la iniciativa de reformar y plantear estrategias, indispensable para que se realice el trabajo de forma eficiente.</p>
	<p>b) Claro que si es necesario que exista buenas relaciones laborales entre los empleados, administrativos</p>	
<p>6. ¿Cree Ud. con qué frecuencia evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en la compañía?</p>	<p>a) Si a inicios del año se fijan prioridades y competencias a medio año se hace una revisión y en el fin de año se analiza resultados.</p>	<p>Las evaluaciones que se efectúan al personal de Laboratorios Genfar S.A. Deben de ser consecutivas, hoy en día las personas que desempeñen un cargo o puesto laboral, deben de optar por un perfil profesional, de acuerdo a las acciones que se desenvuelvan dentro de la organización, es muy eficiente y más oportuno por la competitividad.</p>
	<p>b) Por su puesto es esencial el desempeño de las actividades y las evaluaciones que el área de administración de talento humano efectúa para su personal.</p>	

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>7. ¿Considera Ud. qué parte del clima organizacional y buen funcionamiento de esta empresa depende de su personal de trabajo?</p>	<p>a) Si es un buen clima laboral y también es el desempeño de los empleados dentro del área y organización que efectúa través de sus actividades</p> <p>b) Claro que si es necesario que exista buenas relaciones laborales entre los empleados, administrativos</p>	<p>El clima laboral forma un papel importante dentro de la organización por los colaboradores en la cual operan en la compañía, manteniendo un excelente ambiente de trabajo, es prioritario que uno de los aspectos en la cual la empresa se enfoque es su administración interna.</p>
<p>8. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en la compañía?</p>	<p>a) Si a inicios del año se fijan prioridades y competencias a medio año se hace una revisión y en el fin de año se analiza resultados.</p> <p>b) Por su puesto es esencial el desempeño de las actividades y las evaluaciones que el área de administración de talento humano efectúa para su personal</p>	<p>La evaluaciones que se realizan en la compañía son de forma anual, a los trabajadores de la empresa Laboratorios Genfar S.A. cada uno de ellos son evaluados y se lleva un control de las actividades de forma periódica, de esta manera se reconoce y se pronostica las funciones.</p>

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>9. ¿Con qué porcentaje los empleados están totalmente comprometidos y están haciendo su mejor trabajo en todo momento?</p>	<p>a) Si existe una buena relación entre los empleados, caso que exista algún tipo de dificultad son notificados y reportados en el área de talento humano.</p> <p>b) Por supuesto deben de mantener un excelente ambiente de trabajo, para poder efectuar sus actividades de la mejor manera posible.</p>	<p>Los cambios y pronósticos que la administración implementa dentro de sus áreas funcionales son constantes y con amplia responsabilidad dado que, los empleados deben adaptarse a la labor que se les dispone, para el mejoramiento de la compañía.</p>
<p>10. ¿En qué beneficia la evaluación del desempeño laboral y como incide en las actividades de trabajo del personal de la compañía?</p>	<p>a) Por su puesto es esencial que los empleados estén comprometidos efectuando de la mejor forma sus actividades en la compañía.</p> <p>b) Claro que si los empleados son seleccionados y es esencial que cumplan por la responsabilidad de la empresa y el control de las actividades que realizan.</p>	<p>Las actividades laborales en una compañía deben de ser implícitas eficaces y extraordinarias dependiendo de las habilidades y estrategias que se derivan en el área funcional de talento humano para el desarrollo y crecimiento de la compañía.</p>

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>11. ¿Cree Ud. qué temas propondría exponer para realizar una capacitación?</p>	<p>a) Si existe ciertas capacitaciones que se le han efectuado a los empleados en la compañía como relaciones laborales y</p>	<p>En la actualidad existen varios aspectos sobre capacitaciones en las compañías, para que los colaboradores puedan efectuar sus actividades una de estas, son liderazgo y relaciones humanas, y de funciones optimas a su trabajo o actividad en la cual se desenvuelva.</p>
	<p>b) Si una de los temas de capacitación seria sobre los conocimiento del área sobre laboratorios Genfar S.A. sobre el sistema en la cual se efectúa el área</p>	
<p>12. ¿Considera Ud. qué los colaboradores están completamente capacitados para ejercer sus funciones en Laboratorios Genfar S.A.?</p>	<p>a) Si varios de ellos cuentan con la adecuada capacitación y otros van conociendo por medio de programas diversas actividades que son importante de la compañía.</p>	<p>Es elemental que las personas que ocupen sus puesto o cargos laborales identifique su perfil profesional para que apliquen sus labores de forma eficiente, en la cual la empresa aprovecharía con mayor rigor los conocimientos y capacidades tratando de capacitarlos.</p>
	<p>b) Es esencial que la compañía cuente con un personal capacitado y que desempeñe sus actividades</p>	

**Fuente:** Entrevistas

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

## 4.2. Discusión

Según los datos de la encuesta se demuestran con un porcentaje del 83% que parte del clima organizacional y buen funcionamiento de esta compañía depende de su personal de trabajo. De tal manera con el 74% los trabajadores están de acuerdo que las evaluaciones de desempeño son prioritarias para el mejoramiento de las actividades laborales. Además los indicadores para el desempeño laboral es importante según el autor **(ARMIJOS, 2011)**. Una definición general de indicador de desempeño, sin entrar aún a especificar los ámbitos o niveles de su uso, es la siguiente “los indicadores de desempeño son medidas que describen cuan bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto, la gestión de una institución.” Por esta razón es importante el desempeño laboral para identificar si el trabajador cumple con los lineamientos para la ejecución de sus actividades laborales.

Según los datos de la encuesta se demuestran con un porcentaje del 76% que la comunicación entre los empleados y los gerentes es positiva en el ámbito laboral, y con el 61% se especifica que no incide el compañerismo y la comunicación positiva entre los trabajadores para desempeñar bien sus cargos. De acuerdo a criterio manifiesta **(JIMÉNEZ, 2013)** que la actividad laboral no es un elemento estático, en la cual se condicionan las competencias en el mercado de trabajo es necesario de forma general para el crecimiento económico de la sociedad y el debido progreso de las instituciones organizaciones públicas y privadas. De hecho la planificación y organización en la compañía, sea que el trabajo sea más eficiente logrando desarrollar las relaciones humanas, el dialogo y la comunicación, parte fundamental para el progreso de los trabajadores y el área administrativa.

Según los datos de la encuesta se demuestran con un porcentaje del 37% que se realizan evaluaciones anuales, además que la empresa utiliza técnicas de evaluación de desempeño laboral para sus trabajadores con el 65%, Los autores **(RODRÍGUEZ , REMATAL, LIZANA & CORNEJO, 2011)** dicen que

actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales.

La encuesta se demuestra con un porcentaje del 56% que no han recibido, capacitaciones, seminarios o charlas técnicas sobre su trabajo en la compañía, y con el 83% que a veces existe motivación por parte de los gerentes hacia los trabajadores de la compañía. Manifiestan los autores **(ATAMAIN & GUZMÁN, 2012)** “que la capacitación se relaciona con el perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe de manera eficiente en las funciones que le han sido designadas”. Producir resultados de calidad, proporcionar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Mediante la capacitación es posible que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones

Por medio de la presente investigación sobre “La evaluación del desempeño laboral del personal de Laboratorios Genfar S.A., y su incidencia en el clima organizacional en el cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas, período 2014” se evidencia los siguientes conclusiones de manera pertinente.

- Parte de la eficiencia y eficacia laboral de sus empleados dependen de las técnicas de evaluación que efectúe el área de talento humano para ampliar las capacidades y habilidades, con un porcentaje del 74% las evaluaciones son esenciales para el mejoramiento de las actividades laborales.
- En la actualidad el área de talento humano identifica el desempeño laboral del trabajador, como parte elemental del crecimiento y funcionamiento de la compañía, parte de la comunicación y las buenas relaciones laborales. En este caso en Laboratorios Genfar S.A., con un porcentaje del 61%, especifica el desenvolvimiento de los colaboradores
- Es necesario determinar que el clima organizacional de la compañía, ayuda al crecimiento y la responsabilidad de sus colaboradores con un porcentaje del 68% en la cual se demuestra que las funciones que se realizan en el departamento Administrativo de Talento Humano es primordial para la perspicacia laboral.
- La compañía con un porcentaje del 56% especifica que no han sido capacitado, por lo tanto, los empleados necesitan ampliar sus conocimientos, y buscar estrategias que puedan realizar sus trabajos con mayor responsabilidad.

## 5.2. Recomendaciones

Por medio de la presente investigación sobre “La evaluación del desempeño laboral del personal de Laboratorios Genfar S.A., y su incidencia en el clima organizacional en el cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas, período 2014” se evidencia los siguientes recomendaciones de manera pertinente

- Se hace reconocer al área de talento humano, que se enfoquen en contratar a personas con experiencia laboral y el perfil acorde al cargo o puesto para evitar diversos problemas internos, es prioritario evaluar a su personal y mejorar su clima organizacional.
- Es elemental que Laboratorios Genfar S.A., identifique con mayor constancia su reglamento interno y su análisis FODA para una mayor proyección a futuro, por consiguiente identifiquen indicadores de desempeño en la cual establezcan con mayor frecuencia sus actividades laborales y servicio al usuario.
- Es necesario que el Departamento de Talento Humano proporcione aparte de los beneficios de Ley, incentivos para sus colaboradores por su eficiencia laboral o relaciones de trabajo por el esfuerzo y el compromiso que mantiene dentro de la organización.
- Se recomienda aplicar el plan de capacitación de forma primordial para el crecimiento óptimo y administrativo de Laboratorios Genfar S.A., deben de obtener un control y planificación de capacitaciones que realmente necesiten sus empleados.

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA**

## **6.1. Tema**

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LABORATORIOS GENFAR S.A. EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, PERÍODO 2014.

## **6.2. Introducción**

Las capacitaciones para el desempeño laboral de los trabajadores son indispensables para el progreso y buen funcionamiento de la compañía de Laboratorios Genfar S.A. Por esta razón el área de Talento Humano debe considerar en su planificación y organización, como parte fundamental para medir el crecimiento y mejoramiento de su personal en el ámbito laboral.

En la actualidad las compañías buscan estrategias, acciones, indicadores que fortalezcan e incrementen la eficiencia y eficacia en la cual la motivación y la capacitación se relaciona con el perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe de manera eficiente en las funciones que le han sido designadas, producir resultados de calidad, proporcionar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Mediante la capacitación es posible que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo. **(ATAMAIN & GUZMÁN, 2012)**.

## **6.3. Antecedentes de Laboratorios Genfar S.A.**

Genfar S.A., compañía multilatinas ciento por ciento colombianas, fue fundada el 18 de agosto de 1967. Cuenta con un complejo farmacéutico considerado como uno de los más completos y modernos de Latinoamérica, debido a la excelencia en talento humano y tecnología en todos los procesos de

producción; dirección general en Bogotá Colombia, filial en Ecuador y Perú y distribuidores a lo largo de Sur y Centroamérica.

Genfar S.A., el líder en el sector farmacéutico a nivel nacional, por más de 38 años ha estado comprometido con la elaboración y producción de medicamentos y productos de uso humano y de salud animal, de venta libre y prescripción médica, que demuestran un proceso de desarrollo e innovación que ha marcado la calidad de sus productos desde el primer día.

Ha mantenido a través del tiempo, su compromiso por garantizar la calidad de sus productos, un excelente servicio y su propósito de entregar a la humanidad aquello que necesita para preservar la salud y la vida.

Es una compañía transparente, ética, dinámica, flexible, solidaria y con responsabilidad social y ambiental, dedicada a desarrollar, manufacturar y comercializar medicamentos y productos caracterizados por su calidad, efectividad, innovación y economía, destinados a los mercados nacionales e internacionales.

Se apoyan en entidades estatales; proveedores; tecnología de avanzada y un gran recurso humano, orientándonos hacia la excelencia en el servicio y satisfacción de las necesidades de salud y/o bienestar de los consumidores, clientes en general y profesionales de la salud. Están comprometidos con el desarrollo integral de los colaboradores y sus familias, asegurando a nuestros accionistas la máxima satisfacción y rentabilidad. **(GENFAR, 2011)**

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

Implementar capacitaciones para mejorar el clima organizacional del personal de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar las necesidades de las capacitaciones en el clima organizacional del personal de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.
- ✓ Definir los objetivos de la capacitación para el desempeño laboral de los trabajadores de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.
- ✓ Elaborar el presupuesto de la capacitación de las áreas operacionales y administrativas de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.
- ✓ Implementar el plan de capacitaciones para elaborar las funciones administrativas del área de Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.

## 6.5. Justificación

A través de la presente propuesta es indispensable que Laboratorios Genfar S.A. implemente por parte de la administración del área de talento humano capacitaciones para sus trabajadores, proporcionando conocimientos y nuevas habilidades y destrezas que sirvan de soporte para el bienestar de sus colaboradores y la interacción de nuevas funciones dentro de la organización.

De tal manera que la implementación de las capacitaciones contara con su respectivo equipo selecto como Ingenieros en Administración del Talento Humano, Marketing, economistas y laboratorios entre otros. Las áreas en las que se beneficiaran y se llevara a efecto son administrativas, asesores comerciales, transferencistas en la cual efectúa las actividades y funciones acorde al perfil laboral, de esta manera se proyectará las capacitaciones con sus respectivos objetivos para proporcionar pronósticos a futuro.

### 6.5.1. Visión

Asumiremos liderazgo integral corporativo sostenible, económico, social, industrial, comercial, humano y administrativo; capacitando, innovando, consolidando, ampliando nuestros mercados e incrementando permanentemente el portafolio de productos; estableciendo nuevas filiales, alianzas estratégicas y creando unidades de negocio que permitan el crecimiento óptimo de nuestro grupo empresarial **(GENFAR, 2011)**

### 6.5.2. Misión

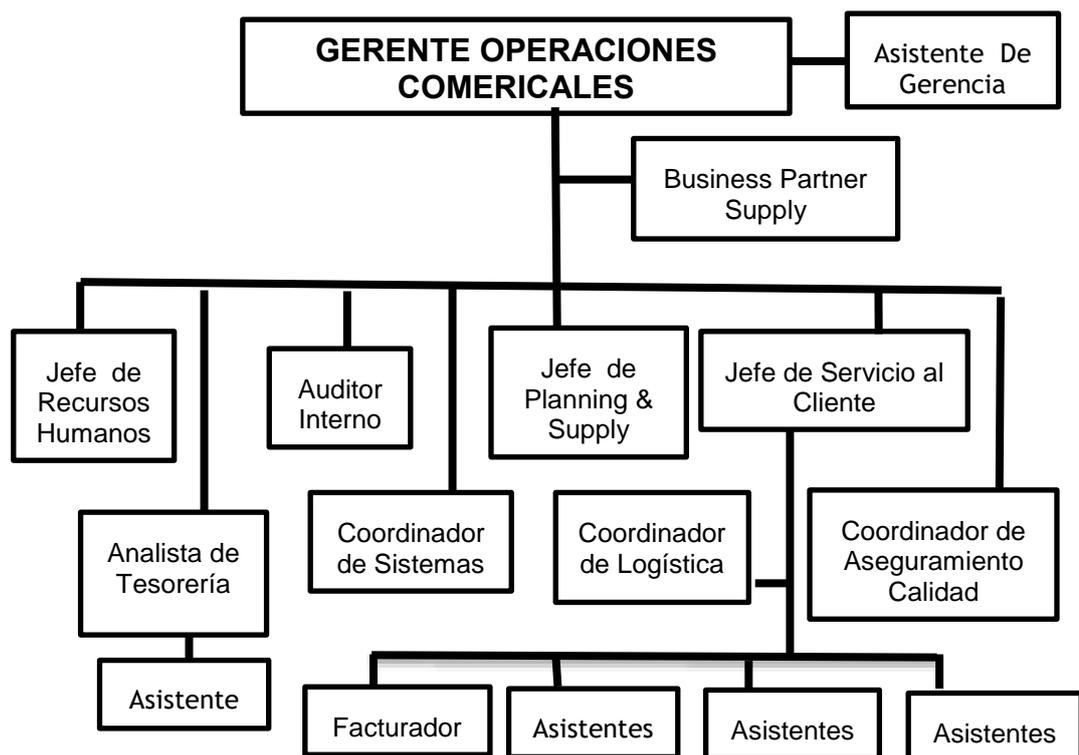
Somos una compañía transparente, ética, dinámica, flexible, solidaria y con responsabilidad social y ambiental, dedicada a desarrollar, manufacturar y comercializar medicamentos y productos caracterizados por su calidad,

efectividad, innovación y economía, destinados a los mercados nacionales e internacionales.

Nos apoyamos en entidades estatales; proveedores; tecnología de avanzada y un gran recurso humano, orientándonos hacia la excelencia en el servicio y satisfacción de las necesidades de salud y/o bienestar de los consumidores, clientes en general y profesionales de la salud. Estamos comprometidos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores y sus familias, asegurando a nuestros accionistas la máxima satisfacción y rentabilidad. **(GENFAR, 2011)**

### 6.6. Organigrama de Laboratorios Genfar S.A.

Figura 1: Organigrama



**Fuente:** Laboratorios Genfar S.A.

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

## **6.7. Ubicación sensorial**

### **6.7.1. Macro ubicación**

De acuerdo a la macro localización se la establece en el cantón Guayaquil Provincia del Guayas.

### **6.7.2. Micro ubicación**

Por consiguiente de forma micro se la empleó en la compañía de Laboratorios Genfar S.A.

## **6.8. Base Legal**

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Código del trabajo.

## **6.9. Importancia de la propuesta**

Para la realización de la respectiva propuesta se efectúa los siguientes procedimientos.

### **6.9.1. Evaluación ocupacional**

Por consiguiente se refiere al grupo selecto de personas con su perfil laboral en la implementan actividades con respecto a el área o acorde al cargo, en la cual le proporcionaron realice sus funciones laborales.

### 6.9.2. Orientación profesional

A través de la orientación se le asigna al trabajador las funciones que realizará con respecto a las actividades operacionales o administrativas en la cual se asiente.

### 6.9.3. Formación profesional

Se refiere a las capacidades y profesionalismo de la persona contratada para ocupar un cargo o puesto laboral, con su respectivo perfil y desempeño laboral.

## 6.10. Funciones del área de talento humano

### 6.10.1. Función de administración de salarios

Se presenta la siguiente función de administración de salarios.

**Cuadro 16.** Función de administración de salarios

<b>Administración de salarios</b>			
<b>Asignación de funciones</b>	<b>Determinación de salarios</b>	<b>Calificación de méritos</b>	<b>Control de asistencia</b>
Dependiendo al área y las funciones o actividades que le proporcionen de acuerdo a su perfil profesional.	El trabajador será retribuido con un sueldo acorde a la función o cargo y recibirá los beneficios que por ley.	Durante el proceso de selección del personal a través de concurso de méritos, se identifica la persona idónea.	El trabajador debe de cumplir con su contrato laboral y las clausuras definidas, acorde a las horas y el horario laboral.

### 6.10.2. Función de empleo o personal

Por medio de la función de empleo o personal se asignaron los diferentes procesos.

**Cuadro 17.** Función de empleo o personal

<b>Función de empleo o personal</b>		
<b>Proceso de Reclutamiento</b>	<b>Proceso de Selección</b>	<b>Proceso de Contrato de trabajo</b>
Se identifica a personas con capacidades y conocimientos esenciales para cubrir una vacante laboral, en la cual este en la disposición de emplear	Se reconoce a la persona primordial con el perfil y el desempeño laboral esencial, para ocupar un cargo o puesto laboral, en la cual cumplirá con las disposiciones.	Se evidencia el contrato de trabajo de manera formal para la persona seleccionada y vinculada en el ámbito laboral. Por ende se le otorgará los beneficios y remuneración pertinentes.
<b>Proceso de Inducción</b>	<b>Proceso de Integración</b>	<b>Proceso de Vencimiento</b>
Al momento de ser contratada esta persona en Laboratorios Genfar S.A., se prosigue a conocer el área donde ejecutará sus actividades laborales.	El adecuado ámbito laboral y la integración entre el personal de trabajo y el área administrativa es importante para el ambiente laboral	Al momento que la persona o trabajador cumple con su contrato de trabajo y definió sus funciones en el área en la cual fue empleado, puede ser nuevamente contratado

### 6.10.3. Relaciones Internas

A través de las relaciones internas se verifica aspectos sobre la contratación, comunicación, motivación personal, desarrollo del personal, disciplina y entrenamiento.

**Cuadro 18.** Relaciones Internas

<b>Relaciones Internas</b>		
<b>Contratación</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Motivación personal</b>
Contrato formal laboral del personal.	Relaciones laborales empeladas y gerentes.	Estrategias de vinculación del área de talento humano.
<b>Desarrollo del personal</b>	<b>Disciplina</b>	<b>Entrenamiento</b>
Capacitaciones y evaluaciones	Formación y desarrollo profesional	Ejecución permanente de actividades laborales.

### 6.11. Capacitación

La capacitación es un proceso en la cual las personas que laboran en Laboratorios Genfar S.A. con respecto a las diferentes áreas en la cual se efectúan diversas actividades laborales para el desarrollo rendimiento en el mercado farmacéutico, por ende es indispensable que los colaboradores reciban un tipo de capacitación acorde a cada una de las funciones que realizan en sus puestos de trabajo, incrementando sus conocimientos habilidades y destrezas para su rendimiento y desempeño laboral.

## **6.12. Programa de capacitación**

A través de este programa se implementó diversas estrategias para identificar las dificultades y problemas que enfrenta el área de talento humano en la cual es el eje esencia que conoce a su personal identificando las debilidades y el clima organizacional en cual se desenvuelven los empleados, tomando en consideración que cada departamento cumple una función diferente acorde a sus actividades laborales. Para el debido proceso de esta capacitación es necesario que el trabajador acoja y permita ser evaluado y se condiciones para que forme parte de esta capacitación, demostrando una actitud positiva y el deseo de emprender y adquirir conocimientos para el desarrollo de sus capacidades.

Por consiguiente se derivan cuatro alternativas en la cuales se llevara el proceso:

- Se evalúa al desempeño laboral del trabajador para, conocer sus limitaciones y conocimientos sobre el cargo u ocupación que desempeña en la organización
- Se describe y analizara las funciones que realiza durante los transcurso de sus actividades laborales, su eficiencia y capacidad para cumplir con sus responsabilidades.
- También se analiza el clima organizacional acorde a las relaciones del equipo de trabajo, el liderazgo dentro de la organización, con la respectiva rotación, antecedentes de los colaboradores y la aplicación de sus funciones.
- Además se implementa encuestas para identificar, los problemas y dificultades que los empleados enfrentan en la compañía para el desenvolvimiento de sus actividades laborales.

### **6.13. Plan de Capacitación**

#### **6.13.1. Áreas Especifica :**

- Área administrativa
- Asesores comerciales
- Tranferencistas
- Bodega

#### **6.13.2. Objetivo**

- Identificar las funciones administrativas del área de Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral de Laboratorios Genfar S.A., en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, período 2014.

#### **6.13.3. Plan de acción**

- Capacitación para el personal de trabajo de Laboratorios Genfar S.A.

#### **6.13.4. Propósito de la capacitación**

- Evaluar las áreas de trabajo y mejorar el desempeño laboral, habilitando nuevas capacidades y conocimiento de los trabajadores

#### **6.13.5. Responsables**

- Gerente
- Jefa del Departamento de Talento Humano
- Jefes de los Departamentos Administrativos y Operacionales.

#### 6.14. Plan de capacitación individual

**Cuadro 19.** Plan de capacitación individual para el personal de Laboratorios Genfar. S.A.

Acción formación	Objetivos y Competencias	Resultados Esperados	Colectivo	Duración (hora)	Presupuesto	Responsables
-Desempeño Laboral -Comportamiento organizacional -Estrategias de Motivación	-Conocer funciones y normas administrativas -Habilidades, destrezas del empleado	-Capacidades, conocimientos relativos. -Eficiencia y Eficacia -Planificación de actividades	Área Administrativa	20 horas	\$600.00	Gerente de la Unidad de Negocios
			Todos los trabajadores			
-Estrategias y técnicas de Negociación -Plan de Negocios -Análisis Numérico y Financiero	- Reconocer al cliente -Preferencias del consumidor -Sistema de Costos.	-Incremento en la venta de los productos -Estabilidad económica	Asesores Comerciales	30 horas	\$800.00	Gerente de la Unidad de Negocios
			Todos los trabajadores			
-Sistema de Comercialización -Segmentación de mercado.-Gestión empresarial	-Optimización y revisión de productos, con valor agregado	-Calidad y registro de productos	Tranferencias	20 horas	\$600.00	Gerente de la Unidad de Negocios
			Todos los trabajadores			
-Estándares de Calidad -Cadena de Valor y distribución	-Mantenimiento -Clasificación -Distribución	-Mejorar el área de logística y distribución de los productos	Bodega	30 horas	\$800.00	Gerente de la Unidad de Negocios
			Todos los trabajadores			

### 6.14.1. Formulario de capacitación área administrativa

**Cuadro 20.** Formulario de capacitación del área administrativa para el personal de Laboratorios Genfar S.A.

Objetivos	Contenido	Personal		Duración del programa	Estrategias y metodología	Recursos y Materiales	Evaluación
		Capacitador	Capacitando				
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocer funciones y normas administrativas</li> <li>-Habilidades, destrezas del empleado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desempeño Laboral</li> <li>-Comportamiento organizacional</li> <li>-Estrategias de Motivación</li> </ul>	Master en Dirección de Talento Humano	15 trabajadores Administrativos	6 días (Durante tres fines de semana) en horario 9:00-AM 4:00 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exposiciones</li> <li>-Talleres</li> <li>-Enseñanza virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marcadores Esferográficos</li> <li>Paleógrafo</li> <li>Carpetas</li> <li>Hojas de papel bond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al finalizar la capacitación se efectuara Una evaluación sobre el dominio del tema, aprendizaje adquirido, destrezas y motivación del personal</li> </ul>

**6.14.2. Formulario de capacitación para los asesores comerciales.**

**Cuadro 21.** Formulario de capacitación para los asesores comerciales de Laboratorios Genfar S.A.

Objetivos	Contenido	Personal		Duración del programa	Estrategias y metodología	Recursos y Materiales	Evaluación
		Capacitador	Capacitando				
- Reconocer al cliente - Preferencias del consumidor - Sistema de Costos.	-Estrategias y técnicas de Negociación -Plan de Negocios -Análisis Numérico y Financiero	Ing. de la carrera de Marketing	15 trabajadores Asesores Comerciales	8 días (Durante cuatros fines de semana) en horario 10:00-AM 6:00 PM	-Mapa Mental -Organizador Gráfico -Debates argumentativos -Talleres	Lápices Marcadores Esferográficos Carpetas Hojas de papel bond borradores	La importancia de la capacitación Radica en realizar una Evaluación que le permitirá al trabajador apreciar sus conocimientos adquiridos. Sobre el proceso de comercialización

### 6.14.3. Formulario de capacitación para los tranferencistas

**Cuadro 22.** Formulario de capacitación para los tranferencistas de Laboratorios Genfar S.A.

Objetivos	Contenido	Personal		Duración del programa	Estrategias y metodología	Recursos y Materiales	Evaluación
		Capacitador	Capacitando				
- Optimización y revisión de productos, con valor agregado	-Sistema de Comercialización -Segmentación de mercado.- Gestión empresarial	Master en Administración Financiera	6 Colaboradores Transferencias	5 días (Durante tres fines de semana) en horario 8:00-AM 5:00 PM	-Talleres -Programa Virtual -Debates -Clase explicativas -Manejo de indicadores Gráficos	Lapiceros Carpetas Hojas de cuadros Lápices Borradores Marcadores	Se efectuará una evaluación Sobre el dominio del área administrativa, sobre la organización y planificación financiera.

#### 6.14.4. Formulario de capacitación para el área de logística

**Cuadro 23.** Formulario de capacitación para el área de logística de Laboratorios Genfar S.A.

Objetivos	Contenido	Personal		Duración del programa	Estrategias y metodología	Recursos y Materiales	Evaluación
		Capacitador	Capacitando				
- Mantenimiento -Clasificación -Distribución	-Estándares de Calidad -Cadena de Valor y distribución	Ingeniero en Gestión Empresarial	10 Trabajadores De Bodega	4 días (Durante 4 fines de semana) en horario 8:00-AM 5:00 PM	-Exposición Explicativa, -Talleres -Programa de Servicios y Calidad	Marcadores Lapiceros Carpeta Hojas papel Bond	Se realizara una evaluación en forma general, sobre las actividades que realizan en el área de logística.

## 6.15. Responsables de los recursos humanos y económicos

### A. Recursos Humano

- Gerente de la Unidad de Negocios
- Área de Talento Humano

### B. Recursos Económicos

Por medio del cuadro 24 se especifica el presupuesto de gastos de capacitación.

**Cuadro 24.** Presupuesto de gastos de capacitación

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
-Compra de Libros	46	\$30.00	\$1.380
-Marcadores	46	\$0.50	\$23.00
-Esferográficos	92	\$0.40	\$36.80
-Hojas de Cuadros y papel bond	400	\$0.02	\$36.80
-Lapiceros	92	\$0.55	\$8.00
-Borradores	46	\$0.25	\$11.50
-Paleógrafos	46	\$0.30	\$13.80
-Lápices	46	\$0.35	\$16.10
Contratación del Master de Talento Humano	1	\$600.00	\$600.00
Contratación del Ingeniero de Marketing	1	\$800.00	\$800.00
Contratación del Master de Administración Financiera	1	\$600.00	\$600.00
Contratación en Gestión Empresarial	1	\$800.00	\$800.00
Imprevisto 5%			
<b>Total</b>		<b>\$2.832.37</b>	<b>\$2.947.38</b>

**Fuente:** Presupuesto de gastos de capacitación

**Elaboración:** Lisseth Yajaira Bastidas Álava

## **C. Financieros**

Los gastos totales del presupuesto serán cubiertos por parte del área de Unidad de Negocios de Laboratorios Genfar S.A.

### **6.15.1. Impacto**

Por medio de las capacitaciones al personal de las áreas de trabajo de Laboratorios Genfar S.A., es indispensable la eficiencia y el reconocimiento del desarrollo de la compañía por la competitividad y la comercialización del mismo, por esta razón se preparara a los colaboradores para que cumplan de la mejor forma posible sus funciones generando un adecuado clima organizacional.

### **6.15.2. Evaluación del personal**

A través del desarrollo de las capacitaciones al personal de Laboratorios Genfar S.A., es importante rescatar los conocimientos y el dominio de trabajo de las áreas por medio de las evaluaciones para una mayor eficiencia, pudiendo cumplir con la actividad laboral de la compañía.

**CAPÍTULO VII**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 7.1. Literatura Citada

**ARAGÓN Y RIOS. (2013).** Modelos para evaluar el clima organizacional de innovación desde la perspectiva de grupo de trabajo.

**ARMIJOS, M. (2011).** Planificación extrategicas e indicadores en el desempeño del sector publico. Chile: CEPAL.

**ARRIECHE. (2010).** Evaluacion del talento humano de la Universidad Fermin Toro utilizando herramientas de Gestión Tecnologicas. Venezuela: TMT.

**ATAMAINT & GUZMÁN. (2012).** Capacitación y formación . Loja : FCEA.

**BUEN, VIVIR. (2013).** Plan Nacional para el buen vivir. Ecuador

**CARREDERA, E. (2012).** Gestión de Talento Humano de Empresas Innovadoras. Vasco: EHU.

**CHIANG, MENDEZ & SÁNCHEZ . (2010).** Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail.

**CORREA, R. (2010).** Agenda Institucional del camino hacia la igualdad de Genero en el Ministerio del Interior. DECIDE, 7.

**DEL POZO, E. (2014).** Ley Organica de los Concejos Nacionales para la Igualdad de Género.

**GARCIA, J. (2010).** El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones.

**INE. (2014).** Encuesta de Hogares por Muestreo Situacion en la Fuerza de Trabajo. Caracas, Venezuela: .

**INEGI. (2012).** Indices de Productividad Laboral y el costo unitario de la mano de obra. Mexico:

- JÍMENEZ, M. (2013).** Instituto de Estudios laborales y del Desarrollo Económico.
- LUGO, E. (2014).** Gestión Integral del talento humano. Venezuela: Uniojeda.
- OIT. (2014).** Economía Social y Solidaria. Suiza :
- PALACIOS, T. (2012).** Plan de Desarrollo Departamental 2012.
- PORTER. (2012).** Talento y Liderazgo. MANPOWERGROUP.
- QUESADA, L. (2014).** Gestión del talento Humano, como promotor del desarrollo organizacional. Bogota, Colombia : UMNE.
- RAMOS, D.** El clima organizacional, definición, teorías, dimensiones y modelos de abordaje. 13.
- RODRÍGUEZ, RETAMAL, LIZANA & CORNEJO. (2010).** Sistema de Indicadores para la equidad de genero en instituciones de educación superior (Vol. México: UNAM.
- RODRÍGUEZ, RETAMAL, LIZANA & CORNEJO. (2011).** Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud y Sociedad, 2(2), 1.
- SCHWARTZ, BERSIN & PELSTER. (2014).** Tendencia Globales del Capital Humano (Vols.
- SEGREDO, A. (2013).** Clima Organizacional en la Gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Publica, 385.
- SENPLADES. (2014).** Informe técnico del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.
- SIÓN, V. (2013).** Pais Productivo. Ministerio de Industrias y Productividad, 8.
- UNCTAD. (2013).** Informe sobre el Comercio y el Desarrollo 2013. Ginebra:

**GUTIÉRREZ, M. (2012).** Metodología para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión . Bogotá , Colombia : DNP.

**OMS. (2012).** Instrumentos para la elaboración de laboratorios . OMS.

**PRÓCEL, G. (2012).** Importancias de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral. EMT.

**QUESADA, L. (2014).** Gestión del talento Humano, como promotor del desarrollo organizacional. Bogotá, Colombia : UMNE.

## 7.2. LINKOGRAFÍA

- ✓ <http://www.ecuadorencifras.com>
- ✓ <http://www.inec.gob.ec/estadisticas>
- ✓ <http://www.delaboratorios.com/productos/colombia/genfar-s-a/>.

**CAPÍTULO VIII**  
**ANEXOS**



## 8.1. Encuesta

### ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



Evaluar el desempeño laboral del personal de Laboratorios Genfar S.A., y su incidencia en el clima organizacional en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas período 2014.

La persona encuestada dígnese leer cada una de las preguntas que se detallan a continuación, conforme este seguro de lo que se consulta, señale o marque con una x el casillero de las respuesta que crea conveniente.

1. ¿Cree Ud. qué ha recibido capacitación, seminarios o charlas técnicas sobre su trabajo en la compañía?

Si ( ) No ( ) Tal vez ( ) Nunca ( )

2. ¿Considera Ud. con qué frecuencia ha sido evaluado en la compañía?

Mensualmente ( ) Semestralmente ( ) Ninguno ( )  
Trimestralmente ( ) Anualmente ( )

3. ¿Esta Ud. de acuerdo y satisfecho con el trabajo que realiza en la compañía de Laboratorio Genfar S.A?

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

4. ¿Considera Ud. qué parte del clima organizacional y buen funcionamiento de esta compañía depende de su personal de trabajo?

Si ( ) No ( ) Tal vez ( )

5. ¿Admite Ud. de qué manera califica el clima organizacional dentro de la compañía Genfar?

Bueno ( ) Malo ( ) Excelente ( ) Regular ( )

6. ¿Cree Ud. qué exista motivación de parte de los gerentes hacia los trabajadores de la compañía?

Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

7. ¿Piensa Ud. qué la comunicación entre los empleados y los gerentes es positiva en el ámbito laboral?

De acuerdo ( ) totalmente de acuerdo ( ) Indiferente ( ) En desacuerdo

8. ¿Considera Ud. qué recibe incentivos por la realización eficiente de su actividad laboral?

Siempre ( ) Nunca ( ) A veces ( )

9. ¿Cree Ud. qué la compañía demuestra interés por el clima organizacional y buen ambiente de trabajo?

Si ( ) No ( ) Solo algunos ( ) A veces ( )

10. ¿Piensa Ud. que la compañía utiliza técnicas de evaluación de desempeño laboral para sus trabajadores?

Si ( ) No ( ) Solo algunos ( ) A veces ( )

11. ¿Cree Ud. que en la compañía incide el compañerismo y la comunicación positiva entre los trabajadores para desempeñar bien su cargo?

Si ( ) Tal vez ( ) Nunca ( )

12. ¿Esta Ud. de acuerdo que las evaluaciones de desempeño son prioritarias para el mejoramiento de las actividades laborales de la compañía?

De acuerdo ( ) totalmente de acuerdo ( ) Indiferente ( ) En desacuerdo ( )



## 8.2. Entrevistas



### ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL 4452 DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE LA LABORATORIOS GENFAR S.A.

Evaluar el desempeño laboral del personal de Laboratorios Genfar S.A., y su incidencia en el clima organizacional en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas período 2014.

1. ¿Cómo usted evalúa el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía?

.....  
.....

2. ¿Cómo se encuentra el clima organizacional entre los trabajadores de la compañía?

.....  
.....

3. ¿De qué forma incide el desempeño laboral en la permanencia de los trabajadores de la compañía?

.....  
.....

4. ¿Cómo evalúa el departamento de talento humano el desempeño de la compañía?

.....  
.....

5. ¿Considera usted qué clima organizacional entre los trabajadores tiene relación con el desempeño laboral de la compañía?

.....  
.....

6. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en la compañía?

.....  
.....

7. ¿Qué porcentaje de sus empleados están totalmente comprometidos y están “haciendo su mejor trabajo” en todo momento?

.....  
.....

8. ¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la compañía y los clientes?

.....  
.....

9. ¿Existe una buena relación entre el gerente y los trabajadores?

.....  
.....

10. ¿En qué beneficia la evaluación del desempeño laboral y como incide en las actividades de trabajo del personal de la compañía?

.....  
.....

11. ¿Sus colaboradores están completamente capacitados para ejercer sus funciones en la compañía Genfar S.A.?

.....  
.....

12. ¿Qué temas propondría usted para realizar una capacitación?

.....  
.....

### 8.3. Cronograma

Las actividades desarrolladas en la presente investigación, cuyo tema es. “Evaluar el desempeño laboral del personal de Laboratorios Genfar S.A., y su incidencia en el clima organizacional en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas período 2014.

Se detallan a continuación:

ACTIVIDADES	MESES			
	1	2	3	4
Definición del tema	X			
Recopilación bibliográfica	X			
Elaboración del perfil	X	X		
Aprobación del perfil			X	
Inicio del trabajo de campo			X	
Análisis de resultados			X	
Redacción de conclusiones y resultados			X	
Discusión			X	
Elaboración de la propuesta de capacitación			X	
Corrección del borrador de tesis			X	X
Impresión del texto definitivo				X
Empastado				X
Entrega de tesis				X
Defensa de la tesis				X

## 8.4. Fotos

### 8.4.1. Foto 1



Entrevista realizada a la Ing. Marjorie Hidalgo Directora del Departamento de Talento Humano

8.4.3. Fotos 2



Entrevista realizada al Econ. Francisco Sosa Gerente de la Unidad de Negocios.

8.4.2. Foto 3



Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorios Genfar. S.A.

# CERTIFICACIÓN

UED-RR.HH-024 -2015

Quevedo, diciembre 4 de 2015

Señora.

Ing. Mariana Reyes Bermeo. M. Sc.

**DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UTEQ**

En su despacho.

De mi consideración.-

Por medio de la presente me permito certificar, que la Srta. **LISSETH YAJAIRA BASTIDAS ALAVA**, egresada de la carrera de Ingeniería en Administración de Recursos Humanos. Una vez que se revisó la tesis de grado titulada: "EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LABORATORIOS GENFAR S.A. Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL, EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, PERÍODO 2014.", tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio del sistema Urkund, dando como resultado un porcentaje favorable del 7%: cumpliendo con el reglamento de Graduación de Estudiantes de Pregrado y la Normativa establecida por la Universidad.

Por la aprobación que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecida



The screenshot shows the Urkund interface with the following details:

URKUND	
<b>Document</b>	<a href="#">TESIS LISSETH YAJAIRA BASTIDAS ÁLAVA...-2.docx</a> (D16542732)
<b>Submitted</b>	2015-12-03 22:35 (-05:00)
<b>Submitted by</b>	danna geanine mena cordova (dannange110@hotmail.com)
<b>Receiver</b>	nzambrano.uteq@analysis.orkund.com
<b>Message</b>	TESIS LISSETH YAJAIRA BASTIDA ALAVA <a href="#">Show full message</a>

7% of this approx. 29 pages long document consists of text present in 5 sources.

Atentamente,

Lic. Nuvia Zambrano Barros. MSc.

**DIRECTORA DE TESIS**

**CC. Archivo**

