



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA INCIDENCIA EN
LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA JARDINES EL
EDÉN”**

SUSTENTADO POR

BERTHA ISABEL CARRASCO BETANCOURTH

CARLOS ROBERTO VELÁSQUEZ CHÁVEZ

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN

MERCADOTECNIA / ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

ENERO, 2024

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2023

BERTHA ISABEL CARRASCO BETANCOURTH

CARLOS ROBERTO VELÁSQUEZ CHÁVEZ

Todos los derechos son reservados

AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN
PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA DEL TEXTO
COMPLETO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN DE UNITEC Y CESIÓN DE
DERECHOS PATRIMONIALES

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)**

Tegucigalpa

Estimados Señores:

Nosotros, Bertha Isabel Carrasco Betancourth y Carlos Roberto Velásquez Chávez, de Tegucigalpa, autores del trabajo de pregrado titulado: Evaluación del desempeño laboral y la incidencia en la productividad del personal de la empresa Jardines el Edén, presentado y aprobado en el 02/2024, como requisito previo para optar al título de Licenciatura en Mercadotecnia y Administración de Empresas (en lo sucesivo, el “Trabajo Final de Graduación”) y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de pregrado de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio AUTORIZAMOS a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y el Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), para que:

1) A través de sus Centros Asociados y Bibliotecas de los “Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”, para que, con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales. Asimismo, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los clientes de dichos centros su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer, así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

2) De conformidad con lo establecido en la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos de la República de Honduras, se autoriza para que permita copiar, reproducir o transferir información del Proyecto de Graduación, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso de este, siempre y cuando resguarden la completa información textual o paráfrasis de esta.

Asimismo, en nuestra calidad de estudiante y/o autor del Trabajo Final de Graduación acepto que UNITEC/CEUTEC no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de presentación relacionado con el Trabajo Final de Graduación que el mismo autor distribuya antes y después de la entrega del documento a la Universidad.

Finalmente, declaramos bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que somos autor(es) del presente Trabajo Final de Graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original [del/los] suscrito(s) y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a UNITEC/CEUTEC; así como el Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, CEDEMOS de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales que surjan o se deriven del Trabajo Final de Graduación. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de Tegucigalpa a los 07 días del mes de febrero del 2024.



Bertha Isabel Carrasco Betancourth

311111293



Carlos Roberto Velásquez Chávez

30711340

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Capítulo I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	17
1.1 Introducción	17
1.2 Antecedentes del problema	18
1.3 Definición del problema	20
1.3.1 Enunciado del problema	20
1.3.2 Formulación del problema	21
1.3.3 Preguntas de investigación	21
1.4 Objetivos del proyecto	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.5 Justificación	22
Capítulo II. MARCO TEÓRICO	24
2.1 Análisis de la situación actual	24
2.1.1 Antecedentes de la empresa	24
2.2 Proceso actual	26
2.2.1 Proceso relacionado con el tema	26
2.3 Teorías que Sustentan La Investigación	27
2.3.1 Antecedentes de estudios previos	27
2.3.2 Teoría del Desempeño	33

2.3.3	Productividad.....	39
2.3.4	Hipótesis de investigación.....	42
2.3.5	Operacionalización de Variables.....	43
Tabla 1	Eficiencia.....	43
Tabla 2	Desempeño Laboral.....	44
Tabla 3	Gestión de Recurso Humano.....	44
2.4	Conceptualización.....	45
2.4.1	Desempeño Laboral.....	45
2.4.2	Productividad.....	51
2.4.3	Instrumento utilizado.....	54
Capítulo III.	METODOLOGÍA.....	55
3.1	Metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental.....	55
3.1.1	Tipo y nivel de investigación.....	55
3.1.2	Descripción del ámbito de investigación.....	57
3.1.3	Población y muestra.....	57
3.1.4	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	58
3.1.5	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	58
Tabla 4	Cronograma de actividades.....	58
Capítulo IV.	RESULTADOS y ANÁLISIS.....	59

4.1	Método de medición aplicado.....	59
4.1.1	Justificación.....	59
4.1.2	Aplicación.....	60
4.2	Resultados y análisis de los resultados.....	60
Tabla 5	Rango de edad.....	60
Tabla 6	Tiempo que lleva en la jardinería.....	61
Tabla 7	Nivel educativo	62
Tabla 8	Capacitaciones recibidas	63
4.2.1	Análisis de resultados descriptivos.....	64
Tabla 9	Planificación del trabajo	65
Tabla 10	Planificación del trabajo	65
4.3	Propuesta de mejora.....	108
4.3.1	Título de la propuesta	108
4.3.2	Justificación.....	109
4.3.3	Objetivos.....	110
4.3.4	Estrategias y actividades.....	110
4.4	Implementación de los cambios	111
4.4.1	Cronograma de aplicación.....	111
4.4.2	Detalle de cambios y responsables de su ejecución	115

Capítulo V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
5.1 Conclusiones.....	117
5.2 Recomendaciones	119
BIBLIOGRAFÍA.....	120
ANEXOS.....	129
1. Encuesta	129
2. Actividades Realizadas	132
GLOSARIO.....	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tiempo que lleva en la jardinería	62
Figura 2 Nivel educativo	63
Figura 3 Capacitaciones recibidas.....	64
Figura 4 Planificación del trabajo	65
Figura 5 Planificación laboral óptima	66
Figura 6 Resultados para lograr el trabajo	67
Figura 7 Separación de problemas	68
Figura 8 Capaz de hacer bien el trabajo	69
Figura 9 Responsabilidades adicionales.....	70
Figura 10 Comienza nuevas tareas.....	71
Figura 11 Tareas laborales desafiantes.....	72
Figura 12 Capacitación de manera regular.....	73
Figura 13 Habilidades laborales	74
Figura 14 Soluciones creativas.....	75
Figura 15 Nuevos desafíos	76
Figura 16 Participación en reuniones	77
Figura 17 Asuntos sin importancia.....	78
Figura 18 Agranda los problemas de trabajo	79
Figura 19 Se concentra en los aspectos negativos.....	80

Figura 20 Comenta los aspectos negativos	81
Figura 21 Comenta aspectos negativos con personas que no son de la empresa	82
Figura 22 Procedimientos administrativos	83
Figura 23 Ausencia del inmediato superior.....	84
Figura 24 Objetivos diarios	85
Figura 25 Necesidad de hablar de productividad	86
Figura 26 Mejora de productividad.....	87
Figura 27 Reconocimiento de productividad	88
Figura 28 Aplica sus conocimientos en beneficio de sus compañeros	89
Figura 29 Actitud positiva antes los cambios.....	90
Figura 30 Satisfacción de servicio recibido	91
Figura 31 Tiempo brindado.....	92
Figura 32 Ayuda gráfica.....	93
Figura 33 Reclamos por los clientes	94
Figura 34 Labores en horario establecido	95
Figura 35 Herramientas necesarias	96
Figura 36 Herramientas disponibles.....	97
Figura 37 Control físico y administrativo	98
Figura 38 Conocimientos adecuados.....	99

Figura 39 Ayuda de otro para superar metas.....	100
Figura 40 Manuales con relación al trabajo	101
Figura 41 Diagrama de Gantt	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Eficiencia	43
Tabla 2	Desempeño Laboral	44
Tabla 3	Gestión de Recurso Humano	44
Tabla 4	Cronograma de actividades.....	58
Tabla 5	Rango de edad.....	60
Tabla 6	Tiempo que lleva en la jardinería.....	61
Tabla 7	Nivel educativo	62
Tabla 8	Capacitaciones recibidas	63
Tabla 9	Planificación del trabajo	65
Tabla 10	Planificación del trabajo	65

Resumen ejecutivo

Este estudio aborda el desempeño laboral y productividad, teniendo como objetivo principal evaluar el desempeño laboral y la incidencia en la productividad del personal de la empresa Jardines El Edén durante el año 2023. De igual manera, otro de los objetivos planteados fue analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa antes mencionada, así como determinar la productividad de estos, también se propuso diseñar una propuesta para mejorar la gestión de los recursos humanos.

El motivo por el cual se llevó a cabo este estudio fue porque se encontró tardanza en la ejecución de actividades, por ende, en los tiempos de entrega acordados con el cliente, afectando la planificación y el cumplimiento de los contratos con los clientes, teniendo repercusión a su vez en los ingresos y el presupuesto de la empresa.

La metodología consistió en un enfoque cuantitativo por medio de una investigación descriptiva, ya que se busca identificar las cualidades principales de la problemática estudiada. De igual manera, fueron abordadas las variables a través de un alcance correlacional, ya que se busca la asociación entre ellas. A su vez, se utilizó la técnica de la encuesta, siendo aplicada a la totalidad de la población, es decir, a los 30 empleados de Jardines El Edén.

Entre los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, la mayor parte de los encuestados realizan planificación diaria de sus actividades, recibiendo capacitaciones de manera regular para mantener sus conocimientos actualizados, sin embargo, la mayoría de estos cuenta con estudios básicos y aprendieron de forma práctica. Los empleados consideran muy importante formar parte de las reuniones de trabajo. Por otro lado, se encontró que los empleados consideran

que la empresa fomenta la mejora de la productividad, así como la entrega de reconocimientos a los trabajadores al ser más productivos, esto de forma grupal y se analiza fomentar el reconocimiento individual para la mejora continua.

En último lugar, se plantearon ciertas estrategias y actividades para el mejoramiento de la empresa, dentro de los que se encontró, capacitaciones para la actualización de los conocimientos, promoción de la comunicación dentro de los distintos niveles de los departamentos y facilitación de todos los recursos para que no existan atrasos dentro del desarrollo de sus funciones, esto sobre las estrategias. Dentro de las actividades se describieron las reuniones de jefes de departamento, reuniones a nivel general dentro de la empresa, impartición de talleres, definición de objetivos a cumplir por parte de la empresa, entre otros. Para el cumplimiento de las actividades descritas, se planteó la participación de todo el personal de la empresa

Entre los resultados se identificó que los empleados tienen un desempeño laboral óptimo, ya que cada persona ejerce su trabajo y cumple con las actividades de la organización. De igual manera, se consideró que los empleados son productivos ya que cumplen con los objetivos que han sido planteados por la empresa y por su departamento, además se concluye que existe una relación positiva entre las variables. Se recomienda incentivar la motivación dentro de los empleados, así como el desarrollo de capacitaciones para la actualización de conocimientos.

Palabras clave: desempeño laboral, eficiencia, efectividad, motivación, productividad.

DEDICATORIA

Dedicado primeramente a Dios por brindarme sabiduría y guiarme en todos mis pasos, a mi familia que siempre ha creído en mí y me ha dado ánimos para lograr mis metas, a mis hijos que son mi inspiración y a mi esposo quien siempre me ha apoyado, ha creído en mí y me incentiva a salir adelante. A mi compañero de tesis Carlos Velásquez con quien iniciamos este proyecto con la fe que lo lograríamos, gracias por su compromiso y su paciencia.

Bertha Isabel Carrasco Betancourth

Principalmente mi dedicatoria por este logro obtenido va dirigida primeramente a Dios, por brindarme la sabiduría y fortaleza, a mi esposa que ha estado presente animándome y apoyándome, a mis padres, que estuvieron apoyándome de inicio a fin y creyeron en mí en todo momento, a mis amigos que me han generado confianza en todo este proyecto, y finalmente a mi compañera de equipo Bertha Isabel Carrasco, quien mostro compromiso y fue responsable en cada asignación.

Carlos Roberto Velásquez Chávez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por ser nuestra guía y por darnos fortaleza y sabiduría a lo largo de este proyecto. Agradecemos a la empresa Jardines el Edén quien nos abrió sus puertas brindándonos toda la información que necesitábamos para llevar a cabo todo este trabajo del proyecto.

Gracias infinitas a cada una de nuestras familias quienes han sido nuestra razón y soporte en cada momento y nos han dado ánimos, fuerzas y creyeron siempre en nuestras capacidades para realizar este proyecto y llegar hasta el final.

Y finalmente a nuestra querida Universidad Tecnológica Centroamericana, a Nuestra Asesora Silvia Elizabeth Vallejo Cerrato, agradecemos por todo su conocimiento y guía en este proyecto de graduación quien nos animó y nos guio en todo este camino hasta llegar a la meta.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El contenido de este capítulo describe de forma general el contexto donde se lleva a cabo el estudio y especifica el problema que se ha considerado analizar, tanto dentro de la empresa como a través de otros autores en antecedentes sobre el tema. Asimismo, se han expuesto los objetivos de la investigación y se justifica con la relevancia del estudio.

1.1 Introducción

En este estudio se aborda la temática del desempeño laboral y la productividad, lo cual ha cobrado importancia para las empresas, considerando que el recurso humano es fundamental para cumplir con los objetivos operacionales. De acuerdo con la literatura encontrada, el desempeño laboral es un aspecto que puede percibirse en las acciones y comportamientos que tienen los empleados al momento de cumplir con las asignaciones, este tiene que ver con la calidad del trabajo o el esfuerzo que realizan los empleados (Gonzales, 2020; Rodríguez y Lechuga, 2019).

Por otro lado, la productividad laboral se asocia más a la cantidad de trabajo Ramírez et al. (2022) afirma que esta es “la creación de bienes y servicios para ofertar un mercado” (p. 192). Por lo que los autores consideran que la disponibilidad de insumos, equipo y esfuerzo del personal, pueden impactar en la productividad la cual resulta importante para el mantenimiento de la competitividad en el mercado.

En este orden de ideas, se considera que no prestar atención al desempeño de los empleados desfavorece a la eficacia de los procesos productivos, afectando el servicio brindado en cuanto a calidad y calidad. La empresa donde se realiza este estudio es Jardines el Edén la cual ofrece servicios de jardinería en las zonas este, sur y oriente de la ciudad de Tegucigalpa, donde el

desempeño de los operarios y maestros jardineros es muy importante para el cumplimiento de los contratos que se han logrado a lo largo de la trayectoria y por los cuales se mejoró el posicionamiento de la empresa.

En este sentido, el presente estudio tiene por objetivo evaluar el desempeño laboral y la incidencia en la productividad del personal de la empresa Jardines del Edén durante el año 2023. Para lo cual se ha efectuado el proceso de investigación plasmado en el presente informe que consta de cinco capítulos, donde se presenta la problemática y objetivos, el marco teórico, el método para recolección de información, los resultados y su análisis, así como las conclusiones y recomendaciones.

1.2 Antecedentes del problema

La empresa Jardines del Edén ha experimentado un crecimiento significativo desde su fundación hasta la fecha actual. Esta empresa fue fundada en el año 2004, su principal actividad siendo el mantenimiento de jardines residenciales, esta presento un crecimiento en el sector corporativo con empresas de la construcción generando alianzas por lo que la empresa se expandió, se enfrentó a cambios en su estructura y enfoque, pasando de trabajar con personal subcontratado por proyecto a tener una plantilla propia.

El incremento en la cantidad de proyectos y la diversificación hacia el sector de la construcción contribuyeron al aumento de la planilla, que pasó de un empleado de planta a 30 colaboradores en el año 2024. Adicional la empresa amplió su presencia geográfica, abarcando zonas como el centro, sur y oriente, aunque sin contar con sucursales físicas en esas áreas.

La evolución de Jardines del Edén incluyó la participación en licitaciones con grandes constructoras, lo que generó un aumento en la cantidad de contratos y, por ende, en la planilla de trabajadores. Este crecimiento también se reflejó en la diversificación de funciones, incorporando maestros jardineros, operarios y personal administrativo.

Con el crecimiento de esta surge la necesidad de evaluar el desempeño laboral de los colaboradores. La empresa, al trabajar en proyectos de construcción y mantenimiento corporativos de áreas verdes, enfrenta el reto de mantener una productividad eficiente, especialmente al gestionar un equipo distribuido en diferentes zonas geográficas.

El estudio titulado “Productividad y desempeño laboral de colaboradores en empresas de comida rápida durante el 2019 en Lima” realizado por Zuzunaga (2021) menciona que tuvo por objetivo analizar el efecto del desempeño laboral en la productividad de los colaboradores de empresas de comida rápida, encontrando que factores como el ambiente laboral, el salario, y las capacitaciones brindadas tienen relación con el desempeño el cual mejora al existir presencia de procesos de capacitación, innovación en procesos y eficacia en los colaboradores y con ello se obtienen mejores resultados en el servicio brindado a los clientes.

La gestión de recursos humanos es de mucha importante ya que este tiene como fin el garantizar la eficacia y que esta sea sostenibilidad para la empresa. Con el aumento de colaboradores, conlleva a la diversificación de funciones, siendo esencial evaluar cómo se han adaptado la empresa a las prácticas de recursos humanos y si estas contribuyen de manera óptima a la productividad y el desempeño laboral.

1.3 Definición del problema

La empresa Jardines el Edén en la gestión de su crecimiento, abarcando en su diversificación de servicios desde la elaboración de jardines hasta el mantenimiento de áreas verdes. Esta expansión podría generar desafíos en la coordinación eficiente de proyectos y la adaptación de la fuerza laboral a nuevas funciones.

Lo interesante de la gestión del talento humano a pesar de su constante crecimiento y la diversificación de sus servicios, además, se evalúa los detalles sobre programas de capacitación, estrategias de retención de talento mediante diferentes incentivos y enfoque en el potencial interno se precisa en la preparación y desarrollo continuo del equipo. Estos puntos que se mencionan influyen directamente en la calidad de los servicios y siendo competitiva.

En este sentido, la productividad del equipo de Jardines el Edén se convierte en una métrica clave para entender su capacidad ante la competencia por lo que se debe de analizar la eficiencia en la ejecución de proyectos, el fortalecimiento al desempeño general del personal, su adaptación en el mercado cambiante y su contribución al logro de los objetivos de la empresa se perfilan como elementos decisivos para ser competitivos. Se sugiere analizar los factores proporcionados y crear una visión más completa de cómo la competencia afecta a la productividad y el desempeño de la empresa.

1.3.1 Enunciado del problema

Actualmente la situación que ha despertado el interés de llevar a cabo este estudio en la empresa Jardines El Edén es que se ha evidenciado posibles retrasos en los tiempos de entrega destinados con el cumplimiento de los contratos con los clientes.

La eficiencia operativa en Jardines del Edén se configura como un aspecto crítico con potenciales implicaciones en los ingresos y el presupuesto de la empresa, ya que al tardar más tiempo los colaboradores en lograr el objetivo propuesto por la empresa los costos aumentan, realizando pagos de tiempo no productivo, y costeadando recursos que pueden aprovecharse de mejor forma. Por lo que se formula el problema de investigación mediante la siguiente interrogante.

1.3.2 Formulación del problema

Este consiste en determinar las prácticas de la gestión de talento humano mediante una revisión como la empresa y los colaboradores se adaptan al crecimiento organizacional, ya que, al contar con diversificación de funciones, a la vez la distribución geográfica que cuenta en la actualidad, por lo que se considera crucial la evaluación de las distintas variables que interaccionan en el entorno laboral y que estos sean alineados a los objetivos de la empresa.

1.3.3 Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Jardines del Edén?
2. ¿Cuál es la productividad de los colaboradores de la empresa Jardines del Edén?
3. ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para el mejoramiento de la gestión del talento humanos en la empresa Jardines el Edén?

1.4 Objetivos del proyecto

1.4.1 Objetivo general

Evaluar el desempeño laboral y como incide en la productividad del personal de la empresa

Jardines El Edén durante el año 2023.

Objetivos específicos

1. Identificar las áreas de mejora en el desempeño laboral a través de la medición de indicadores clave.
2. Evaluar el cumplimiento de objetivos que mejoran la productividad.
3. Identificar estrategias que se utilizan por la empresa para la mejorar el talento humano.

1.5 Justificación

Llevar a cabo este estudio es conveniente para obtener información acerca de la situación del desempeño y productividad laboral de los empleados de la empresa Jardines El Edén, permitiendo identificar las debilidades o deficiencias presentes en el cumplimiento de las funciones laborales.

En este sentido, la relevancia social de esta investigación es percibida en el beneficio que se genera al recurso humano de la empresa, proporcionando mejoras a las condiciones que determinan su desempeño, además del beneficio que se puede generar en las finanzas de la empresa Jardines El Edén y el incremento en el nivel del cumplimiento de los proyectos.

Por otro lado, este estudio cuenta con implicaciones prácticas, tomando en cuenta el objetivo que se ha establecido para mejorar la gestión del talento humano que impacta en la producción, ya que para diseñar esta propuesta se han planteado acciones concretas que requieren de la colaboración de los distintos departamentos de la empresa.

Por otra parte, el estudio cuenta con relevancia teórica pues se ha reunido aspectos literarios relacionados con el tema en los cuales se ha basado la búsqueda de información. Asimismo, considerando que en las empresas no se había realizado la evaluación formal de las variables.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se muestra el respaldo teórico, presentando la situación actual en relación con la temática en estudio, las teorías de sustento, los conceptos necesarios para una mejor comprensión del estudio, así como los instrumentos a utilizar en el desarrollo del estudio.

2.1 Análisis de la situación actual

Se plantea los antecedentes de la empresa Jardines El Edén, asimismo los eventos nacionales e internacionales que podrían incidir, relacionado con el problema de la investigación.

2.1.1 Antecedentes de la empresa

Se presenta una breve descripción histórica de la empresa Jardines El Edén, así como los servicios que ofrece actualmente.

2.1.1.1 Descripción histórica

Montoya (2023) menciona que la empresa Jardines El Edén fue creada en el año 2005, ubicada en Comayagüela M.D.C, Colonia América, calle Los Pinos, frente a pista del Aeropuerto Toncontín. Cuando el negocio se estableció en la zona este, empezó a crecer a medida que los proyectos habitacionales crecían como ser, El Sauce, Portal del Ángel y Ciudad Nueva. Estimando que estaban en construcción un promedio de unas 350 casas y a su alrededor solo dos viveros, estableciéndose así una gran cantidad de nuevos clientes, empezando por las constructoras de dichos proyectos en la fecha de su fundación.

En los primeros cuatro años de apertura se empezó a generar clientes residenciales, ya que la empresa contaba con un empleado de planta, para los trabajos de mantenimiento. El negocio en ese momento operaba con personal subcontratado por proyecto ganado de acuerdo con el tiempo estimado que este duraría en la elaboración de un jardín. A partir del quinto año, la empresa empezó la búsqueda de expandir el negocio en el sector de la construcción, de esta forma trabajando con empresas constructoras en los proyectos que se desarrollaban logrando así inscribir contratos por lo que la empresa creció su planilla en 10 trabajadores, quedando de esta forma una persona en el área administrativas y 9 distribuidos en maestros jardineros y operarios (Montoya C. , 2023).

Montoya (2023) menciona que, con la experiencia ganada en los proyectos de construcción, se contó con el acercamiento a la constructora encargada, en la actualidad administrando 410 edificios en el mercado, estaba trabaja con licitaciones de empresas que ya tienen un portafolio, el cual empezaron a participar aproximadamente en el año 2014 llevando a ganar varias licitaciones, incrementando con esto a 15 trabajadores.

Al pasar dos años trabajando con esta empresa, lo invitaron a licitar con el mantenimiento de las áreas verdes con el que empezó a generar un crecimiento en el área de mantenimiento de jardines, de la fecha antes mencionada se empezaron a ganar más licitaciones lo que llevó el crecimiento de los operarios y maestros jardines en la zona centro, y en el año 2016 se agregaron las zonas de sur y oriente incrementando a 30 personas. La empresa no cuenta con sucursales en esas áreas, ya que las cuadrillas se envían a las zonas por un calendario de visitas como personal foráneo semanal o mensualmente (Montoya C. , 2023).

2.1.1.2 Servicios que ofrece

Jardines El Edén, es una empresa que se dedica al diseño, creación y mantenimiento de jardines.

2.2 Proceso actual

En este apartado se describen procesos que han sido desarrollados por otros investigadores, tales se encuentran ligados al tema en estudio.

2.2.1 Proceso relacionado con el tema

Se identifica la necesidad de evaluar el desempeño laboral, según el estudio de Chávez (2023) menciona que el incumplimiento de tiempos de entrega son señales de una problemática clave que afecta directamente la productividad y por ende el crecimiento de la empresa y al establecer un reconocimiento temprano es fundamental para la entregar soluciones efectivas.

Ha sido en el estudio de Sánchez et al. (2018) menciona donde se radica la importancia de estrategias que motiven al personal, con reconocimientos ante los demás de esta forma mejorando la moral y a la vez mejorando la productividad, algunos reconocimientos de estos pueden ser. Certificados, empleado del mes como sugerencias que podría ser aplicadas en Jardines El Edén y fortalecer la eficiencia operativa.

Estos estudios mencionados pueden resaltar la importancia sobre el desempeño laboral y con una supervisión activa contando con personal específico para esta acción, la implementación de evaluaciones periódicas con el fin de poder garantizar los objetivos de la empresa.

Según Chávez (2023), menciona que puede influir positivamente en el rendimiento de los empleados. Este enfoque, mediante capacitaciones y cursos de mejora, podría ser adoptado por Jardines del Edén para fortalecer el desarrollo de su equipo y garantizar una fuerza laboral altamente competente.

2.3 Teorías que Sustentan La Investigación

En este apartado se presenta el estudio teórico, realizado para para la investigación, se presentan estudios previos, conceptualizaciones.

2.3.1 Antecedentes de estudios previos

En esta sección del estudio, se brinda información de investigaciones previas acerca del tema desarrollado a nivel de macroentorno, microentorno y entorno local.

2.3.1.1 Macroentorno

En México se llevó a cabo el estudio titulado “Relación entre calidad de relaciones interpersonales y desempeño laboral en dos centros de trabajo de distinta naturaleza” en el cual García (2023) tenía por objetivo de analizar y contrastar la relación entre calidad de las relaciones interpersonales y el nivel de desempeño laboral en dos centros de trabajo de naturaleza operativa distinta. En este estudio la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de corte transversal /correlacional, en el cual se llegó a la conclusión que existe una correlación en diferentes grados entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, ya que el mantenimiento de las relaciones de relaciones sanas entre los trabajadores, condicionan, aunque desde luego no por sí solo, el nivel de productividad y servicio que muestran en sus puestos.

En Perú se realizó la investigación “Desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito amazonas, 2020” el cual ha sido realizado por Flores (2021) con la finalidad de desarrollar un modelo de evaluación de desempeño laboral, por medio de un sistema de gestión de recursos humanos con la finalidad de que se evalué el desempeño laboral y cómo este incide en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, mediante una metodología de tipo correlacional y del nivel no experimental, en el cual se llegó a la conclusión que el desempeño laboral influye de forma positiva en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas con variables significativas como la habilidad y la eficiencia reflejándose en la COOPAC que cuenta con 3500 socios, debido a su buen desempeño en cada uno de los colaboradores, que se rigen a las políticas de que el recurso humano es el más valioso para una organización.

En Ecuador se ha elaborado el estudio “Evaluación del desempeño en la empresa Eurocarrocerías y su incidencia en la productividad”, el cual ha sido realizado por Ashqui (2019), con el objetivo de determinar el efecto de la evaluación del desempeño del personal en la empresa “Eurocarrocería” y cómo incide en la productividad. Este estudio ha utilizado una metodología de campo, llegando a la conclusión que la empresa Eurocarrocerías no presenta un control adecuado sobre su personal, para que se pueda identificar el rendimiento en el proceso de la producción, provocando un mal manejo de los recursos como también que el producto no sea competitivo, la empresa tampoco cuenta con un manual de funciones para medir un eficaz desempeño de cada uno de los trabajadores.

En Medellín García y Sierra (2020) menciona que han realizado un estudio con el objetivo de identificar los factores determinantes de la baja productividad percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos, esto debido a una tendencia decreciente de los niveles de venta, entre los resultados se obtuvo que la capacitación, procesos organizacionales, deficiencias en la comunicación e introducción de nuevos productos determinaban la baja productividad, concluyendo así que la falta de conocimientos acerca de cómo deben realizarse las actividades ocasionan que los esfuerzos de los colaboradores sean insuficientes y ocasionan pérdidas de ventas.

El estudio titulado “Productividad y desempeño laboral de colaboradores en empresas de comida rápida durante el 2019 en Lima” realizado:

Zuzunaga (2021) menciona que tuvo por objetivo analizar el efecto del desempeño laboral en la productividad de los colaboradores de empresas de comida rápida, encontrando que factores como el ambiente laboral, el salario, y las capacitaciones brindadas tienen relación con el desempeño el cual mejora al existir presencia de procesos de capacitación, innovación en procesos y eficacia en los colaboradores y con ello se obtienen mejores resultados en el servicio brindado a los clientes.

Por otro lado, en Ecuador, Guatemala y Regalado (2020) han llevado a cabo un estudio titulado “Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la Productividad organizacional” con el objetivo de identificar cuáles son los factores del desempeño que inciden en la productividad de las empresas, se evaluaron tres empresas que ofrecen servicios en tres ciudades del país, encontrando que el bajo desempeño de estos empleados es explicado por la falta de claridad y orden y los niveles medios encontrados en las destrezas, habilidades y comportamientos y esto influye en

la productividad de las empresas ya que se ha encontrado una relación con incidencia de entre 46% y 68%.

2.3.1.2 Microentorno

En Nicaragua se llevó a cabo la investigación “Análisis de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados Administrativos del Grupo Industrial Agrosa, ubicado en la ciudad de León, durante el segundo semestre del año 2017” realizado por Meléndez et al. (2018) tiene el objetivo de analizar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Grupo Industrial Agrosa, durante el segundo semestre del año 2017, mediante una metodología con enfoque mixto, concluyendo que los empleados tiene un nivel de motivación satisfactorio, demostrando que la organización posee la capacidad para que se mantenga el estímulo positivo de sus empleados, asimismo los factores principales del desempeño laboral en donde los empleados presentan mejores resultados son en las relaciones interpersonales, toma de decisiones, responsabilidad, seguridad e higiene.

En El Salvador se llevó a cabo el estudio titulado “Evaluación del clima organizacional para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador” el cual ha sido realizado por Acosta et al. (2020) quien con el objetivo de elaborar una evaluación del clima organizacional que permita que se mejore el desempeño del personal administrativo y de servicios de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, analizando varios factores que interviene de forma activa en el ejercicio de las funciones diarias, por medio de una metodología cuantitativa, concluyendo que los efectos de un clima laboral deficiente causado por una mala gestión afectan a las autoridades, trabajadores y a los estudiantes que solicitan sus servicios, provocando un ambiente laboral

insatisfactorio con consecuencias como mala utilización del tiempo, impuntualidad, prestación de servicios ineficientes y ausencia del personal.

2.3.1.3 Entorno local

En Honduras se realizó el estudio “Método de evaluación del desempeño y la productividad laboral en el Gobierno Central aplicado al recurso humano de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), Honduras 2018” en donde Fonseca y Martínez (2019), menciona con el objetivo de analizar el método de evaluación del desempeño y la productividad laboral en el Gobierno Central aplicado al recurso humano de DGSC, Honduras 2018, por medio de una metodología con enfoque mixto, en el cual se llegó a la conclusión que el método de evaluación del desempeño que se ha implementado DGSC, está sujeto a un sinnúmero de falencias, ya que no existe el conocimiento ni la capacitación adecuada para que se implemente correctamente y los factores que inciden para que la productividad laboral aumente son la existencia de un salario competitivo el cual esté acorde a las funciones y exigencias de los puestos, estabilidad laboral , así como una adecuada comunicación entre los colaboradores, entre otros.

Flores et al. (2018) menciona para el caso de Centroamérica, han llevado a cabo una investigación en El Salvador con el objetivo de conocer el comportamiento organizacional del personal médico y administrativo en los componentes de satisfacción y desempeño laboral de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar “Dr. Tomás Pineda Martínez”, entre los resultados fue visible que la falta de adecuada infraestructura, recursos materiales e instrumental y el monto de los salarios influyen en el desempeño que tienen los colaboradores, aspectos que por tanto no contribuyen a que se cumpla con los objetivos del servicio brindado.

Ayala et al. (2019) menciona en cuanto a la región hondureña han llevado a cabo el estudio titulado Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral en el proyecto Fleur de Lis by Terravista en San Pedro Sula, tomando en cuenta la importancia que tiene la productividad cuando el factor tiempo es limitado para el cumplimiento de los objetivos, por lo que se tuvo como propósito analizar y evaluar el nivel de impacto que tienen diversos factores influyentes en el desempeño laboral en el proyecto de construcción “Terravista Bleu”, obteniendo como resultado que el desempeño de estos trabajadores se explica por la disponibilidad de equipo, las particularidades del trabajador y condiciones laborales lo cual influye entonces en la eficiencia del trabajo, afectando el tiempo en el que se entregan las obras.

La Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (2021) menciona en su Informe del mercado laboral de Honduras 2020-2021 ha expresado que en Honduras la productividad laboral es determinada la mayoría de las veces por indicadores como la remuneración, condiciones de trabajo, situación de infraestructura, insumos y materiales.

De igual forma en Honduras también se llevó a cabo el estudio “Relación entre estrés y desempeño laboral en oficiales de crédito de una institución financiera en Tegucigalpa” el cual ha sido realizado por Gómez (2022), con la finalidad de analizar la relación que existe entre estrés y el desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera asimismo elaborar una propuesta de manejo del estrés por medio de estrategias de afinamiento, a través de una metodología con enfoque cuantitativo, concluyendo con que el estrés no incide de manera negativa en el desempeño laboral, sin embargo los factores que más causan estrés en los oficiales de crédito son los factores físicos como problemas para levantarse por la mañana, dolor de cabeza y problemas estomacales, de igual forma factores psicológicos como la falta de desconexión entre el trabajo y la vida personal.

2.3.2 Teoría del Desempeño

El desempeño es un término que se usa en la gestión de recursos humanos, se habla hoy de la evaluación del desempeño como parte del proceso de control de la administración de recursos humanos, entonces el desempeño laboral es la manera como cada persona ejerce su trabajo dentro de la institución acorde a sus normas y directivas presentes, el desempeño laboral sirve para que el profesional pueda demostrar el nivel de conocimiento que presenta, así como las habilidades que tiene, sus principales motivaciones, entre otras (Campos, 2018).

Flores et al. (2020) afirma: “El desempeño laboral es el rendimiento que el trabajador refleja al momento de realizar sus actividades. El desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos poseen en función de los objetivos que se desea alcanzar, por lo tanto, el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado le permite al colaborador ser más eficiente”

Guartán et al. (2019) menciona que el desempeño laboral se puede medir por medio de una evaluación en donde el colaborador manifiesta las capacidades profesionales que han obtenido a un nivel individual, catalogándose como un proceso trascendental para el éxito de la organización. Existen varios métodos de evaluación, ya sea de forma sistemática, por medio de un software, o mediante el aprendizaje basado en la experiencia, todo esto en base a los objetivos establecidos en cada organización.

Figuroa (2018) menciona que algunos de los factores que influyen en el desempeño laboral son:

1. **La motivación.** Tanto para la empresa como para el trabajador y la economía, el dinero es uno de los factores que motiva a los empleados y se tiene que tomar en cuenta si se trabaja por objetivos.

2. **Adecuación del ambiente de trabajo.** Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da más posibilidades de desempeñar el trabajo de manera correcta. La adecuación del empleado al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a la persona que presente las habilidades y experiencias suficientes para que desarrolle con garantías su puesto de trabajo.
3. **Establecimiento de objetivos.** Es una gran técnica para motivar a los empleados, debido a que se establecen objetivos que se tiene que desarrollar en un periodo de tiempo, tras el cual el empleado se sentirá satisfecho de haber cumplido, tienen que ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, asimismo viables.
4. **Reconocimiento del trabajo.** Es una de las técnicas más importantes, ya que un trabajador que realiza bien su trabajo o se le muestra su satisfacción lo motiva y se siente útil y valorado.
5. **La participación del empleado.** Si el empleado participa en el control y la planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y asimismo siente que forma parte de la empresa.
6. **La formación y desarrollo profesional.** Los empleados se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de forma que favorecer la formación es bueno para su rendimiento, siendo fundamental para que se prevengan riesgos de naturaleza psicosocial.
7. Sus ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto y promoción, entre otras.

2.3.2.1 Desempeño de habilidades

Rodríguez (2019) explica que en la actualidad las grandes empresas del mundo ponen sus ojos en los profesionales que han sido y que son capaces de poder desarrollar sus habilidades, siendo la capacidad innata que un individuo tiene para hacer correctamente algo o cumplir una función. Clasificándose en dos grupos:

1. **Habilidades blandas.** Este término se asocia con la forma de ser de un individuo con respecto a sus relaciones interpersonales, su amabilidad, sus habilidades comunicativas y el lenguaje empleado con el resto de las personas.
2. **Habilidades duras.** Son habilidades técnicas y estas incluyen el conocimiento académico curricular adquirido por medio de un proceso formativo formal, es decir las capacidades técnicas que se adquieren para desempeñar ciertas funciones y tareas.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2020) menciona que algunas de las habilidades esenciales para que exista un buen desempeño laboral son:

1. **Capacidad de aprendizaje.** Es necesario aprender cómo utilizar los conocimientos ya aprendidos para que se adquieran nuevas habilidades que correspondan a las necesidades que surgen.
2. **adaptabilidad y manejo de la frustración.** Los errores y los contratiempos son parte de la vida, y se tienen que saber manejar para alcanzar el éxito y los objetivos que se plantean a corto, mediano y largo plazo.
3. **Colaboración.** En un mundo globalizado e hiperconectado demanda saber trabajar con otros sin que importe el lugar donde se encuentren, saber colaborar, compartir

conocimientos, así como contribuir en equipo para alcanzar resultados esperados son habilidades claves.

4. **Comunicación verbal y escrita.** saber expresar a otras las ideas, productos o servicios, tomando como base las necesidades de la audiencia, así como el tipo de mensaje que se transmitirá.
5. **Solución de problemas y toma de decisiones.** Analizar las causas y consecuencias de un problema y tomar decisiones que permitan su solución son de las habilidades claves para enfrentar desafíos presentes y futuros.
6. **Pensamiento crítico.** Analizar la veracidad de un hecho o información para que se identifiquen las tendencias.
7. **Liderazgo.** Capacitar, motivar, así como guiar a otros para que hagan mejor su trabajo, y poder negociar para alcanzar objetivos.

2.3.2.2 Desempeño contextual

Según lo menciona Benalcázar (2017) afirma:

El desempeño contextual también llamado conductas de ciudadanía organizacional con conductas extra-rol. El comportamiento no se limita únicamente a ejecutar las tareas del cargo, sino que las personas interactúan en un ambiente social, comunicándose y trabajando con otras personas. Es decir, el desempeño contextual se refiere a las conductas que van más allá de los objetivos de trabajo y sirven para facilitar las comunicaciones, las relaciones sociales y disminuir la tensión (p.16).

De acuerdo con Borman et al. cómo se citó en Candela (2019) cómo se citó en el desempeño contextual puede ser explicado por medio de conductas organizacionales que se pueden englobar en tres grandes grupos conductuales; el primero está relacionado con el apoyo que un colaborador pueda brindar a sus compañeros; el segundo, está ligado a las conductas que se orientan a apoyar a la organización y , la última, con conductas que se orientan a adoptar responsabilidades de ejecutar tareas adicionales al puesto de trabajo, cabe señalar que estas últimas conductas son voluntarias.

Para Griffiths (2022) el desempeño contextual son conductas que atribuyen a la mejora del ambiente psicológico, social y asimismo organizacional del trabajo ayudando a conseguir los objetivos organizacionales. Este desempeño incluye elementos motivacionales y voluntarios, los cuales ayudan a que se configure el contexto organizacional, funcionando como un catalizador para las actividades o procesos de tarea. Algunas de las características de este desempeño son:

1. Ser voluntario para llevar a cabo actividades que no sean formalmente parte del trabajo propio.
2. Persistir con entusiasmo y esfuerzo extra de acuerdo como sea necesario para que se completen las propias actividades de tarea exitosamente.
3. Ayudar y cooperar con otros.
4. Transmitir, apoyar, así como defender los objetivos de la organización.
5. Seguir los procedimientos y reglas de la organización.

2.3.2.3 Comportamiento laboral contraproducente

Benalcázar (2017) menciona que las conductas contraproducentes son acciones de los miembros de una organización que son contrarios a los legítimos intereses de la organización o bien contrarios al bienestar de sus miembros. Se podría decir que las conductas contraproducentes son el otro lado de la moneda del desempeño. Caracterizándose por ser acciones voluntarias y discrecionales que inducen a daño material, físico y psicológico. se pueden clasificar en:

1. **Afectación a la organización.** Incluyendo conductas como violar las normas, el trabajo de baja calidad, la lentitud en el ritmo de trabajo, el cumplimiento de horarios de trabajo, sabotaje, robo y ausencia de las labores
2. **Afectaciones personales.** Se refleja en comportamientos como rumores, chismes, acoso sexual, el hostigamiento, el ostracismo y supervisión abusiva.

Las conductas contraproducentes no solo afectan a la parte productiva al interior de la empresa, sino que también al clima laboral, ocasionando un deterioro en la armonía de la organización. En las organizaciones se generan interacciones entre los empleados y las categorías dependen en gran manera de éstas que la vida laboral sea satisfactoria o estimulante, o, todo lo contrario. Por ende, estas conductas pueden afectar dicha relación, siendo acciones intencionales de los empleados violando las normas de su grupo u organización, conllevando a consecuencias negativas para la organización (Muñoz y Christian, 2018).

2.3.3 Productividad

La productividad laboral es la relación que existe entre las salidas o resultados obtenidos y el costo de la labor o el número de horas trabajadas por el personal de la organización, en términos de fabricación, es la correspondencia de la producción de un proceso con la capacidad.

“Se considera productividad laboral a la distribución del valor agregado entre el número de empleados, la cual depende de factores como la motivación, el sitio de trabajo, la capacitación entre otros.” (Suárez, 2017, p.62).

Salazar (2018) menciona que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad, estos son:

1. **Factores internos.** Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácil que otros, y son los siguientes:
 - a. **Producto.** La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias de los clientes.
 - b. **Planta y equipo.** Esta productividad se puede mejorar prestando la atención a la utilización, la antigüedad, modernización, planificación, la inversión, entre otros.
 - c. **Tecnología.** Esta constituye una fuente importante de aumento de la productividad, logrando un mayor volumen de bienes y servicios, por medio de una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.
 - d. **Materiales y energía.** Hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía pueden producir notables resultados.
 - e. **Persona.** Este factor se puede mejorar para que se obtenga cooperación y

participación de los trabajadores, por medio de motivación, un adecuado programa de sueldos y salarios, entre otras.

f. **Organización y sistemas.** Para que la productividad mejore se tiene que hacer más flexible, con la capacidad de prever los cambios del mercado y que se respondan a ellos.

g. **Método de trabajo.** Se tiene que realizar un análisis de manera sistemática de los métodos actuales, eliminación de trabajo innecesario, así como realización del trabajo necesario con más eficacia.

2. **Factores externos.** La productividad determina los ingresos reales, la inflación, por lo cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o como la productividad disminuye. Dentro de estos factores se encuentran:

a. **Ajustes estructurales.** Los cambios de la sociedad tienen influencia a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección que las compañías adopten.

b. **Cambios económicos.** El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; las economías de escala, las variaciones en la composición capital.

c. **Cambios demográficos y sociales.** Se destacan las tasas de natalidad y de mortalidad, debido que a largo plazo repercuten en el mercado de trabajo.

d. **Recursos naturales.** Comprende la mano de obra, educación, salud, capacidad técnica, disponibilidad de tierras, materias primas y precios, contaminación del suelo.

e. **Administración pública e infraestructura.** Comprende las leyes,

reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que tiene repercusiones de manera directa en la productividad.

2.3.3.1 Eficiencia

Rojas et al. (2018) menciona que la eficiencia es la capacidad de disponer de algo o de alguien para lograr así efectos determinados, también esta es una de las expresiones que mide la cualidad o la capacidad de actuación de un sujeto o de un sistema económico para dar cumplimiento a una finalidad determinada, utilizando la menor cantidad de recursos, es decir, este término enfatiza en los medios utilizados, teniendo como consecuencia el logro de los objetivos con el menor gasto posible, este gasto puede ser económico, humano o de tiempo, logrando así ahorro de todos los factores posibles.

Seguidamente, con la eficiencia se liga el cumplimiento de objetivos, utilizando de una forma adecuada los recursos que se encuentran disponibles. Esta suele relacionarse con el esfuerzo y lo que se ha encontrado o los resultados, midiendo así las salidas y las entradas. Mediante la eficiencia se alcanzan resultados positivos como una de las consecuencias del funcionamiento óptimo del sistema, compañía o de la organización. Una parte muy importante en esta instancia es el ahorro económico, ya que es un factor que las empresas buscan economizar para cumplir sus objetivos (Rojas et al. 2018).

Pérez et al. (2023) menciona que la eficiencia en relación con la materia económica genera aportes decisivos, partiendo que se concibe para la anticipación de sucesos que se han de generar para desarrollar mecanismo que se anticipen a los datos que se puedan generar del atentado. También, la eficiencia favorece a los procesos productivos, logrando así que los recursos que se encuentran disponibles, tomando en cuenta al recurso humano, sea utilizado con éxito, se incluyen

también la optimización de costos dentro de los procesos productivos, racionando los recursos existentes.

2.3.4 Hipótesis de investigación

Las hipótesis de investigación suelen ser explicaciones provisionarias por lo que de acuerdo con Valenzuela (2017) se pueden definir como un enunciado que el investigador realiza después de conocer a fondo la teoría sobre el tema de interés, debiendo ser congruente con la pregunta, siendo un elemento que guía y orienta hacia lo que se quiere estudiar. La hipótesis es una explicación anticipada que permite un acercamiento con la realidad, asimismo son soluciones o respuestas tentativas a las preguntas de la investigación. Por lo tanto, la hipótesis a comprobar es:

H1: La falta de estructura organizacional podría estar relacionada con que los empleados sean menos productivos y como es su desempeño laboral en la empresa Jardines el Edén.

H2: La falta de conocimiento de los procesos causaría que los colaboradores no realicen sus tareas de manera eficiente, lo que puede generar errores y retrasos para la empresa Jardines el Edén.

H3: La falta de liderazgo podría alcanzar cierta desorientación en los empleados, lo que puede afectar su desempeño laboral en la Empresa Jardines el Edén.

2.3.5 Operacionalización de Variables

Tabla 1 Eficiencia

Conceptualización	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítem	Fuente	Instrumentos
Los impactos que pueden incurrir en la eficiencia al no contar con una estructura organizacional sienta esta fuente para la gestión empresarial	1. Definición de roles y responsabilidades	La claridad de roles	Porcentaje de empleados que pueden describir claramente sus funciones y responsabilidades.	¿Con que frecuencia se producen conflictos derivadores de malentendidos sobre los roles y responsabilidades en el equipo?	Empleado	Encuesta
			Frecuencia de conflicto relacionados con malentendidos en torno a roles y responsabilidades.			
	2. Comunicación y coordinación	Especificaciones de responsabilidades	Numero de reuniones programadas para coordinar las actividades diarias.	¿En qué medida los proyectos suelen completarse con las responsabilidades asignadas correctamente?		
			Porcentaje de proyectos completados con las responsabilidades asignadas.			
	3. Toma de Decisiones	Complejidad de roles	Evaluación de la diversidad de habilidades y tareas asignadas	¿Cómo se evalúa la diversidad de habilidades a cada rol en el equipo?		
			Niveles jerárquicos que participan en la toma de decisiones estratégicas.			

Fuente: elaboración propia

Tabla 2 Desempeño Laboral

Conceptualización	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítem	Fuente	Instrumentos
Falta de conocimiento de los procesos de sus tareas siendo este fundamental para el buen desempeño.	1. Conocimiento de los pasos de sus funciones	Conocimientos de sus asignaciones	Porcentajes de empleados que demuestran un conocimiento preciso	¿Quién le asigna los procesos de las tareas diarias?	Empleado	Encuesta
	2. Compresión de los objetivos de sus tareas establecida	Conocimientos secundarios de sus tareas	Nivel de comprensión de los objetivos establecidos.	¿El colaborador se interesa por comprender sus objetivos?		
	3. Conocimientos de los recursos necesarios	Conocimiento de la secuencia de los pasos con sus instrumentos de trabajo	Numero de errores o malentendidos relacionados con la falta de conocimiento.	¿Cómo se forma a los colaboradores al uso de los instrumentos?		

Fuente: elaboración propia

Tabla 3 Gestión de Recurso Humano

Conceptualización	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítem	Fuente	Instrumentos
La ausencia de liderazgo puede afectar los objetivos y afectar la imagen de la empresa	1. Motivación	Comunicación efectiva para alcanzar objetivos.	Evaluación de percepción de los colaboradores.	¿Se puede motivar mediante una comunicación efectiva?	Empleado	Encuesta
	2. Desarrollo de personal	Capacidad de desarrollar habilidades.	Interés por los colaboradores por ampliar sus conocimientos.	¿Se interesa por formación técnica?		

Fuente: elaboración propia

2.4 Conceptualización

En este apartado serán definidos los principales conceptos los cuales se encuentran relacionados con el tema de investigación dentro de las que destacan las que siguientes

2.4.1 Desempeño Laboral

El desempeño es un término que se usa en la gestión de recursos humanos, se habla hoy de la evaluación del desempeño como parte del proceso de control de la administración, entonces es la manera como cada persona ejerce su trabajo dentro de la institución acorde a sus normas y directivas presentes, este sirve para que el profesional pueda demostrar el nivel de conocimiento que presenta, así como las habilidades y sus principales motivaciones, entre otras (Campos, 2018). Ya entrando en contexto y con relación al desempeño laboral de acuerdo con lo Campbell como se citó en Bautista et al. (2020) quien menciona que:

El desempeño laboral suele ser aquellas acciones, así como conductas las cuales suelen sobresalir en cada uno de los colaboradores y de esta manera poder impulsar el crecimiento de las empresas esto mediante el logro de cada una de las metas que se hayan planteado por cada una de las organizaciones. (p. 114)

Flores et al. (2020) quien menciona que: El desempeño laboral es el rendimiento que el trabajador refleja al momento de realizar sus actividades. El desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos poseen en función de los objetivos que se desea alcanzar, por lo tanto, el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado le permite al colaborador ser más eficiente y eficaz y por ende lograr un excelente desempeño laboral (p.6).

Mientras que desde la perspectiva de Guartán et al. (2019) quien plantea que el desempeño laboral se puede medir por medio de una evaluación en donde el colaborador manifiesta las capacidades profesionales que han obtenido a un nivel individual, catalogando como un proceso trascendental para el éxito de la organización. Existen varios métodos de evaluación, ya sea de forma sistemática, por medio de un software, o mediante el aprendizaje basado en la experiencia, todo esto en base a los objetivos establecidos en cada organización.

Figueroa (2018) menciona que algunos de los factores que influyen en el desempeño laboral son:

1. **La motivación.** Tanto para la empresa como para el trabajador y la economía, el dinero es uno de los factores que motiva a los empleados y se tiene que tomar en cuenta si se trabaja por objetivos.
2. **Adecuación del ambiente de trabajo.** Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da más posibilidades de desempeñar el trabajo de manera correcta. La adecuación del empleado al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a la persona que presente las habilidades y experiencias suficientes para que desarrolle con garantías su puesto de trabajo.
3. **Establecimiento de objetivos.** Es una gran técnica para motivar a los empleados, debido a que se establecen objetivos que se tiene que desarrollar en un periodo de tiempo, tras el cual el empleado se sentirá satisfecho de haber cumplido, tienen que ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, asimismo viables.
4. **Reconocimiento del trabajo.** Es una de las técnicas más importantes, ya que un trabajador que realiza bien su trabajo o se le muestra su satisfacción lo motiva y se siente útil y valorado.

5. **La participación del empleado.** Si el empleado participa en el control y la planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y asimismo siente que forma parte de la empresa.
6. **La formación y desarrollo profesional.** Los empleados se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de forma que favorecer la formación es bueno para su rendimiento, siendo fundamental para que se prevengan riesgos de naturaleza psicosocial.

2.4.1.1 Desempeño de habilidades

Con relación al desempeño de habilidades es Rodríguez (2019) quien explica que en la actualidad las grandes empresas del mundo ponen sus ojos en los profesionales que han sido y que son capaces de poder desarrollar sus habilidades, siendo la capacidad innata que un individuo tiene para hacer correctamente algo o cumplir una función. Clasificándose en dos grupos:

3. **Habilidades blandas.** Este término se asocia con la forma de ser de un individuo con respecto a sus relaciones interpersonales, su amabilidad, sus habilidades comunicativas y el lenguaje empleado con el resto de las personas.
4. **Habilidades duras.** Son habilidades técnicas y estas incluyen el conocimiento académico curricular adquirido por medio de un proceso formativo formal, es decir las capacidades técnicas que se adquieren para desempeñar ciertas funciones y tareas.

Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2020) quien ha planteado que algunas de las habilidades esenciales para que exista un buen desempeño laboral son:

1. **Capacidad de aprendizaje.** Es necesario aprender cómo utilizar los conocimientos ya aprendidos para que se adquieran nuevas habilidades que correspondan a las necesidades que surgen.
2. **Adaptabilidad y manejo de la frustración.** Los errores y los contratiempos son parte de la vida, y se tienen que saber manejar para alcanzar el éxito y los objetivos que se plantean a corto, mediano y largo plazo.
3. **Colaboración.** En un mundo globalizado e hiperconectado demanda saber trabajar con otros sin importar el lugar donde se encuentren, saber colaborar, compartir conocimientos, así como contribuir en equipo para alcanzar resultados esperados son habilidades claves.
4. **Comunicación verbal y escrita.** saber expresar a otras las ideas, productos o servicios, tomando como base las necesidades de la audiencia, así como el tipo de mensaje que se transmitirá.
5. **Solución de problemas y toma de decisiones.** Analizar las causas y consecuencias de un problema y tomar decisiones que permitan su solución son de las habilidades claves para enfrentar desafíos presentes y futuros.
6. **Pensamiento crítico.** Analizar la veracidad de un hecho o información para que se identifiquen las tendencias.
7. **Liderazgo.** Capacitar, motivar, así como guiar a otros para que hagan mejor su trabajo, y poder negociar para alcanzar objetivos.

2.4.1.2 Desempeño contextual

El desempeño contextual suele estar a cargo de las conductas por lo que según lo menciona

Benalcázar (2017) afirma: “El desempeño contextual también llamado conductas de ciudadanía organizacional con conductas extra-rol. El comportamiento no se limita únicamente a ejecutar las tareas del cargo, sino que las personas interactúan en un ambiente social, comunicándose y trabajando con otras personas. Es decir, el desempeño contextual se refiere a las conductas que van más allá de los objetivos de trabajo y sirven para facilitar las comunicaciones, las relaciones sociales y disminuir la tensión” (p.16).

De acuerdo con Borman et al. cómo se citó en Candela (2019) el desempeño contextual puede ser explicado por medio de conductas organizacionales que se pueden englobar en tres grandes grupos conductuales; el primero está relacionado con el apoyo que un colaborador pueda brindar a sus compañeros; el segundo, está ligado a las conductas que se orientan a apoyar a la organización y , la última, con conductas que se orientan a adoptar responsabilidades de ejecutar tareas adicionales al puesto de trabajo, cabe señalar que estas últimas conductas son voluntarias.

El desempeño contextual son conductas que atribuyen a la mejora del ambiente psicológico, social y asimismo organizacional del trabajo ayudando a conseguir los objetivos organizacionales. Por lo que Griffiths (2022) menciona que en este desempeño se incluyen elementos motivacionales y voluntarios, los cuales ayudan a que se configure el contexto organizacional, funcionando como un catalizador para las actividades o procesos de tarea. Algunas de las características de este desempeño son:

1. Ser voluntario para llevar a cabo actividades que no sean formalmente parte del trabajo propio.
2. Persistir con entusiasmo y esfuerzo extra de acuerdo como sea necesario para que se completen las propias actividades de tarea exitosamente.
3. Ayudar y cooperar con otros.
4. Transmitir, apoyar, así como defender los objetivos de la organización.
5. Seguir los procedimientos y reglas de la organización.

2.4.1.3 Comportamiento laboral contraproducente

Benalcázar (2017) menciona que las conductas contraproducentes son acciones de los miembros de una organización que son contrarios a los legítimos intereses de la organización o bien contrarios al bienestar de sus miembros. Se podría decir que las conductas contraproducentes son el otro lado de la moneda del desempeño. Caracterizándose por ser acciones voluntarias y discrecionales que inducen a daño material, físico y psicológico. se pueden clasificar en:

1. **Afectación a la organización.** Incluyendo conductas como violar las normas, el trabajo de baja calidad, la lentitud en el ritmo de trabajo, el cumplimiento de horarios de trabajo, sabotaje, robo y ausencia de las labores
2. **Afectaciones personales.** Se refleja en comportamientos como rumores, chismes, acoso sexual, el hostigamiento, el ostracismo y supervisión abusiva.

Las conductas contraproducentes no solo afectan a la parte productiva al interior de la empresa, sino que también al clima laboral, ocasionando un deterioro en la armonía de la organización. En las organizaciones se generan interacciones entre los empleados y las categorías dependen en gran manera de éstas que la vida laboral sea satisfactoria o estimulante, o, todo lo

contrario. Por ende, estas conductas pueden afectar dicha relación, siendo acciones intencionales de los empleados violando las normas de su grupo u organización, conllevando a consecuencias negativas para la organización (Muñoz y Christian, 2018).

2.4.2 Productividad

La productividad laboral es la relación que existe entre las salidas o resultados obtenidos y el costo de la labor o el número de horas trabajadas por el personal de la organización, en términos de fabricación, es la correspondencia de la producción de un proceso con la capacidad, “Se considera productividad laboral a la distribución del valor agregado entre el número de empleados, la cual depende de factores como la motivación, el sitio de trabajo, la capacitación entre otros.” (Suárez, 2017, p.62).

Salazar (2018) menciona que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad, estos son:

- a. **Factores internos.** Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácil que otros, y son los siguientes:
 - h. **Producto.** La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias de los clientes.
 - i. **Planta y equipo.** Esta productividad se puede mejorar prestando la atención a la utilización, la antigüedad, modernización, planificación, la inversión, entre otros.
 - j. **Tecnología.** Esta constituye una fuente importante de aumento de la productividad, logrando un mayor volumen de bienes y servicios, por medio de una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

- k. **Materiales y energía.** Hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía pueden producir notables resultados.
 - l. **Persona.** Este factor se puede mejorar para que se obtenga cooperación y participación de los trabajadores, por medio de motivación, un adecuado programa de sueldos y salarios, entre otras.
 - m. **Organización y sistemas.** Para que la productividad mejore se tiene que hacer más flexible, con la capacidad de prever los cambios del mercado y que se respondan a ellos.
 - n. **Método de trabajo.** Se tiene que realizar un análisis de manera sistemática de los métodos actuales, eliminación de trabajo innecesario, así como realización del trabajo necesario con más eficacia.
3. **Factores externos.** La productividad determina los ingresos reales, la inflación, por lo cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o como la productividad disminuye. Dentro de estos factores se encuentran:
- f. **Ajustes estructurales.** Los cambios de la sociedad tienen influencia a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección que las compañías adopten.
 - g. **Cambios económicos.** El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; las economías de escala.
 - h. **Cambios demográficos y sociales.** Se destacan las tasas de natalidad y de mortalidad, debido que a largo plazo repercuten en el mercado de trabajo.
 - i. **Recursos naturales.** Comprende la mano de obra, educación, salud, capacidad técnica, disponibilidad de tierras, materias primas y precios,

contaminación del suelo.

- j. **Administración pública e infraestructura.** Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que tiene repercusiones de manera directa en la productividad.

2.4.2.1 Eficiencia

Rojas et al. (2018) menciona que la eficiencia es la capacidad de disponer de algo o de alguien para lograr así efectos determinados, también esta es una de las expresiones que mide la cualidad o la capacidad de actuación de un sujeto o de un sistema económico para dar cumplimiento a una finalidad determinada, utilizando la menor cantidad de recursos, es decir, este término enfatiza en los medios utilizados, teniendo como consecuencia el logro de los objetivos con el menor gasto posible, este gasto puede ser económico, humano o de tiempo, logrando así ahorro de todos los factores posibles.

Seguidamente, con la eficiencia se liga el cumplimiento de objetivos, utilizando de una forma adecuada los recursos que se encuentran disponibles. Esta suele relacionarse con el esfuerzo y lo que se ha encontrado o los resultados, midiendo así las salidas y las entradas. Mediante la eficiencia se alcanzan resultados positivos como una de las consecuencias del funcionamiento óptimo del sistema, compañía o de la organización. Una parte muy importante en esta instancia es el ahorro económico, para cumplir sus objetivos (Rojas et al. 2018).

Pérez et al. (2023) menciona que la eficiencia en relación con la materia económica genera aportes decisivos, partiendo que se concibe para la anticipación de sucesos que se han de generar para desarrollar mecanismo que se anticipen a los datos que se puedan generar del atentado. También, la eficiencia favorece a los procesos productivos, logrando así que los recursos que se

encuentran disponibles, sea utilizado con éxito, se incluyen también la optimización de costos dentro de los procesos productivos, racionando los recursos existentes.

2.4.3 Instrumento utilizado

En esta búsqueda se maneja un cuestionario estructurado como herramienta principal por una aplicación llamada Suveymonkey, con la finalidad de lograr que los participantes que se encuentran distribuidos por diferentes zonas geográficas puedan acceder a la misma, permitiendo analizar mediante preguntas destinadas y presentadas de manera uniforme para un entendimiento más rápido por parte de los participantes, además, se pretende recolectar datos que sean eficientes para analizar las respuestas y hacer las comparaciones a estas.

El interrogatorio cuenta con 41 preguntas en total, siendo 3 preguntas generales con datos demográficos utilizando diferentes escalas y 38 preguntas cerradas como opciones de respuesta evaluando la opinión y aptitudes de los encuestados y las preguntas cerradas permiten a los encuestados enunciar su grado de aceptación con unas afirmaciones específicas, proporcionando así datos cuantitativos para un análisis detallado.

Se aplicó la encuesta al personal de la empresa Jardines El Edén, contando con la opinión de 30 empleados y con esta técnica de recolección de datos nos permite obtener percepciones y opiniones de los empleados sobre temas relacionados con el desempeño laboral, la productividad y la gestión de recurso humano.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se desarrollan los métodos y técnicas a aplicar llevar a cabo el proceso para la recolección de datos de la investigación científica, en el cual se incluye la metodología empleada, el tipo y nivel de investigación, la descripción del ámbito de investigación, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos y el plan de recolección y procesamiento de datos.

3.1 Metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental.

La aplicación de la metodología cuantitativa en el actual estudio se debe a sus características propicias para indagar en los criterios de interés para el cumplimiento de los objetivos planteados, como ser su capacidad de recolectar datos con un valor medible los cuales posteriormente pueden ser analizados por medio de estándares o proyecciones calculadas con anterioridad o basadas en los resultados de otros estudios. Este enfoque resulta especialmente útil cuando se busca establecer una relación entre las causantes y las consecuencias de un problema de investigación (Babativa, 2017).

3.1.1 Tipo y nivel de investigación

El fenómeno de exploración tratado en este trabajo será abordado por medio de una investigación descriptiva puesto que busca identificar las cualidades principales tanto de la problemática que se observa como de las personas afectadas por dicho acontecimiento, este fin se logra por medio de elementos de medición que determinen las tendencias y los cambios que manifiesta la población o muestra de estudio (Guevara et al., 2020).

Simultáneamente, las variables identificadas en el fenómeno han de ser abordadas por medio de una trascendencia correlacional, que se caracteriza por sus hipótesis de asociación entre dos variables o más, aplicada en una metodología de enfoque cuantitativo, permite deducir el valor de las dimensiones e incluso de los indicadores de una variable y los relaciona con los de las demás variables (Ramos, 2020).

De esta forma, se estará aplicando un método no experimental, que de acuerdo a Arias (2021) este diseño es utilizado cuando el investigador no pretende alterar las condiciones naturales ni del fenómeno ni de los individuos involucrados, de esta forma, puede registrar el comportamiento del problema en su estado puro, así como el de sus variables; el diseño será aplicado a nivel transversal, es decir, la etapa de recolección de información sólo tomará lugar en un momento determinado.

La metodología será llevada a cabo usando un diseño transversal, por lo que Cvetkovic et al., (2021) menciona que se refiere a este diseño como aquel en el que el estudio únicamente toma lugar en un momento y lugar determinado; este diseño es generalmente aplicado en estudios no experimentales, ya que, al no ser modificado el comportamiento de las variables o de la población, no es necesario aplicar instrumentos de recolección de datos en más de una ocasión.

3.1.2 Descripción del ámbito de investigación

El levantamiento de datos será llevado a cabo en la empresa Jardines El Edén, que se dedica al diseño, creación y mantenimiento de jardines. Con los años, debido a la demanda del rubro, la empresa se vio obligada a ampliar su planilla de empleados pasando de 10 a 30 colaboradores en 20 años que se mantienen hasta el día de hoy, los operarios trabajan de forma en que se movilizan dentro de las regiones sur, centro y oriente de Tegucigalpa. De este modo, se han determinado diversos factores que pueden influir en el desempeño y la productividad de los trabajadores, variables fundamentales para comprender el problema de investigación.

3.1.3 Población y muestra

De acuerdo con Arias et al., (2016) quien plantea que la población se define como la agrupación de individuos definida por características específicas propias de su naturaleza o influidas por el entorno que los rodea las cuales resultan o no deseables para el investigador y su trabajo de estudio, de modo que es elegida una sección de personas que cuenta con las cualidades deseables para formar parte de una exploración científica, en este caso, la población está conformada por los 30 empleados de Jardines El Edén.

Para el caso de este estudio, no se ha recurrido a la selección de una muestra, ya que el total de los 30 empleados que conforman la población ha resultado ser un número alcanzable y accesible para el investigador. A este método de selección de participantes se le denomina censo, que consiste en tomar en cuenta la totalidad de los integrantes de la población para la participación, brindando una mayor confiabilidad de resultados y solamente resulta conveniente cuando las poblaciones están conformadas por un reducido número de personas (Morone, 2013).

3.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Las técnicas e instrumentos empleados en las investigaciones científicas son de especial importancia en el proceso de levantamiento de datos puesto que le permiten al investigador una aproximación mucho más acertada al fenómeno de observación por medio de las respuestas que proporcionen los integrantes de la muestra. La técnica empleada en este acercamiento será la encuesta, la cual es de amplia aplicación en la exploración científica por su estructura sencilla en un intercambio de preguntas y respuestas entre el investigador y los encuestados (Cisneros, et al., 2022).

Mientras que el instrumento aplicado será un cuestionario estructurado, el cual permite indagar sobre diversos criterios al mismo tiempo y que es capaz de estandarizar las respuestas, así como en su análisis es posible identificar tendencias de respuesta por medio de resultados graficados. (Katz et al., 2019) menciona que para este trabajo fue diseñado un cuestionario tomando como base el creado por Bravo (2017) el cual está conformado por un total de 41 preguntas, de las cuales 4 son preguntas generales con distintas escalas y 37 son preguntas cerradas con escala de Likert como opciones de respuesta (ver anexo 1).

3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos

Tabla 4 Cronograma de actividades

Actividad	Semanas						
	1	2	3	4	5	6	7
Diseño de la metodología	■						
Investigación de los instrumentos		■					
Adaptación de los instrumentos							
Aplicación de los instrumentos			■	■	■	■	
Recolección de resultados							■

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del instrumento de recolección de información, así como su respectivo análisis. De igual manera se encuentra la descripción del método de medición aplicado, así como los gráficos resultantes de las preguntas realizadas a través de la encuesta con su respectivo análisis. También se incluye la propuesta de mejora y la implementación de los cambios.

4.1 Método de medición aplicado

Como se planificó en la metodología el enfoque cuantitativo condicionó el método con el cual se recolectaba la información. Por tanto, a continuación, se justifica el método utilizado mencionando los aspectos por los cuales fue más conveniente.

4.1.1 Justificación

La selección de la encuesta como instrumento de recolección de información para esta investigación resulta conveniente, en primer lugar, ya que se está llevando a cabo un estudio cuantitativo, y esta herramienta permite recolectar la percepción de los participantes en datos numéricos sobre el tema de investigación, por ende, se pueden conocer distintos elementos al aplicar más preguntas y obtener más respuestas con un solo instrumento. Otra de las razones es por la muestra a la que se le aplicó la encuesta, es decir, al ser un grupo de colaboradores pequeño, la encuesta facilita la recolección de la información, así como su discusión y análisis.

4.1.2 Aplicación

A los empleados de la empresa Jardines El Edén se les ha aplicado una encuesta para poder conocer el desempeño laboral, así como la productividad del personal que labora en la empresa de esta organización, el cual ha sido aplicado mediante la aplicación SurveyMonkey, el cual se les envió un enlace a los colaboradores para mediante su teléfono inteligente pudieran responder a cada una de las interrogantes. Posteriormente se pasó la base de datos a la aplicación de IBM SPSS Statistics V.25 en la cual se realizaron los gráficos que son descritos en el siguiente apartado.

4.2 Resultados y análisis de los resultados.

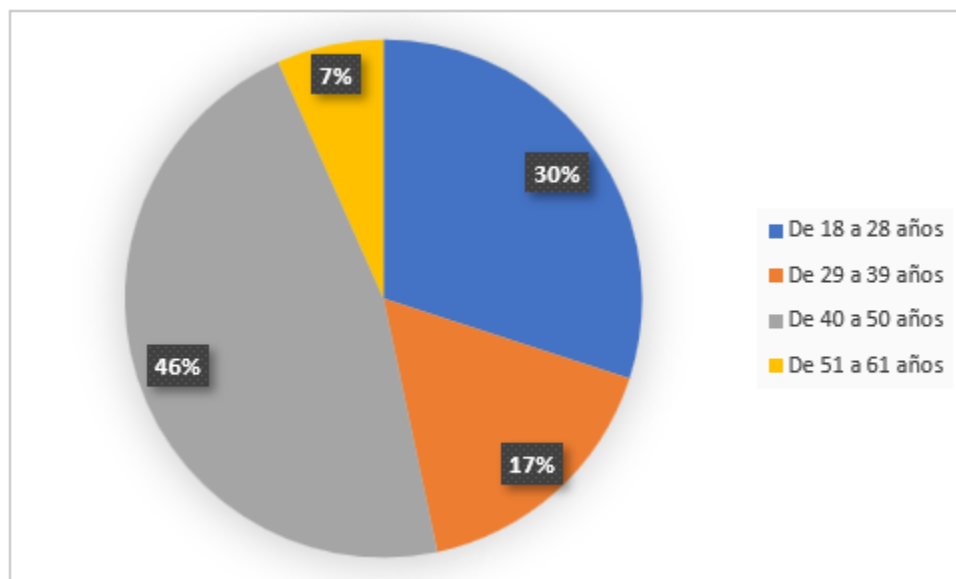
Será en este apartado en donde serán detallados los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la empresa Jardines de El Edén, primero son descritos en las preguntas generales y posteriormente las interrogantes que se relacionan con cada una de las variables.

Tabla 5 Rango de edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 28 años	9	30.0	30.0	30.0
	De 29 a 39 años	5	16.7	16.7	46.7
	De 40 a 50 años	14	46.7	46.7	93.3
	De 51 a 61 años	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 1 Rango de edad



Fuente: encuesta realizada.

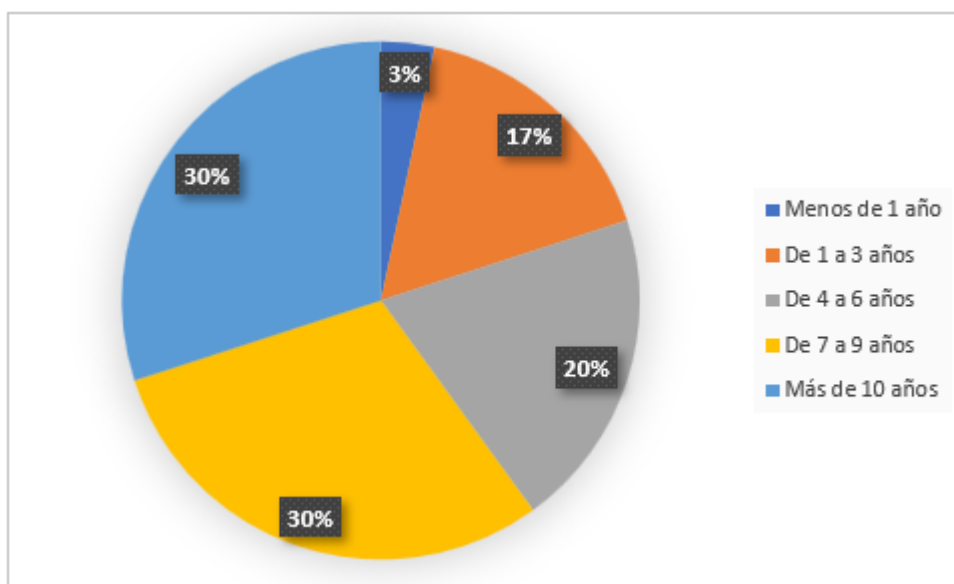
Este resulta un aspecto de interés ya que a pesar de que las actividades que se realizan en la empresa requieren de fuerza y resistencia física la mayoría de los empleados son adultos mayores de 30 años, lo cual podría estar explicado por los años de experiencia que estos empleados probablemente tienen en el rubro.

Tabla 6 Tiempo que lleva en la jardinería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	1	3.3	3.3	3.3
	De 1 a 3 años	5	16.7	16.7	20.0
	De 4 a 6 años	6	20.0	20.0	40.0
	De 7 a 9 años	9	30.0	30.0	70.0
	Más de 10 años	9	30.0	30.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 1 Tiempo que lleva en la jardinería



Fuente: encuesta realizada.

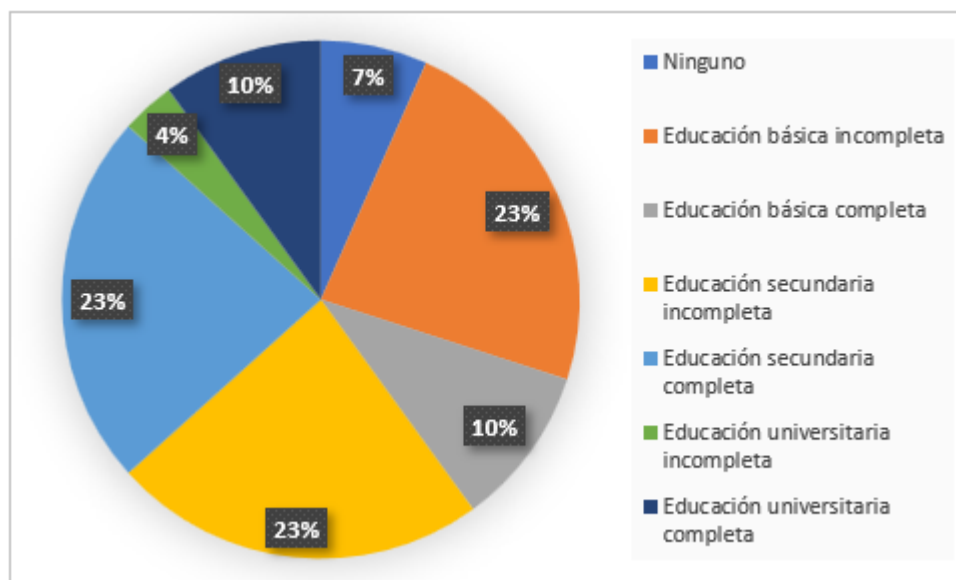
Con base en estos resultados se identifica la importancia de la experiencia en las actividades de jardinería, ya que la mayoría del personal contratado en Jardines El Edén cuenta con más de 6 años de experiencia, esto permite que tengan conocimientos, contactos y habilidades más sólidas que les permite trabajar de forma más autónoma sin requerir de una supervisión constante.

Tabla 7 Nivel educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	2	6.7	6.7	6.7
	Educación básica incompleta	7	23.3	23.3	30.0
	Educación básica completa	3	10.0	10.0	40.0
	Educación secundaria incompleta	7	23.3	23.3	63.3
	Educación secundaria completa	7	23.3	23.3	86.7
	Educación universitaria incompleta	1	3.3	3.3	90.0
	Educación universitaria completa	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 2 Nivel educativo



Fuente: encuesta realizada.

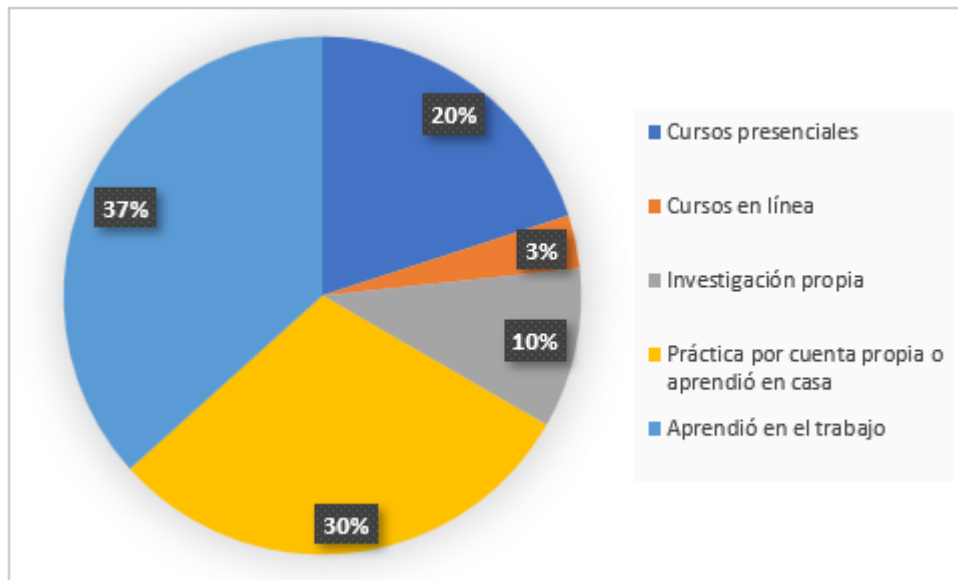
Con los resultados de la encuesta se puede concluir que el nivel de educación formal no resulta un componente indispensable para las actividades de jardinería, considerando que son mayoría los empleados que no cuentan con un título universitario o algún nivel de estudios superiores, lo que significa que este se ha de solicitar solo para los cargos de alto mando donde si se requiere de conocimientos más profundos en cuanto administración, logística y procesos.

Tabla 8 Capacitaciones recibidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cursos presenciales	6	20.0	20.0	20.0
	Cursos en línea	1	3.3	3.3	23.3
	Investigación propia	3	10.0	10.0	33.3
	Práctica por cuenta propia o aprendió en casa	9	30.0	30.0	63.3
	Aprendió en el trabajo	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 3 Capacitaciones recibidas



Fuente: encuesta realizada.

En este sentido, se comprueba que los años de experiencia si han contribuido a que los empleados de Jardines El Edén posean un nivel de conocimientos favorable para el desempeño. No obstante, es importante señalar que esto no significa que las empresas tienen menos responsabilidad en cuanto a las capacitaciones del personal, si bien son empleados que ya cuentan con una base de conocimientos de jardinería, no está de más que se les actualice con nuevas técnicas o información.

4.2.1 Análisis de resultados descriptivos

4.2.1.1 Desempeño laboral

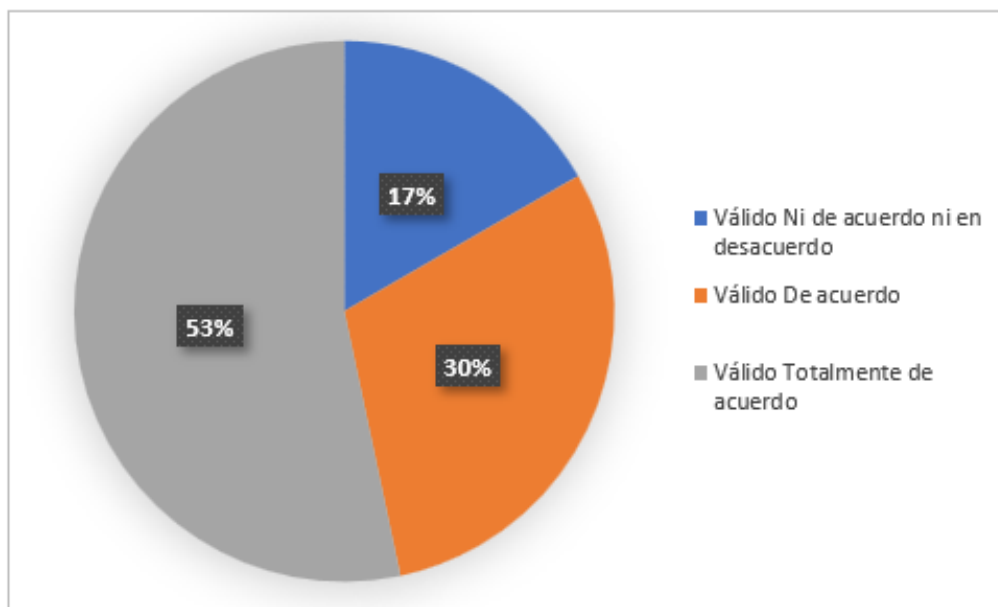
En este apartado son detallados los resultados que se relacionan con la variable desempeño laboral.

Tabla 9 Planificación del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.7	16.7	16.7
	De acuerdo	9	30.0	30.0	46.7
	Totalmente de acuerdo	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Tabla 10 Planificación del trabajo



Fuente: encuesta realizada.

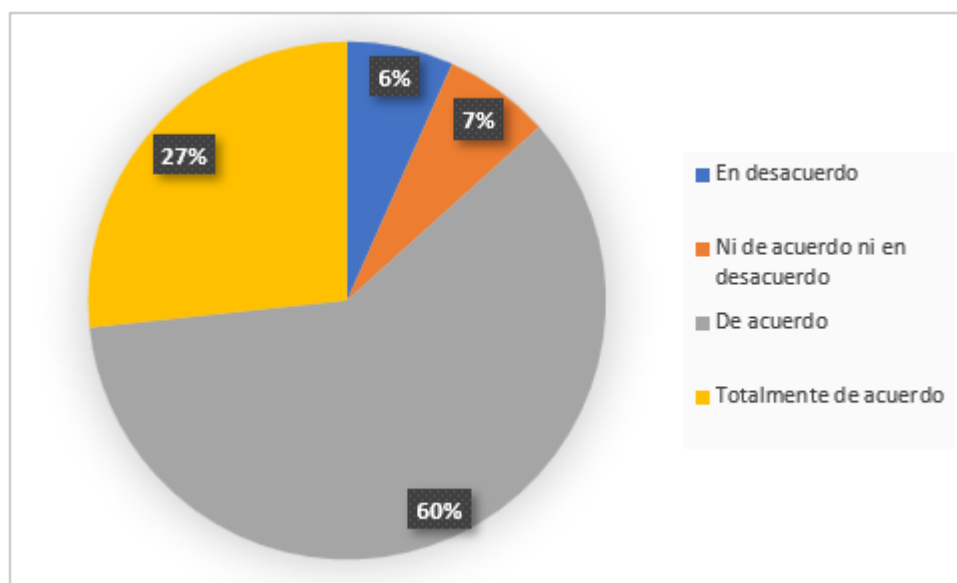
Se puede concluir que en la mayoría de los encuestados realizan planificaciones para poder cumplir con su trabajo. La planificación de las actividades es el conjunto de normas y actividades, puestas en práctica por el empleado, esto en busca de aumentar su desempeño. Los datos obtenidos por medio de esta pregunta permiten deducir que la planificación de las actividades laborales de los empleados de Jardinería El Edén es óptima, ya que lleva al cumplimiento de sus responsabilidades laborales en tiempo y forma

Tabla 10 Planificación laboral óptima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	13.3
	De acuerdo	18	60.0	60.0	73.3
	Totalmente de acuerdo	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 4 Planificación laboral óptima



Fuente: encuesta realizada.

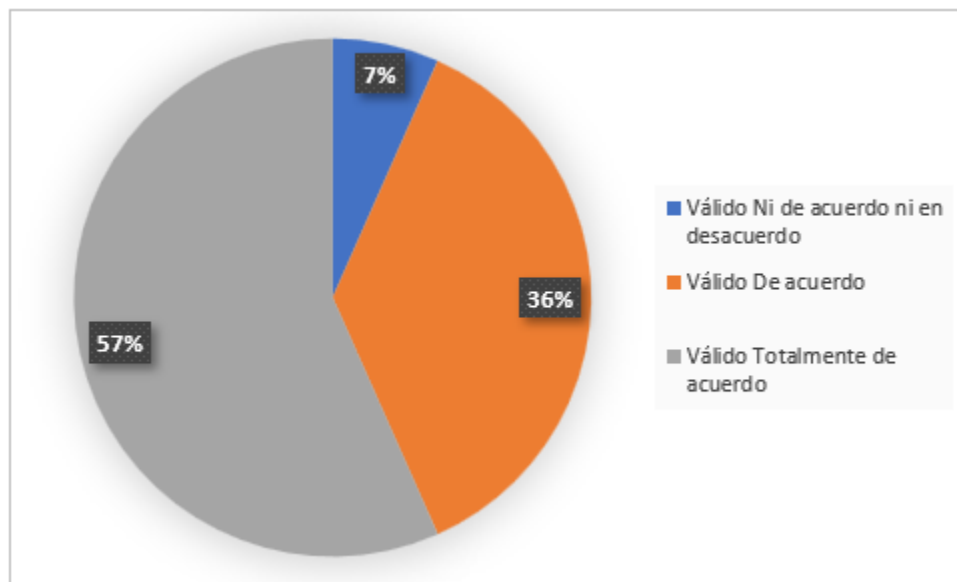
De acuerdo con las respuestas a la pregunta anterior una mayoría de empleados logra planificar sus actividades y de igual modo con base en las respuestas de la interrogante sobre si esta planificación es óptima una mayoría afirma que es así. La percepción de que la planificación resulte óptima puede ser un factor para potenciar, para que aquellos que aún no lo pongan en práctica puedan adoptarlo como un hábito que contribuye a la organización y ejecución de las actividades.

Tabla 11 Resultados para lograr el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	De acuerdo	11	36.7	36.7	43.3
	Totalmente de acuerdo	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 5 Resultados para lograr el trabajo



Fuente: encuesta realizada.

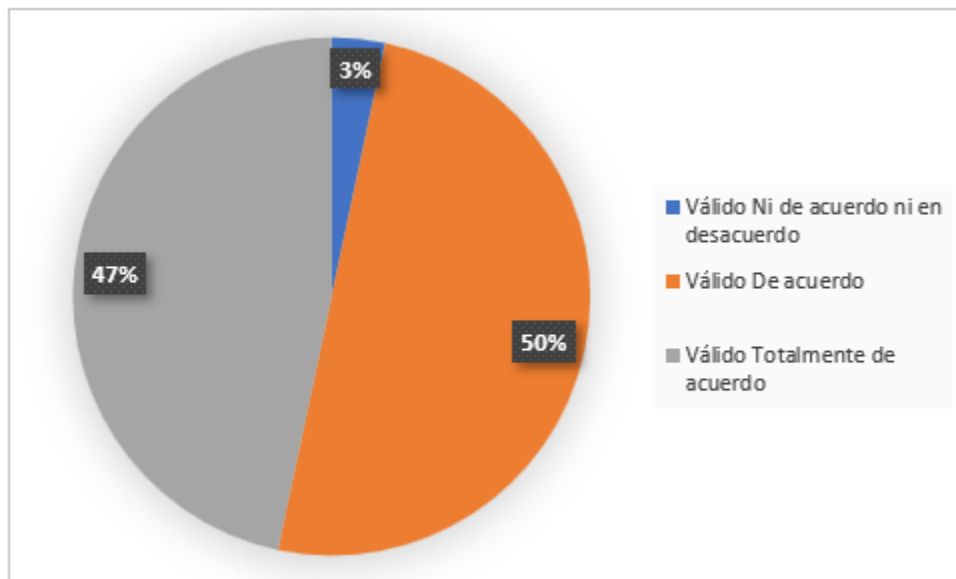
La obtención de resultados satisfactorios en un ambiente laboral está ligada con la motivación, ya que esta es la que permite que el individuo se plantee una meta y utilice los recursos que posee para lograr su cumplimiento. Tomando como base los resultados obtenidos, se puede inferir que el personal que labora en esta empresa cuenta con la motivación necesaria para llevar a cabo sus funciones correspondientes, ya que más de la mitad de los encuestados dijo que toma en cuenta los resultados que quiere lograr en su trabajo.

Tabla 12 Separación de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	De acuerdo	15	50.0	50.0	53.3
	Totalmente de acuerdo	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 6 Separación de problemas



Fuente: encuesta realizada

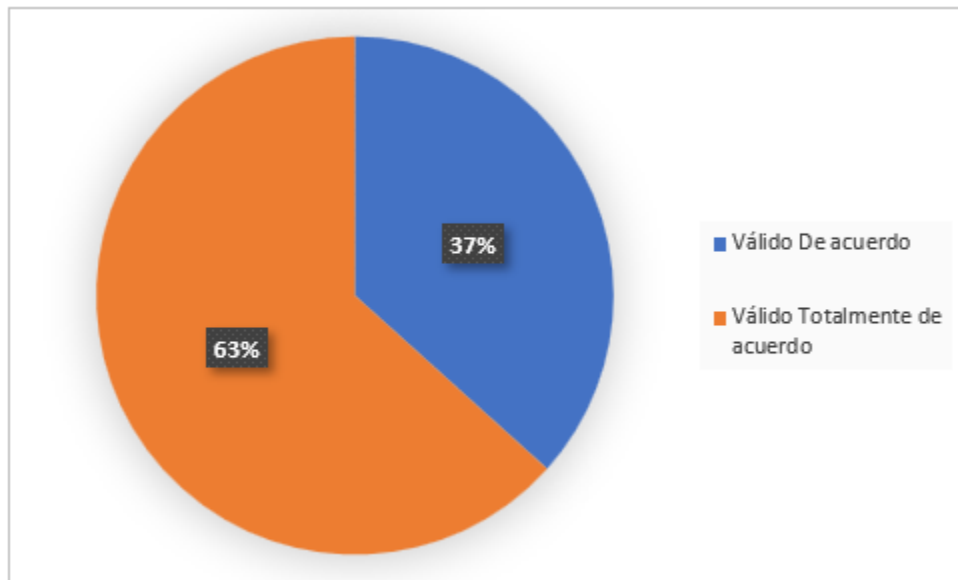
La capacidad de diferenciar las prioridades de un problema en el entorno laboral es muy importante. Según la Organización Internacional del Trabajo (2013) la identificación y resolución de los inconvenientes en el trabajo inciden en el entorno y la productividad que tienen los colaboradores. Por lo que se considera positivo que los empleados de Jardines el Edén sepan cómo priorizar lo que requiere más premura para el mantenimiento de las actividades operativas y el funcionamiento de todo el equipo.

Tabla 13 Capaz de hacer bien el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	36.7	36.7	36.7
	Totalmente de acuerdo	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 7 Capaz de hacer bien el trabajo



Fuente: encuesta realizada.

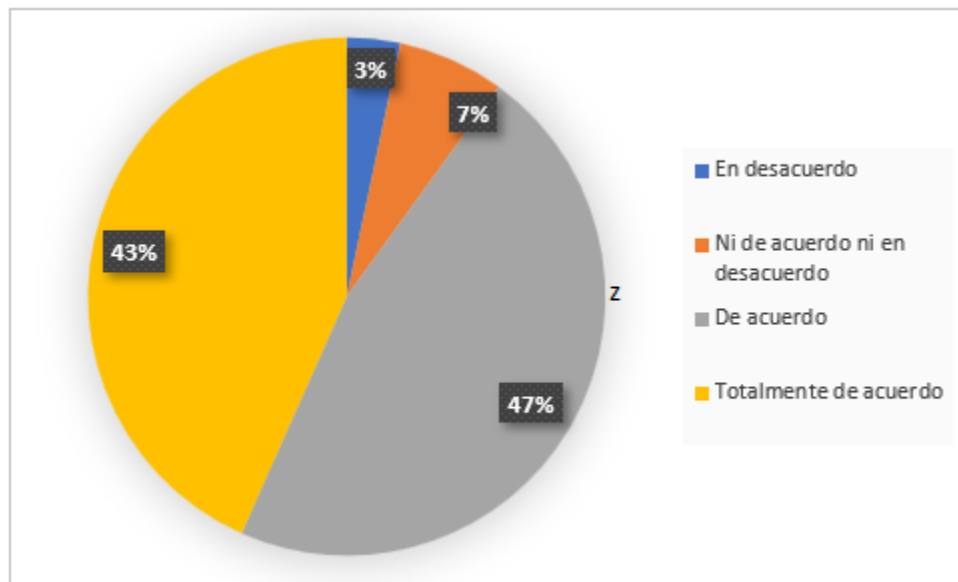
La mayoría de los encuestados se encuentran de acuerdo con que pueden realizar su trabajo muy bien, con solo dedicarle el tiempo y el esfuerzo que este requiere. Esto significa que los empleados de la empresa están conscientes de que se obtienen buenos resultados cuando están enfocados en los objetivos, es decir cuando invierten el tiempo y dedicación a lo que están haciendo.

Tabla 14 Responsabilidades adicionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	10.0
	De acuerdo	14	46.7	46.7	56.7
	Totalmente de acuerdo	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 8 Responsabilidades adicionales



Fuente: encuesta realizada.

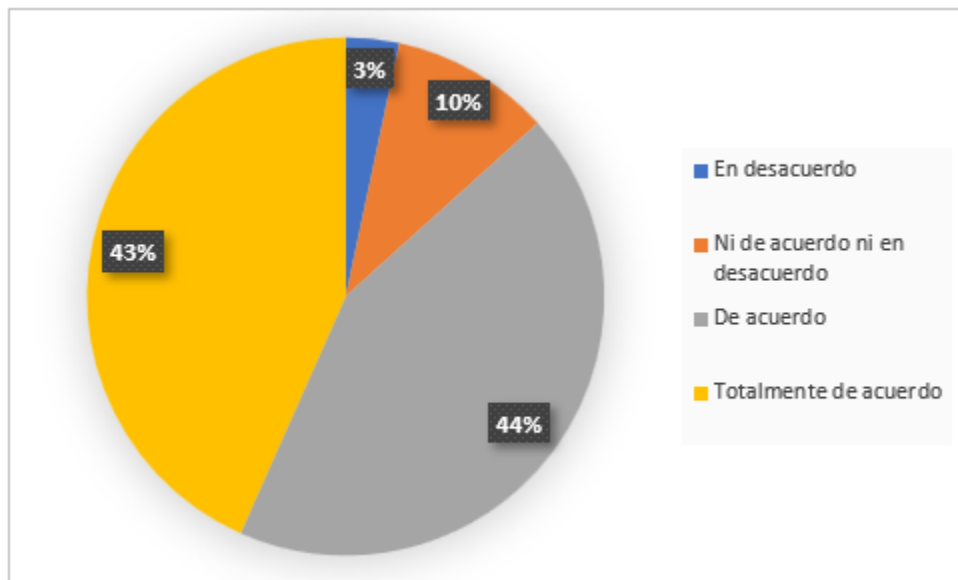
se concluye que la mayoría de los colaboradores encuestados hace evidente que en la empresa se requiere que estos tengan responsabilidades adicionales. Esta situación puede ser un indicador de la falta de recurso humano dentro de las empresas y de acuerdo con Half (2023) el desarrollo de las responsabilidades adicionales puede tener efectos positivos y negativos, es decir que si bien esto puede ayudar a hacer destacar al empleado se convierte en un problema cuando debido a las responsabilidades adicionales se acumulan actividades propias de cada cargo o rol o se genera una sobrecarga que fatiga al colaborador.

Tabla 15 Comienza nuevas tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10.0	10.0	13.3
	De acuerdo	13	43.3	43.3	56.7
	Totalmente de acuerdo	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 9 Comienza nuevas tareas



Fuente: encuesta realizada.

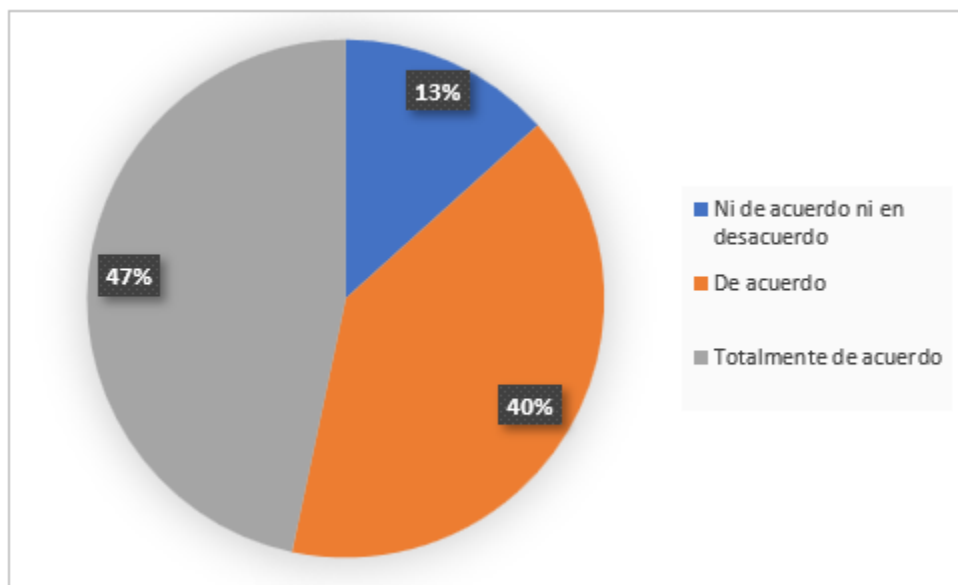
La iniciativa es una característica individual, misma que permite al empleado continuar con su trabajo, así mismo, permite que las personas sean agentes de cambio en su propio entorno, esto beneficia ya que se está en constante obtención de resultados en un mundo cambiante como el actual.

Tabla 16 Tareas laborales desafiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13.3	13.3	13.3
	De acuerdo	12	40.0	40.0	53.3
	Totalmente de acuerdo	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 10 Tareas laborales desafiantes



Fuente: encuesta realizada.

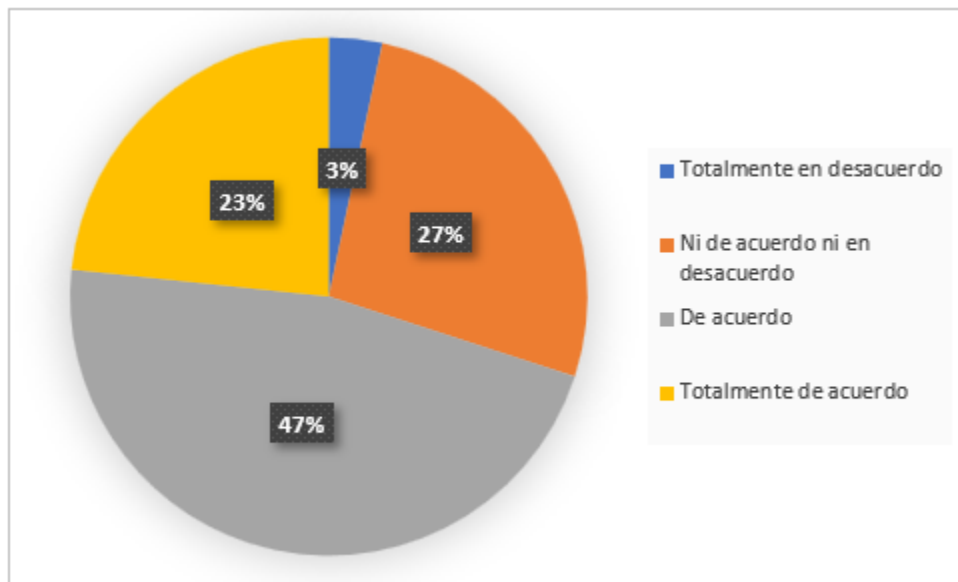
La disposición de asumir tareas desafiantes cuando se cuenta con el tiempo para hacerlo es una característica fomentada por los líderes dentro de la empresa. Según Gonzales (2009) lo positivo de que el equipo de trabajo asuma estas tareas es que se considera una oportunidad para agregar valor al desempeño del empleado, o bien para que puedan crecer profesionalmente.

Tabla 17 Capacitación de manera regular

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.7	26.7	30.0
	De acuerdo	14	46.7	46.7	76.7
	Totalmente de acuerdo	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 11 Capacitación de manera regular



Fuente: encuesta realizada.

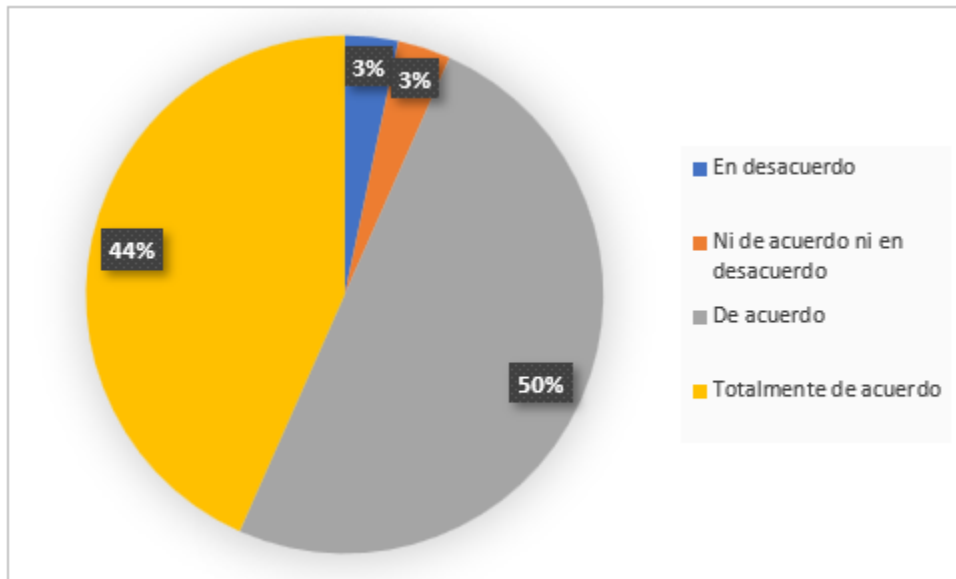
Los resultados de esta encuesta sugieren que la empresa debe continuar ofreciendo capacitación regular a sus empleados. La capacitación es una inversión importante en el desarrollo profesional de los empleados y puede ayudar a la empresa a mejorar su productividad y competitividad.

Tabla 18 Habilidades laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.3	3.3	6.7
	De acuerdo	15	50.0	50.0	56.7
	Totalmente de acuerdo	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 12 Habilidades laborales



Fuente: encuesta realizada.

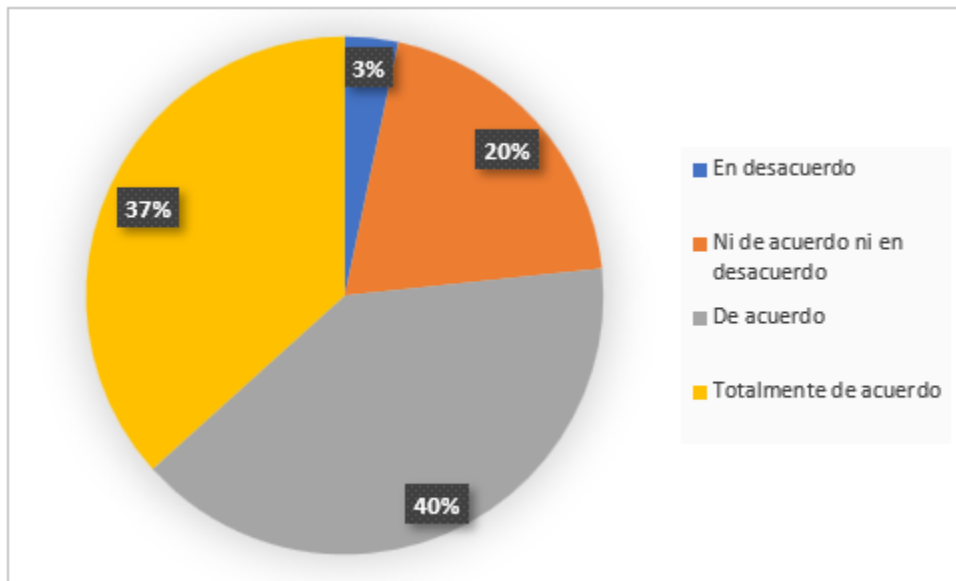
Se concluye que los empleados de Jardines El Edén reconocen que se necesita mantener actualizadas las habilidades para las actividades labores y trabajan en ello, lo que significa que se esfuerzan por conocer de qué forma pueden realizar su trabajo de la mejor forma, lo que contribuye a un desempeño óptimo para la productividad.

Tabla 19 Soluciones creativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20.0	20.0	23.3
	De acuerdo	12	40.0	40.0	63.3
	Totalmente de acuerdo	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 13 Soluciones creativas



Fuente: encuesta realizada.

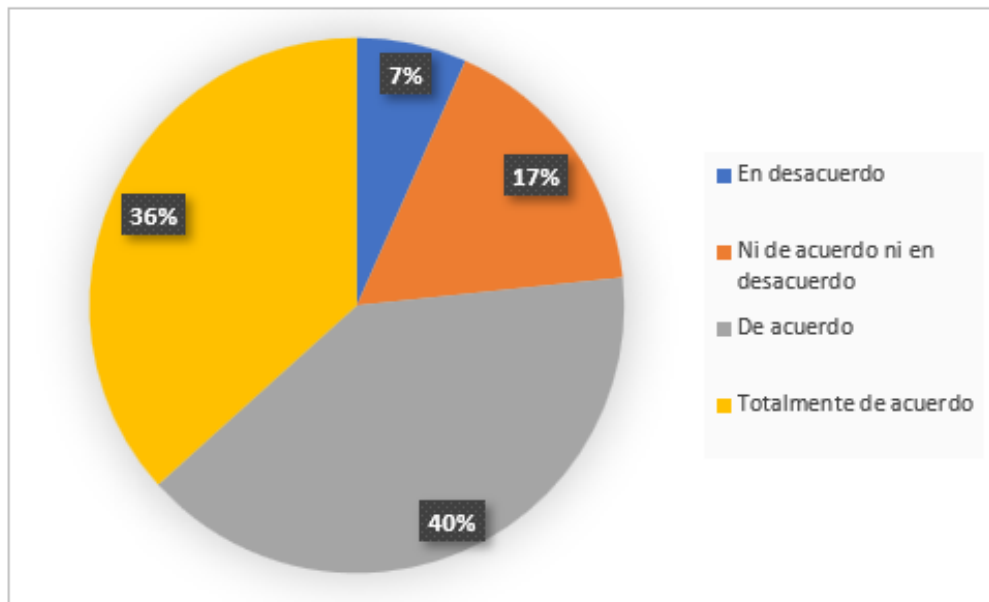
Con esta interrogante se identifica uno de los beneficios del esfuerzo que han tenido la mayoría de los empleados en Jardines El Edén es visible al momento de que estos puedan aplicar soluciones de forma creativa, lo cual es positivo para la empresa y los mismos empleados. Esto debido a que la solución creativa agrega valor a la experiencia de los colaboradores y contribuye a un mejor posicionamiento empresarial (Crea Business Idea, 2020).

Tabla 20 Nuevos desafíos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.7	16.7	23.3
	De acuerdo	12	40.0	40.0	63.3
	Totalmente de acuerdo	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 14 Nuevos desafíos



Fuente: encuesta realizada.

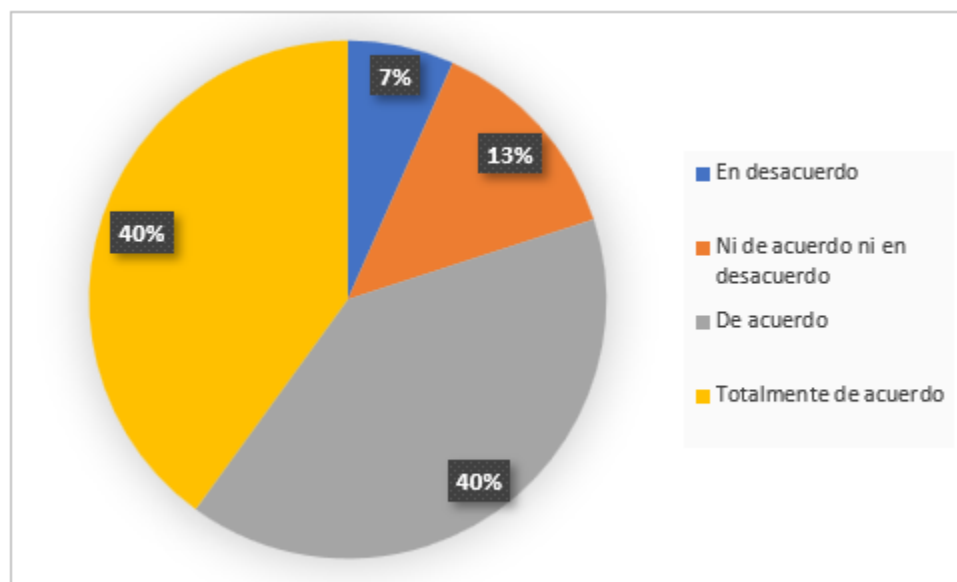
Se puede identificar que la mayoría de los empleados se propone nuevos desafíos, al estar en un mundo globalizado, es necesario que, a través de programas de formación y capacitación, el empleado esté en constante actualización de las funciones que desempeña, esto con el propósito de que sea capaz de enfrentarse a nuevos desafíos que lo lleven a la mejora continua de sus capacidades y habilidades, por ende, el desempeño laboral sería cada vez mejor (Bertranou y Astorga 2017).

Tabla 21 Participación en reuniones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13.3	13.3	20.0
	De acuerdo	12	40.0	40.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 15 Participación en reuniones



Fuente: encuesta realizada.

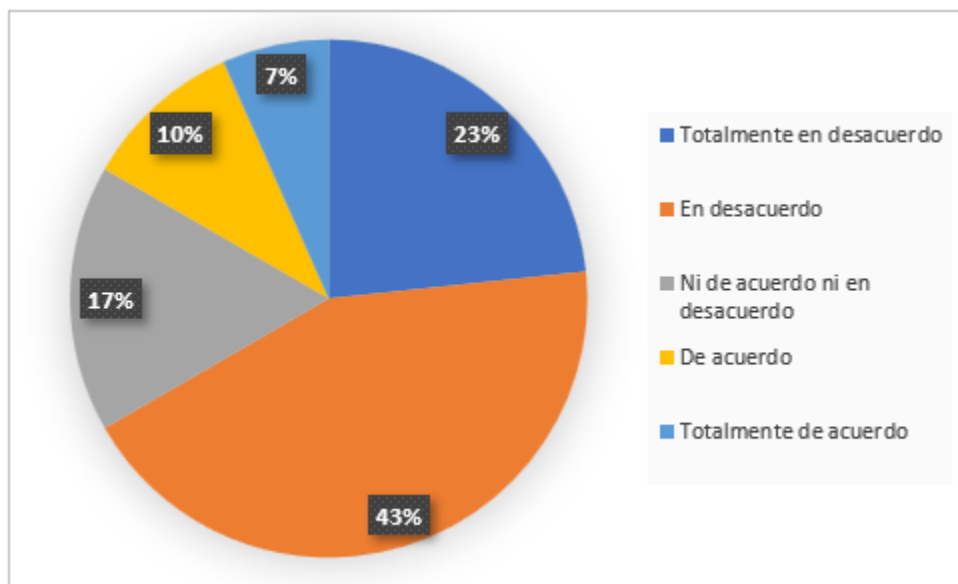
Es de vital importancia que el empleado mantenga una constante comunicación con el resto del personal con el que labora, y esto se logra a través de la participación en las reuniones que la empresa realice. De igual manera, a través de estas reuniones se promueve la comunicación entre las distintas áreas que conforman la empresa, y, de esta forma, se mantienen todos al tanto de lo que está sucediendo dentro de la empresa.

Tabla 22 Asuntos sin importancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	23.3	23.3	23.3
	En desacuerdo	13	43.3	43.3	66.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.7	16.7	83.3
	De acuerdo	3	10.0	10.0	93.3
	Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 16 Asuntos sin importancia



Fuente: encuesta realizada.

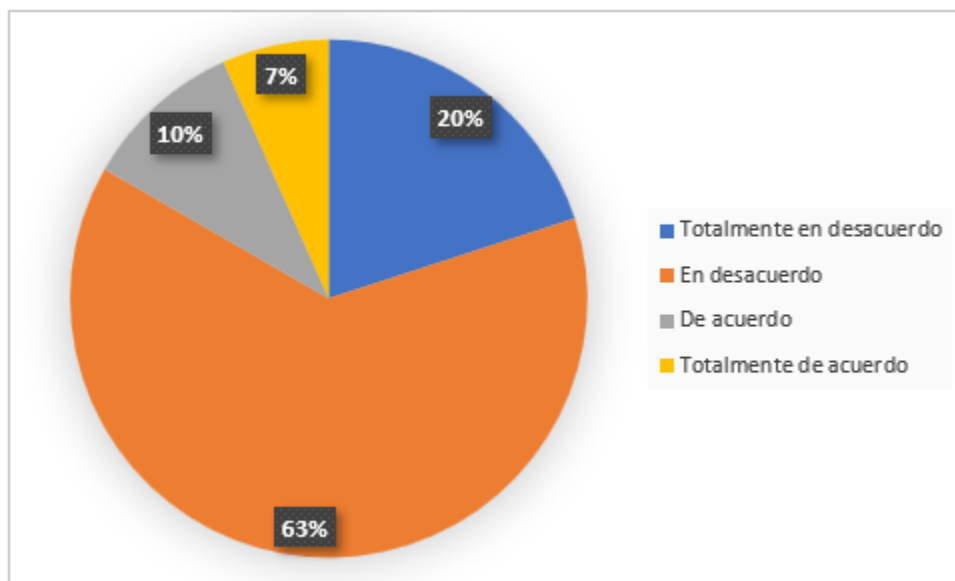
Cabe señalar que las quejas son algo que pueden estar presentes en los ambientes de trabajo, para el caso de Jardines El Edén la mayoría de los empleados considera que no hace quejas sin importancia, no obstante, más de una tercera parte percibe que si realizan quejas sin importancia, lo que puede ser un aspecto de mejora en el equipo de trabajo. Esto a través de un método efectivo de gestión de quejas, como lo menciona Tellez (2020).

Tabla 23 Agranda los problemas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	20.0	20.0	20.0
	En desacuerdo	19	63.3	63.3	83.3
	De acuerdo	3	10.0	10.0	93.3
	Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 17 Agrandando los problemas de trabajo



Fuente: encuesta realizada.

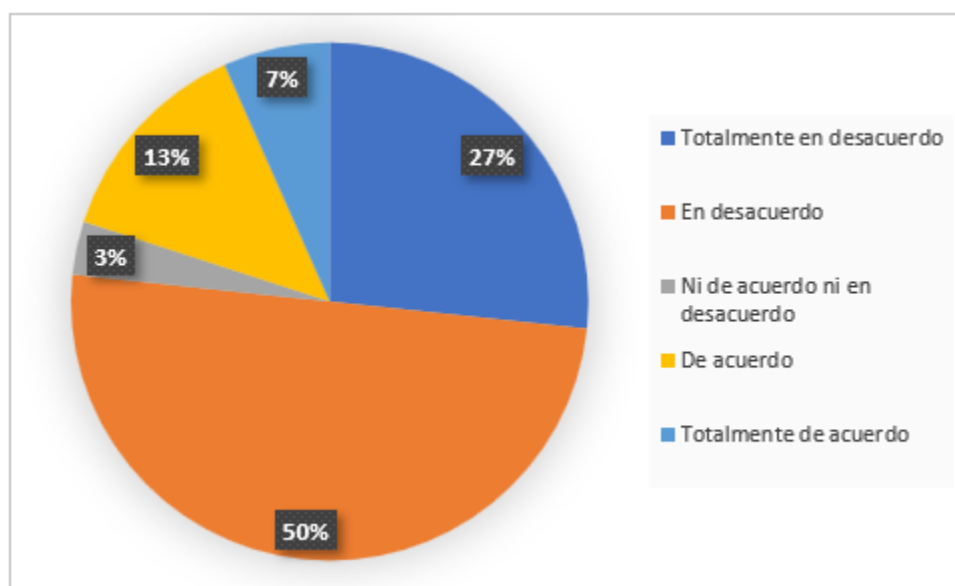
Dos tercios de los encuestados se encuentran en desacuerdo con que agrandan los problemas. Por lo que se considera que el equipo de trabajo de la empresa se conforma mayoritariamente por colaboradores que no se enfocan en el problema, lo cual coincide con el porcentaje de empleados que afirmó que prioriza los problemas, siendo favorable para las asignaciones diarias.

Tabla 24 Se concentra en los aspectos negativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	26.7	26.7	26.7
	En desacuerdo	15	50.0	50.0	76.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.3	3.3	80.0
	De acuerdo	4	13.3	13.3	93.3
	Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 18 Se concentra en los aspectos negativos



Fuente: encuesta realizada.

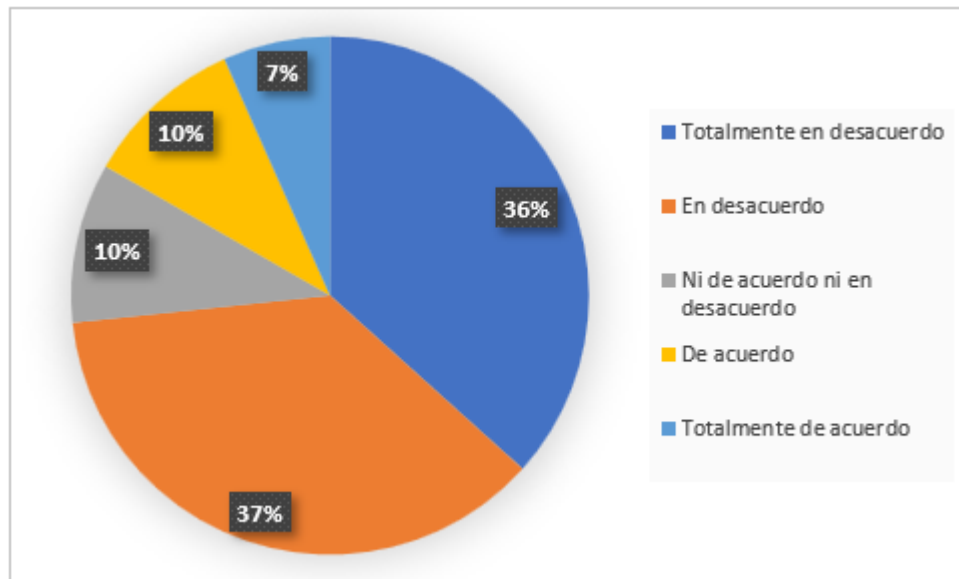
Se identifica que existe un pequeño porcentaje de colaboradores a los cuales se les puede capacitar en la actitud frente los cambios, para que puedan desarrollar la capacidad de enfocarse en los aspectos positivos, ya que aprender a sobrellevar los cambios o situaciones que ocurren provee un ambiente más adecuado para mantenerse en un posicionamiento competitivo y tener más éxito en las labores (Mannarino, 2019).

Tabla 25 Comenta los aspectos negativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	36.7	36.7	36.7
	En desacuerdo	11	36.7	36.7	73.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10.0	10.0	83.3
	De acuerdo	3	10.0	10.0	93.3
	Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 19 Comenta los aspectos negativos



Fuente: encuesta realizada.

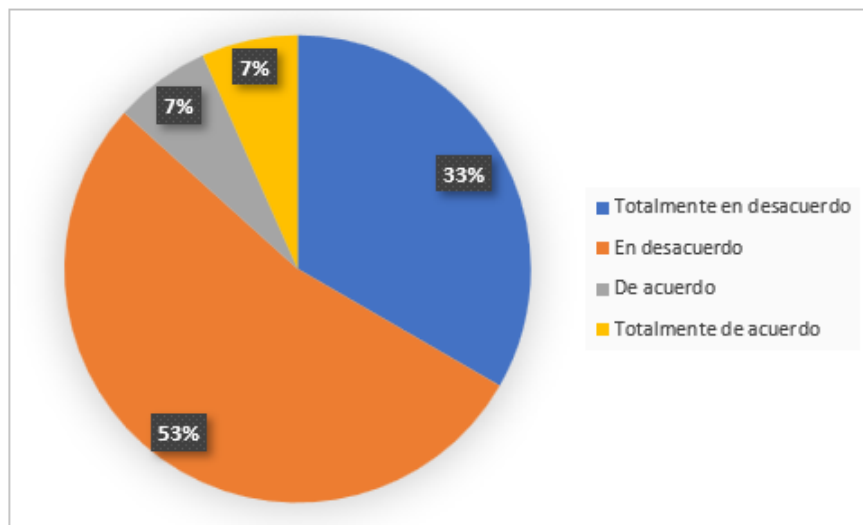
Se concluye que la mayoría de los empleados no comenta los aspectos negativos con sus compañeros, lo que puede generar un ambiente de insatisfacción donde no se está buscando una solución colectiva en beneficio de todos, a pesar de que a la mayoría le interesa la resolución de conflictos.

Tabla 26 Comenta aspectos negativos con personas que no son de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	33.3	33.3	33.3
	En desacuerdo	16	53.3	53.3	86.7
	De acuerdo	2	6.7	6.7	93.3
	Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 20 Comenta aspectos negativos con personas que no son de la empresa



Fuente: encuesta realizada.

La mayoría de los encuestados están en desacuerdo con que realizan comentarios con personas que no son de la empresa. Esto demuestra el nivel de lealtad que tienen los empleados con la empresa, ya que deciden no exteriorizar con gente ajena a ella aquellas debilidades o deficiencias que pueden presenciar.

4.2.1.2 Productividad

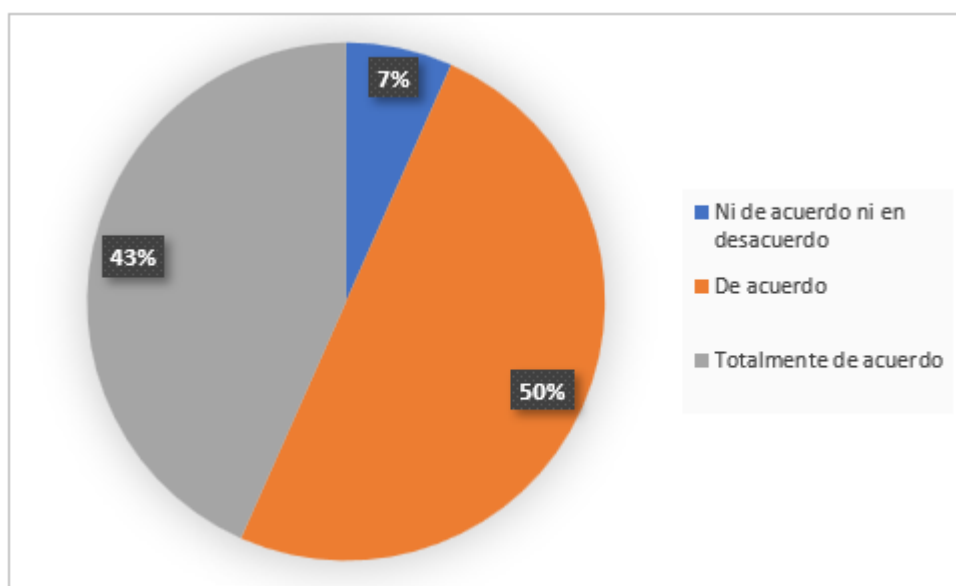
En este apartado son detallados los resultados obtenidos de las interrogantes que se relacionan con la variable productividad

Tabla 27 Procedimientos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	De acuerdo	15	50.0	50.0	56.7
	Totalmente de acuerdo	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 21 Procedimientos administrativos



Fuente: encuesta realizada.

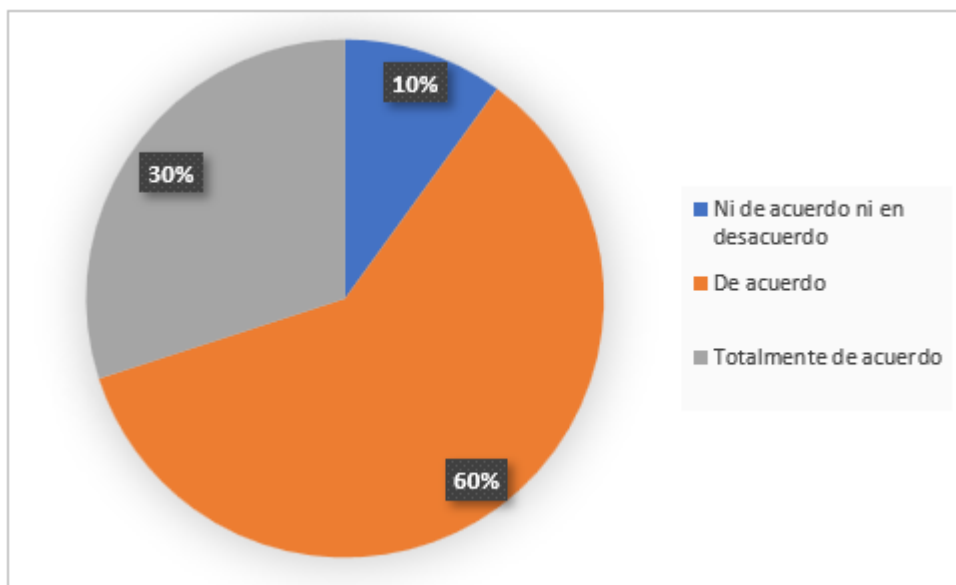
Al estar de acuerdo la mayoría de los empleados con la importancia de cumplir los seguimientos de procesos administrativos para las debidas funciones, esto para mantener un orden en los procesos y que todo sea llevado de una manera correcta, de esta forma, se asegura del uso de todos los recursos que han sido puestos a disposición del personal.

Tabla 28 Ausencia del inmediato superior

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	18	60.0	60.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 22 Ausencia del inmediato superior



Fuente: encuesta realizada.

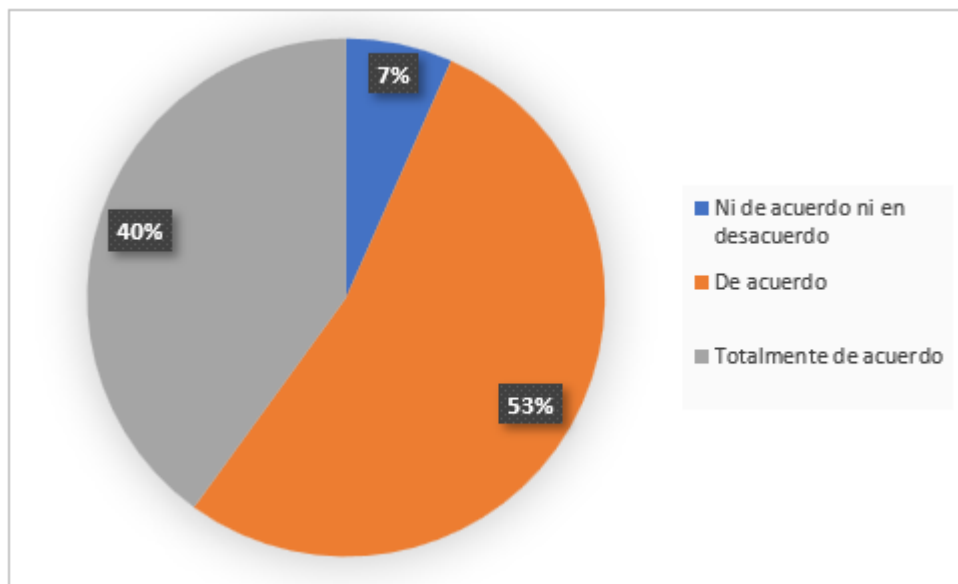
Si bien la experiencia de más de seis años en la mayoría de los empleados les puede facultar para llevar a cabo las actividades con menor número de inconvenientes, no debe ser un motivo para que los encargados de la supervisión y dirección incumplan el rol que tienen, ya que la ausencia del jefe inmediato genera sobrecarga en ocasiones en aquellos que deben asumir sus responsabilidades.

Tabla 29 Objetivos diarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	De acuerdo	16	53.3	53.3	60.0
	Totalmente de acuerdo	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 23 Objetivos diarios



Fuente: encuesta realizada.

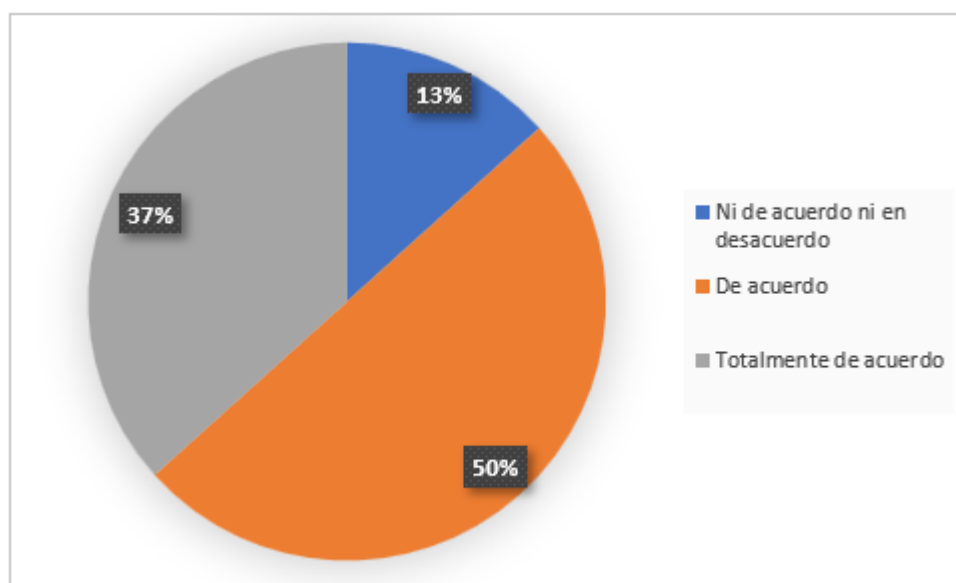
Puentes (2020) menciona en su informe “Cómo lograr objetivos organizacionales en empresas del sector real”, que los objetivos funcionan como una ruta a seguir por la organización, y que, además, cumplen la función de evaluar el desempeño de esta, es decir, si esta cumple o alcanza la mayoría de los objetivos propuestos.

Tabla 30 Necesidad de hablar de productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13.3	13.3	13.3
	De acuerdo	15	50.0	50.0	63.3
	Totalmente de acuerdo	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 24 Necesidad de hablar de productividad



Fuente: encuesta realizada.

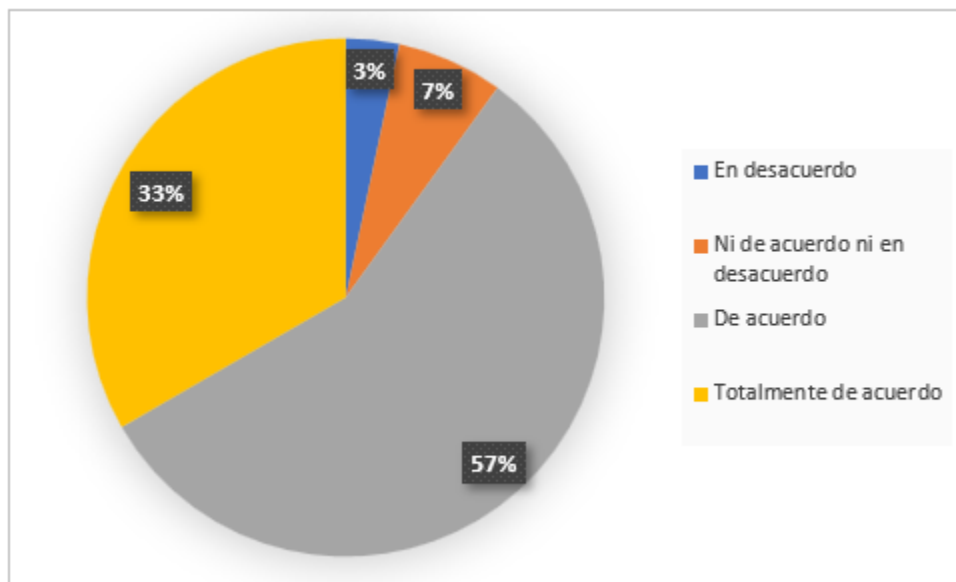
Siendo la mayoría los que se encuentran de acuerdo con que se debería de abordar el tema de productividad. En este sentido, se considera que los empleados pueden tener una perspectiva acerca de la productividad que puede contribuir a la generación de estrategias de mejora de la productividad, ya que la mayoría deja ver que es un tema que requiere ser abordado en la empresa.

Tabla 31 Mejora de productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	10.0
	De acuerdo	17	56.7	56.7	66.7
	Totalmente de acuerdo	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 25 Mejora de productividad



Fuente: encuesta realizada.

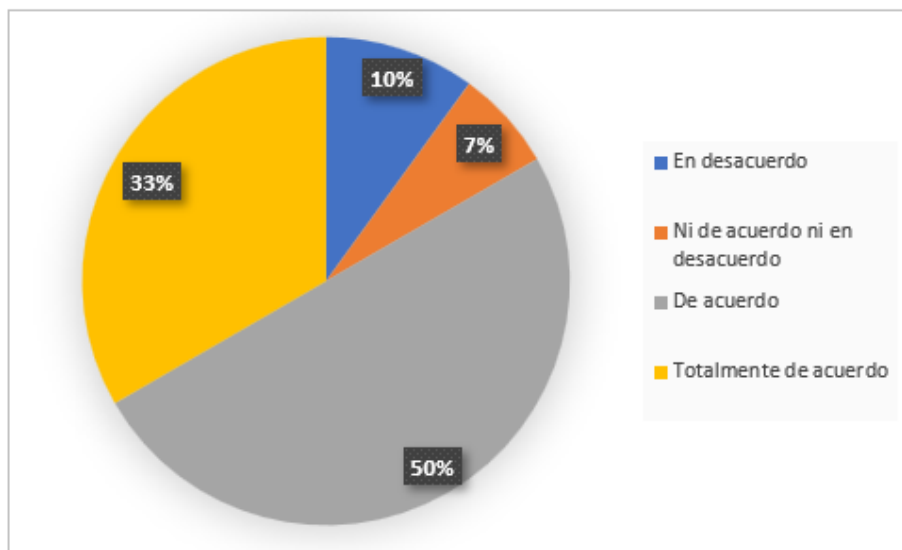
Para mejorar la productividad, la empresa debe asegurarse de contar con los recursos suficientes para aumentar el volumen de trabajo, esto se logra mejorando ciertos factores, como ser, la eficiencia, eficacia y efectividad. A su vez, se debe asegurar una correcta organización y planeación de actividades, así como de las herramientas necesarias para realizar el trabajo, para que un recurso valioso como el tiempo no se vea desperdiciado (Montoya et al., 2018).

Tabla 32 Reconocimiento de productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10.0	10.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	16.7
	De acuerdo	15	50.0	50.0	66.7
	Totalmente de acuerdo	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 26 Reconocimiento de productividad



Fuente: encuesta realizada.

Polindara (2020) en su estudio titulado “Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca” señala que el reconocimiento de las labores realizadas por los empleados genera ciertos beneficios, tales como, comportamientos positivos, compromiso con la organización, aumenta la motivación, entre otros. Los datos obtenidos de este estudio arriba mencionado señalan que de los 6 colaboradores encuestados se encuentran satisfechos con el reconocimiento de sus labores por parte de la empresa, ya que consideran que esto fomenta la

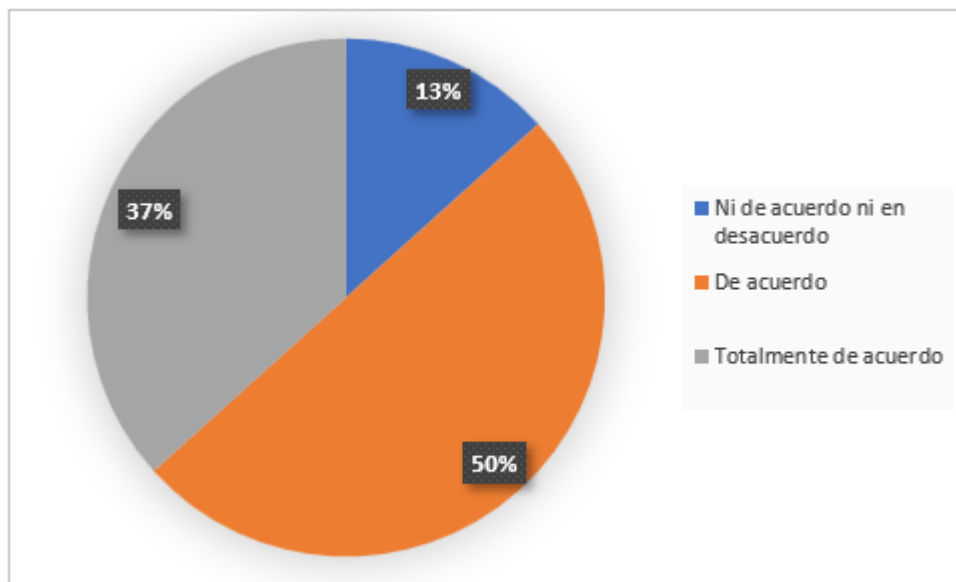
participación y la satisfacción en el desarrollo de las actividades asignadas.

Tabla 33 Aplica sus conocimientos en beneficio de sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13.3	13.3	13.3
	De acuerdo	15	50.0	50.0	63.3
	Totalmente de acuerdo	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 27 Aplica sus conocimientos en beneficio de sus compañeros



Fuente: encuesta realizada.

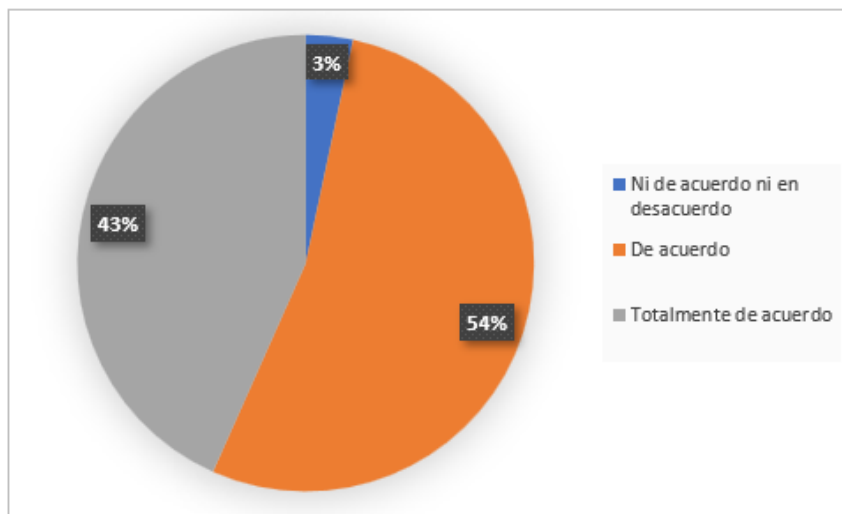
Dentro de una organización, el trabajo en equipo resulta de vital ayuda, ya que con esto se logra la cohesión, unión y transformación dentro de la empresa, a su vez, se obtiene productividad y competitividad, mismos que llevan al cumplimiento de las metas de la empresa. Toro (2015). De igual manera, al brindar ayuda a los demás compañeros, se convierte en un patrón a imitar, que, a su vez, está ligado a un liderazgo positivo.

Tabla 34 Actitud positiva antes los cambios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	De acuerdo	16	53.3	53.3	56.7
	Totalmente de acuerdo	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 28 Actitud positiva antes los cambios



Fuente: encuesta realizada.

Existen ciertos factores que influyen para que un empleado pueda lograr sus metas, tanto personales como profesionales, y dentro de estos está la actitud, misma que se ve reflejada en la manera en que sienten y actúan las personas, y a su vez tienen un impacto positivo o negativo en la productividad dentro de su lugar de trabajo, señala Arévalo (2020) en su estudio titulado “Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una empresa de hidrocarburos, periodo 2019”. Las respuestas resultantes de este estudio muestran que la actitud, influye de manera directa con la productividad, esto debido a la integración de las ideas, creencias y opiniones que tienen los colaboradores sobre la empresa y dan un resultado positivo, por ello es por lo que incrementa la

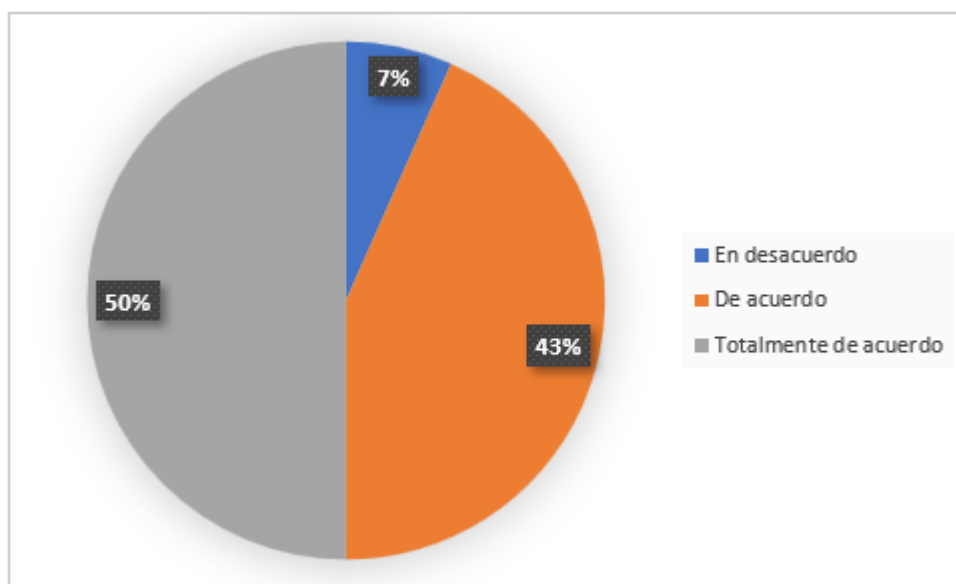
productividad.

Tabla 35 Satisfacción de servicio recibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	De acuerdo	13	43.3	43.3	50.0
	Totalmente de acuerdo	15	50.0	50.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 29 Satisfacción de servicio recibido



Fuente: encuesta realizada.

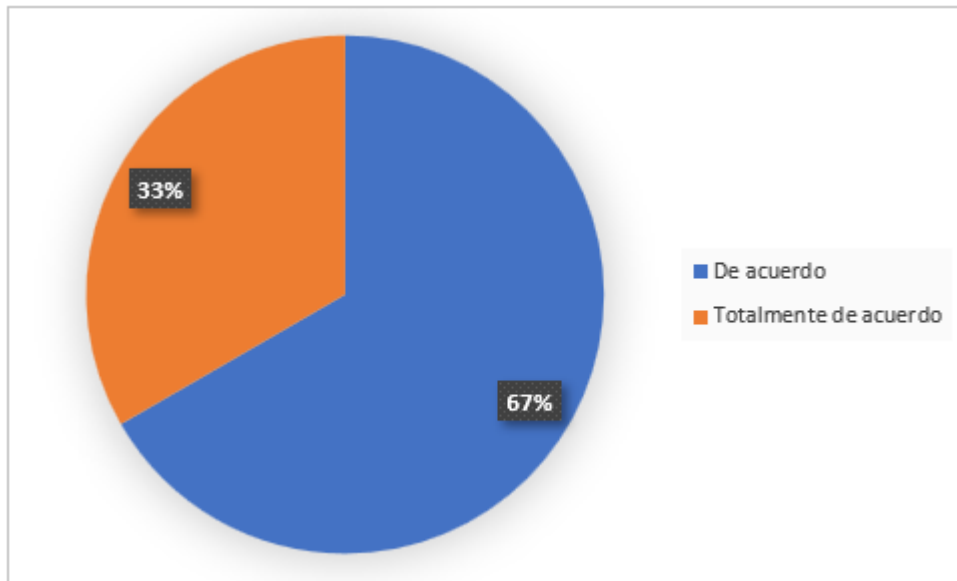
Se encuentra en desacuerdo por lo que menos de un tercio de los encuestados se encuentra en desacuerdo con que los clientes suelen quedar satisfechos con el servicio que reciben.

Tabla 36 Tiempo brindado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	66.7	66.7	66.7
	Totalmente de acuerdo	10	33.3	33.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 30 Tiempo brindado



Fuente: encuesta realizada

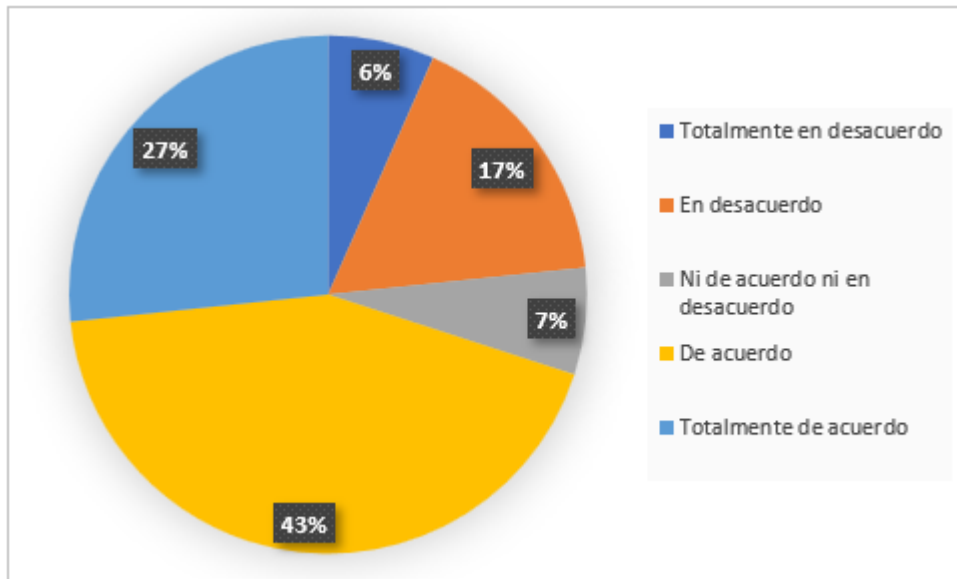
Es importante que las empresas analicen si efectivamente el tiempo que se dedica es el que corresponde para realizar un trabajo de calidad y si este tiempo genera acumulación de trabajo se debe verificar si la cantidad de personal disponible es propicia para el cumplimiento de las metas.

Tabla 37 Ayuda gráfica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	En desacuerdo	5	16.7	16.7	23.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	30.0
	De acuerdo	13	43.3	43.3	73.3
	Totalmente de acuerdo	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada

Figura 31 Ayuda gráfica



Fuente: encuesta realizada.

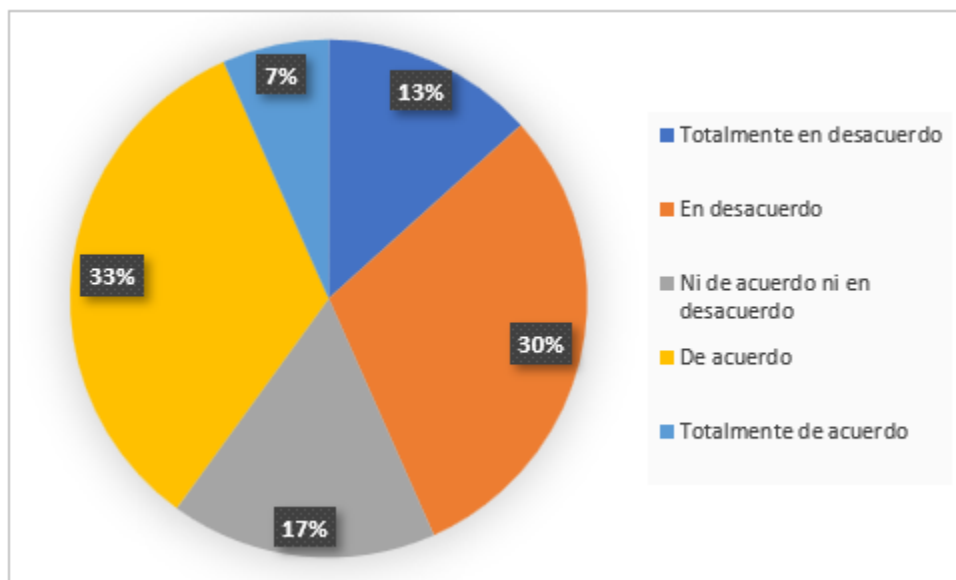
Menos de un tercio se encuentran en desacuerdo con que hacen uso de alguna ayuda gráfica para la orientación de los clientes, lo que indica que hacen uso de recursos que genera mayor eficiencia de los procesos, brindándole orientación más clara al cliente-

Tabla 38 Reclamos por los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13.3	13.3	13.3
	En desacuerdo	9	30.0	30.0	43.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.7	16.7	60.0
	De acuerdo	10	33.3	33.3	93.3
	Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 32 Reclamos por los clientes



Fuente: encuesta realizada.

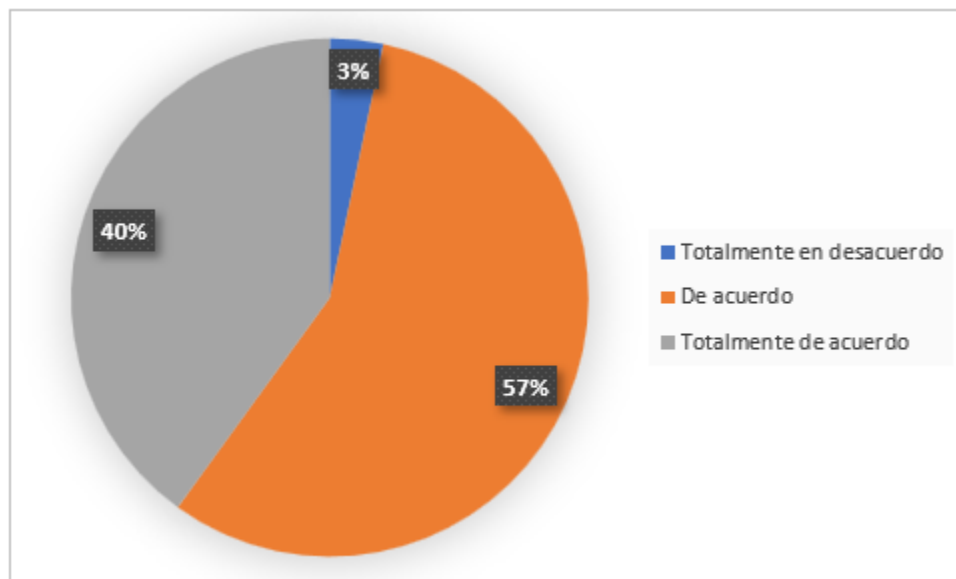
Existe una serie de factores que, en caso de no ser cumplidos, podrían llevar a un reclamo por parte del cliente, por ejemplo, la accesibilidad de los servicios, la efectividad en la entrega de los productos, entre otros. La satisfacción que un cliente pueda sentir después de ser atendido está relacionada con que se haya estado a gusto después de ser atendido, y esto va a depender de cómo se haya prestado el servicio. Se debe dar el correcto manejo de una queja por parte de un cliente, ya que, de esta forma, se estaría asegurando la satisfacción de este.

Tabla 39 Labores en horario establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	De acuerdo	17	56.7	56.7	60.0
	Totalmente de acuerdo	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 33 Labores en horario establecido



Fuente: encuesta realizada.

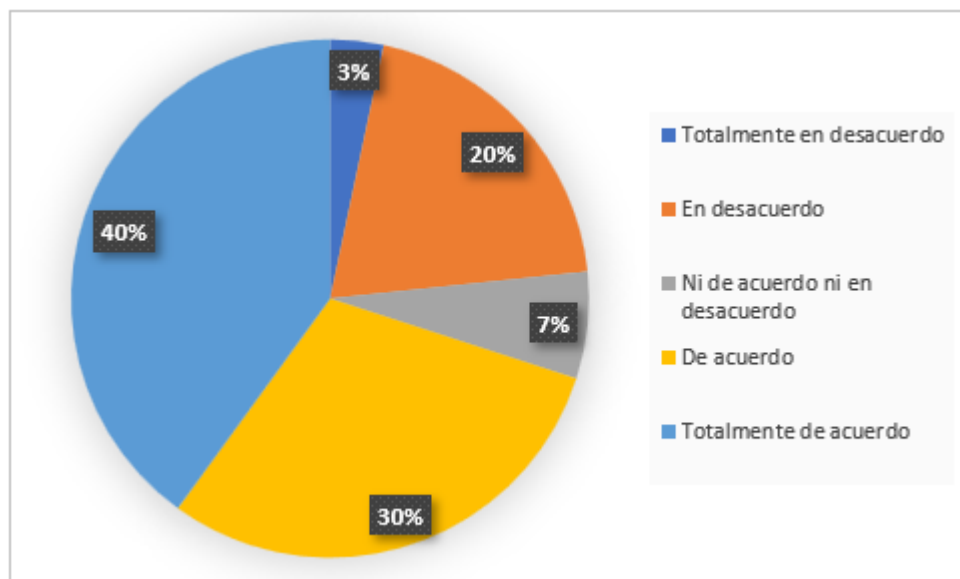
Más de dos tercios los que se encuentran de acuerdo con que ejecutan sus actividades dentro del horario establecido, demostrando estas respuestas que la empresa respeta los horarios fijados.

Tabla 40 Herramientas necesarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	En desacuerdo	6	20.0	20.0	23.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.7	6.7	30.0
	De acuerdo	9	30.0	30.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 34 Herramientas necesarias



Fuente: encuesta realizada.

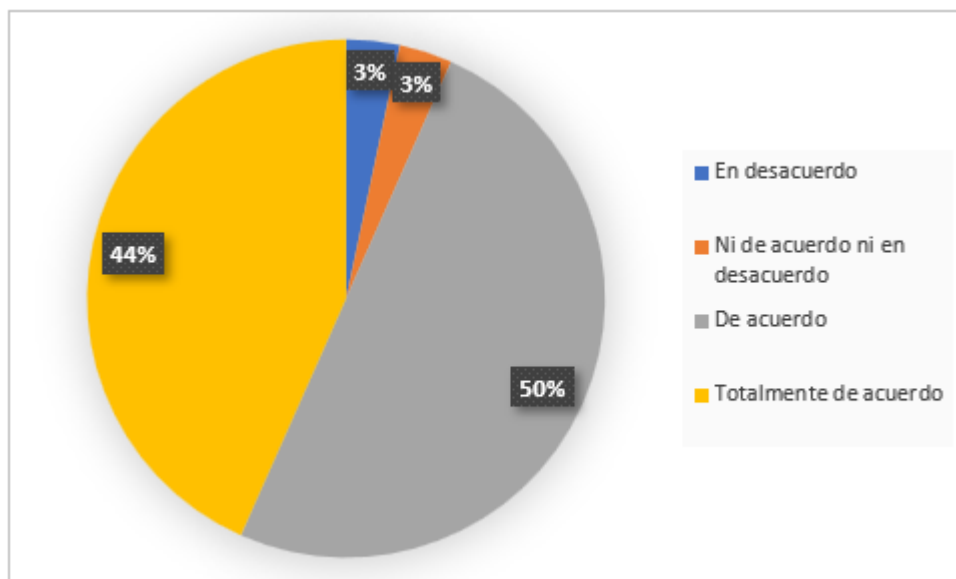
Para ello se logra concluir que la mayor parte de los participantes cuentan con las herramientas que se necesitan para el desarrollo de sus labores, para lo cual se puede visualizar que la empresa sí provee a los jardineros los recursos que se necesitan para el desarrollo de las labores.

Tabla 41 Herramientas disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.3	3.3	6.7
	De acuerdo	15	50.0	50.0	56.7
	Totalmente de acuerdo	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 35 Herramientas disponibles



Fuente: encuesta realizada.

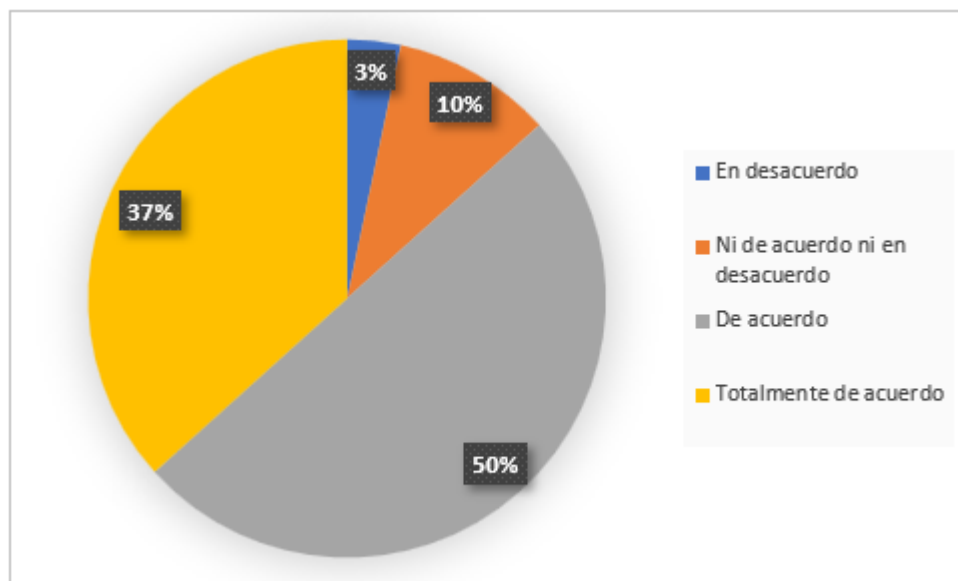
Se puede concluir que la cantidad de personal que no utiliza las herramientas para realizar su trabajo de forma apropiada es relativamente baja, el resto del personal sí se preocupa por utilizar las herramientas disponibles para hacer un buen trabajo lo que indica que las herramientas que se le ha brindado a los empleados son las óptimas para que cumplan sus obligaciones.

Tabla 42 Control físico y administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10.0	10.0	13.3
	De acuerdo	15	50.0	50.0	63.3
	Totalmente de acuerdo	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 36 Control físico y administrativo



Fuente: encuesta realizada.

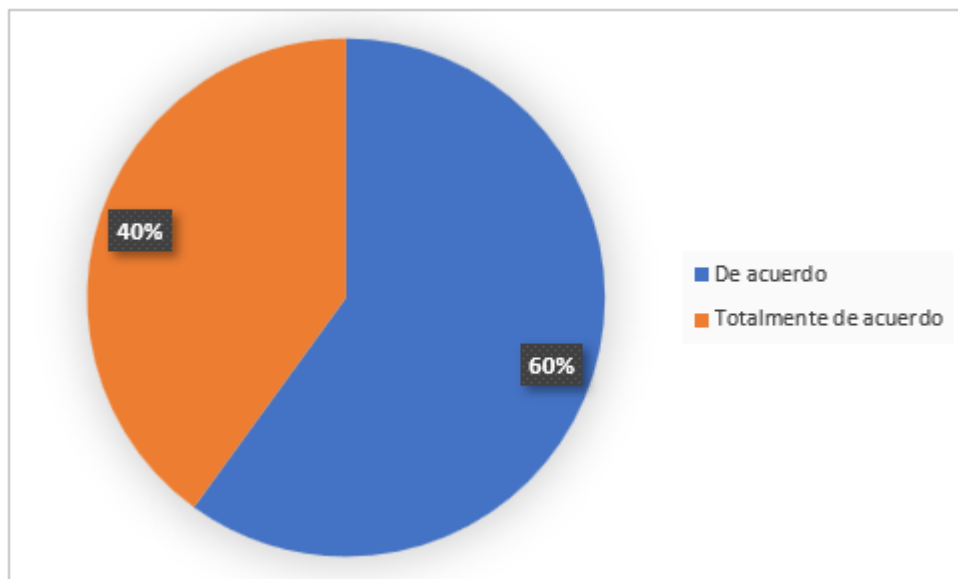
Señala Navarro (2020) en su estudio “Gobierno abierto: transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales” que la administración de recursos materiales implica el uso eficiente y racional de estos, con el fin que se use para los requerimientos y fines que han sido destinados, para el logro de una mayor eficacia, eficiencia y congruencia en su funcionamiento. Bajo este concepto, es importante que la administración de esos recursos, especialmente los materiales, sean utilizados bajo criterios de honestidad y transparencia.

Tabla 43 Conocimientos adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	60.0	60.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 37 Conocimientos adecuados



Fuente: encuesta realizada.

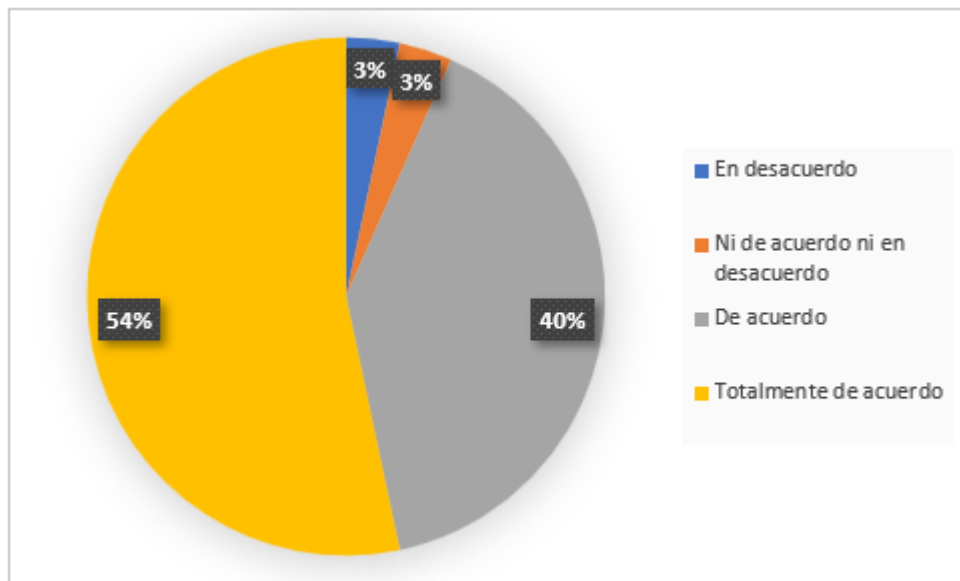
Se ha llegado a la conclusión que esta es una planta de trabajadores que cuenta con conocimientos que respaldan su lugar de trabajo, se visualiza también que es posible que los puestos de trabajo cuenten el personal adecuado.

Tabla 44 Ayuda de otro para superar metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.3	3.3	6.7
	De acuerdo	12	40.0	40.0	46.7
	Totalmente de acuerdo	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 38 Ayuda de otro para superar metas



Fuente: encuesta realizada.

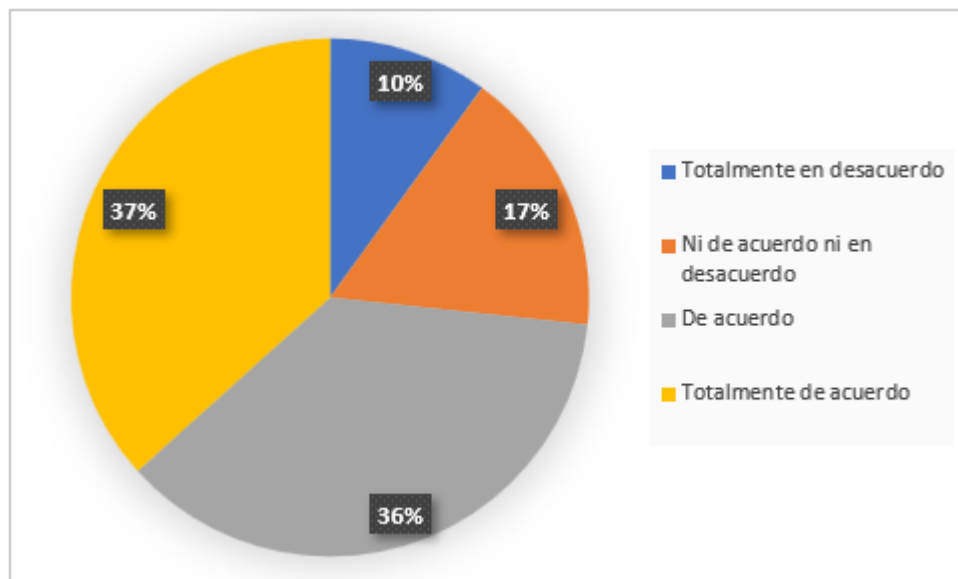
Para esta interrogante se ha llegado a la conclusión que una parte significativa, el 93.33% de los trabajadores acepta contribuciones de otros para lograr alcanzar las metas, por lo cual, se puede notar una constante ayuda mutua.

Tabla 45 Manuales con relación al trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10.0	10.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.7	16.7	26.7
	De acuerdo	11	36.7	36.7	63.3
	Totalmente de acuerdo	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: encuesta realizada.

Figura 39 Manuales con relación al trabajo



Fuente: encuesta realizada.

Esto deja ver el interés que tiene la mayoría de los colaboradores en ejecutar correctamente sus actividades laborales lo que es muy importante para la productividad.

4.2.1.3 Cruce de variables

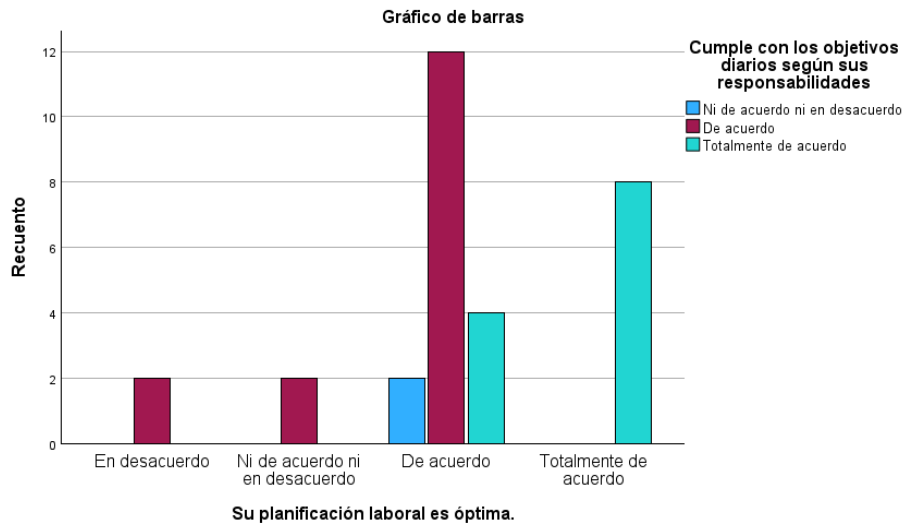
Tabla 46 Su planificación laboral es óptima y cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades

Tabla cruzada Su planificación laboral es óptima. *Cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades
Recuento

		Cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Su planificación laboral es óptima.	En desacuerdo	0	2	0	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	0	2
	De acuerdo	2	12	4	18
	Totalmente de acuerdo	0	0	8	8
Total		2	16	12	30

Fuente: encuesta realizada

Figura 42 Cumplimiento de objetivos en su planificación.



Fuente: Encuesta realizada

Según las preguntas realizadas en el instrumento de recolección de datos, las preguntas su planificación laboral es óptima y cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades, se obtuvo que, la mayoría de los empleados que están totalmente de acuerdo con la planificación laboral óptima, también están de acuerdo con el cumplimiento de objetivos diarios según sus responsabilidades. Por otro lado, la mayoría de los que están de acuerdo con la planificación laboral óptima, también están de acuerdo con el cumplimiento de objetivos diarios según sus responsabilidades.

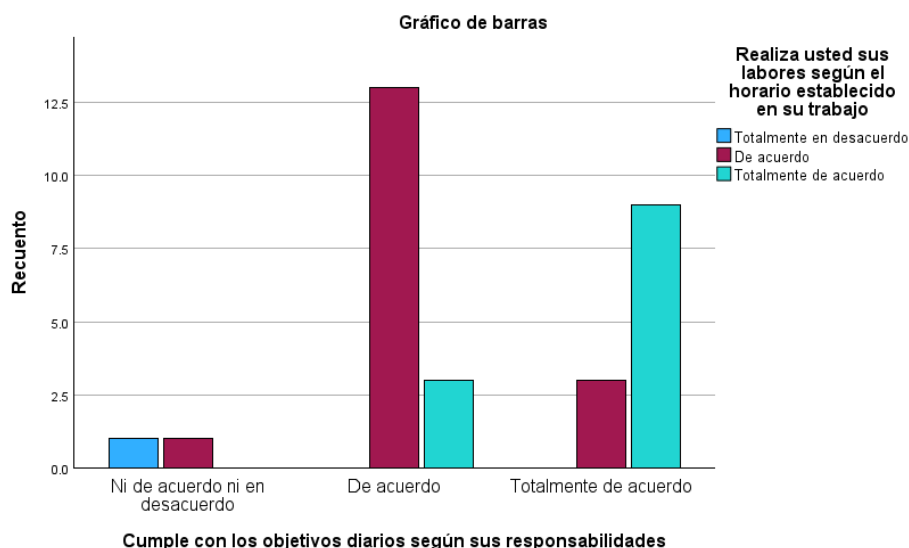
Tabla 47 Cumple los objetivos diarios y labores según el horario establecido.

Recuento

		Realiza usted sus labores según el horario establecido en su trabajo			Total
		Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	0	2
	De acuerdo	0	13	3	16
	Totalmente de acuerdo	0	3	9	12
Total		1	17	12	30

Fuente: encuesta realizada

Figura 43 Objetivos según su horario laboral



Fuente: encuesta realizada

Respecto a las preguntas si cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades y si realiza usted sus labores según el horario establecido en su trabajo, se encontró que la mayoría de los colaboradores que están de acuerdo con cumplir sus objetivos diarios, también están de acuerdo con realizar las labores según el horario establecido. De igual manera, se obtuvo que la mayoría de los encuestados que están totalmente de acuerdo con cumplir sus objetivos diarios, también están totalmente de acuerdo con realizar las labores según el horario establecido.

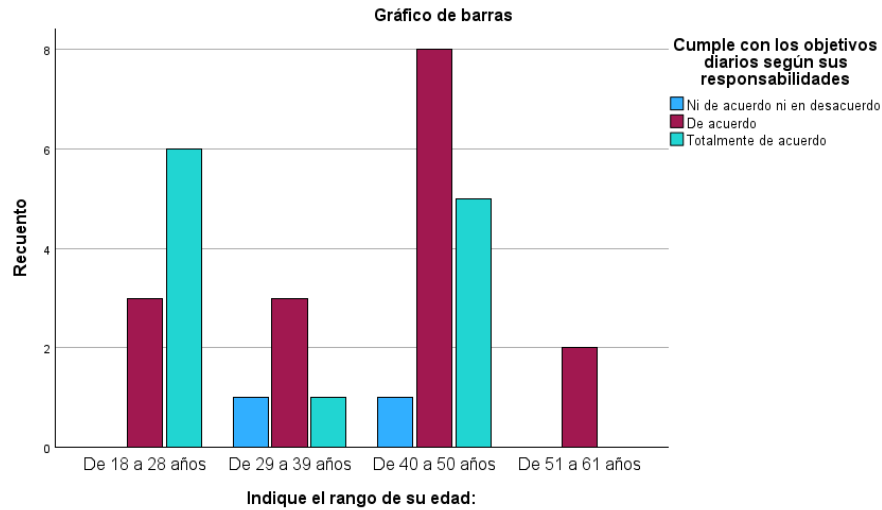
Tabla 48 Edad y objetivos diarios

Tabla cruzada Indique el rango de su edad: *Cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades
Recuento

		Cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Indique el rango de su edad:	De 18 a 28 años	0	3	6	9
	De 29 a 39 años	1	3	1	5
	De 40 a 50 años	1	8	5	14
	De 51 a 61 años	0	2	0	2
Total		2	16	12	30

Fuente: encuesta realizada

Figura 43 Objetivos según la edad



Fuente: encuesta realizada

Respecto a las preguntas edad y si cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades, se obtuvo se puede deducir por lo planteado en la tabla antes presentada los colaboradores que se encuentran entre los 18 a los 28 años suelen cumplir con sus responsabilidades diarias por lo que esto podría ser porque están más jóvenes por lo que tiene más energía.

Uno de los rangos en cual se ha notado una mayor cantidad de colaboradores que cumplen con los objetivos de acuerdo con sus responsabilidades son los que se encuentran entre los 40 a 50 años por lo que al tener una mediana edad o ser más maduros se podría considerar que serán más responsables en sus acciones laborales.

Por otro lado, los que se encuentran entre los 51 a 61 años es el rango en que menor cantidad de colaboradores cumplen con sus responsabilidades lo cual se puede deber a que tengan una menor cantidad de responsabilidades o que por su edad se tomen un poco más de tiempo para la realización de estas.

Tabla 49 Consulta e investiga manuales y capacitaciones que ha recibido

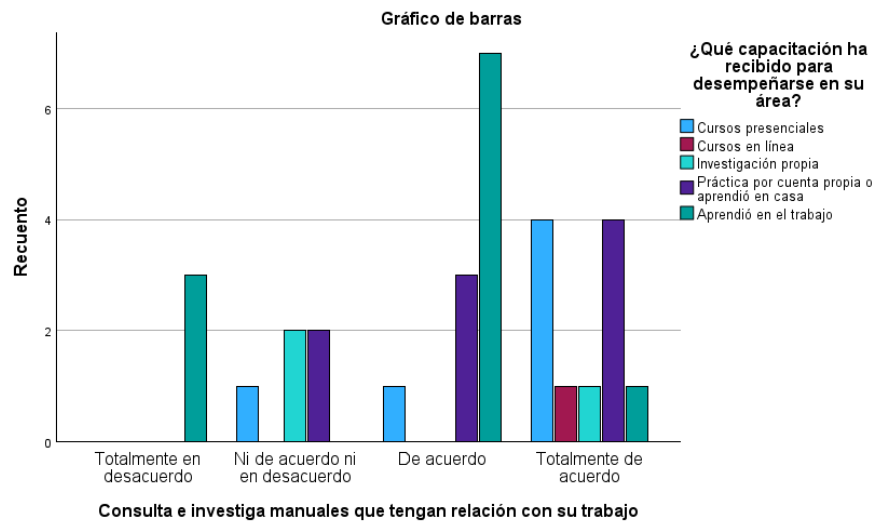
Tabla cruzada Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo*¿Qué capacitación ha recibido para desempeñarse en su área?

Recuento

		¿Qué capacitación ha recibido para desempeñarse en su área?					Total
		Cursos presenciales	Cursos en línea	Investigación propia	Práctica por cuenta propia o aprendió en casa	Aprendió en el trabajo	
Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	3	3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0	2	2	0	5
	De acuerdo	1	0	0	3	7	11
	Totalmente de acuerdo	4	1	1	4	1	11
Total		6	1	3	9	11	30

Fuente: encuesta realizada

Figura 44 Formación con manuales



Fuente: Encuesta realizada.

Según la tabla arriba presentada, se encontró que la mayoría de los empleados adquirieron sus conocimientos de manera empírica, es decir, a través de prácticas propias y del trabajo. Esta es una oportunidad ideal para promover las capacitaciones en las distintas áreas que conforman la empresa, esto para que todos tengan sus conocimientos y capacidades actualizadas.

Tabla 50 Edad y responsabilidades adicionales

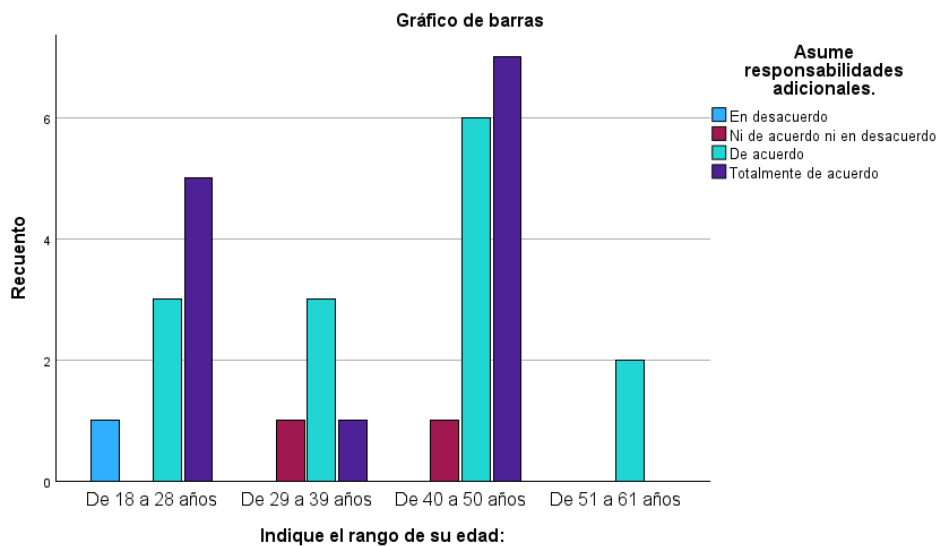
Tabla cruzada Indique el rango de su edad:*Asume responsabilidades adicionales.

Recuento

Indique el rango de su edad:	Asume responsabilidades adicionales.				Totalmente de acuerdo	Total
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
De 18 a 28 años	1	0	3	5	9	
De 29 a 39 años	0	1	3	1	5	
De 40 a 50 años	0	1	6	7	14	
De 51 a 61 años	0	0	2	0	2	
Total	1	2	14	13	30	

Fuente: encuesta realizada

Figura 45 Edad y sus responsabilidades laborales.



Fuente: Encuesta realizada.

Con referencia a si asumen responsabilidades adicionales y cruzarla con la edad se ha podido obtener que cinco de los encuestados están de acuerdo los cuales cuentan con 18 a 28 años, lo cual indica que, aunque son los más jóvenes no cuentan con ningún inconveniente en poder aportar más cosas a la empresa.

Asimismo, los colaboradores que se encuentran entre los 40 a 50 años están de acuerdo en su mayoría en asumir responsabilidades adicionales teniendo en consideración que poseen más

conocimiento, así como diferentes tácticas que pueden e implementar en dichas responsabilidades o que cuentan con las ideas e iniciativas disponibles para ejecutarlas y mejorar los procesos.

Como conclusión, se obtiene que la mayoría de los colaboradores están dispuestos a asumir responsabilidades adicionales, siendo más evidente en el grupo de 40 a 50 años. Por otro lado, la opción de respuestas afirmativas más bajas, se encuentra en el grupo de 18 a 28 años.

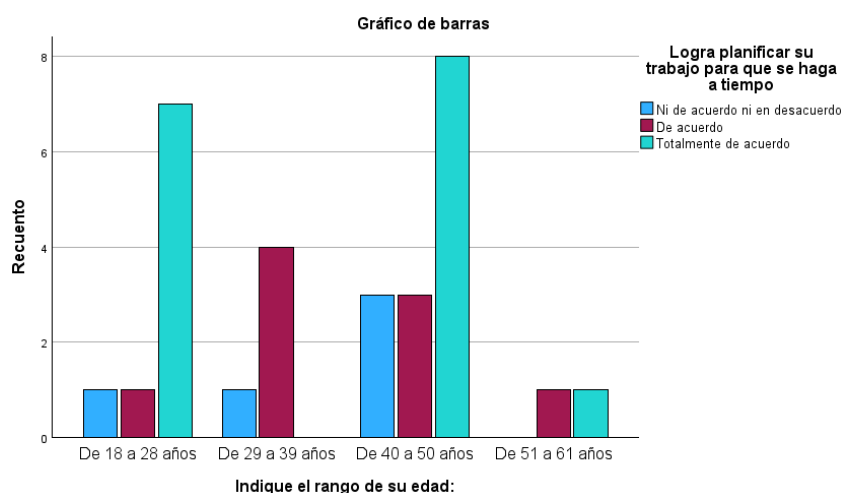
Tabla 51 Edad y planificación de trabajo

Tabla cruzada Indique el rango de su edad:*Logra planificar su trabajo para que se haga a tiempo
Recuento

		Logra planificar su trabajo para que se haga a tiempo			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Indique el rango de su edad:	De 18 a 28 años	1	1	7	9
	De 29 a 39 años	1	4	0	5
	De 40 a 50 años	3	3	8	14
	De 51 a 61 años	0	1	1	2
Total		5	9	16	30

Fuente: encuesta realizada

Figura 46 Edad y sus responsabilidades laborales.



Fuente: Encuesta realizada.

Al realizar el cruce de la edad con logra planificar su trabajo para que se haga a tiempo se ha obtenido que un total de 7 colaboradores están totalmente de acuerdo los cuales se encuentran en un rango de 18 a 28 años, por lo que se puede concluir que crean una buena planificación mediante la implementación de diferentes métodos para poder cumplir con el trabajo en el tiempo solicitado.

Otro de los rangos de edad que también está de acuerdo con la pregunta es del de 40 a 50 años en donde también debido a la experiencia saben cómo organizar sus actividades para poder lograr en el tiempo estipulado el trabajo que les corresponde.

Como conclusión, se obtuvo que hay una capacidad de planificación de trabajo a tiempo, siendo más notable en los grupos de 18 a 28 años y 40 a 50 años. El grupo de 29 a 39 años muestra una cantidad de respuestas positivas más bajas, lo que podría ser objeto de estudio futuro para comprender el porqué de esto.

4.3 Propuesta de mejora

Será en este apartado donde, a partir de los datos obtenidos del levantamiento de encuestas en la empresa Jardines del Edén, se presenta un plan de acción o propuesta que ayude a solucionar el problema.

4.3.1 Título de la propuesta

Mejora de la Gestión del Talento Humano en Jardines El Edén para Incrementar la Productividad y el Desempeño Laboral

4.3.2 Justificación

Al analizar los datos obtenidos del instrumento de recolección de información, se encontraron ciertas áreas que necesitan mejora, por ejemplo, respecto a las habilidades laborales actualizadas, más del 70% de los encuestados expresaron haber aprendido de manera empírica, es decir, ya sea por investigaciones propias o practicando en casa, así como aprendiendo a través de la práctica en el trabajo, por lo cual resulta importante actualizar ese conocimiento a las prácticas actuales.

Otra de las áreas a mejorar es el cumplimiento de objetivos diarios, donde el 40% expresó estar totalmente de acuerdo con el cumplimiento de estos, sin embargo, para un correcto funcionamiento de la organización, es de vital importancia que todos los empleados de la empresa estén en un mismo nivel de compromiso de trabajo para sacar la empresa adelante.

Por último, se encontró que otra área que debe ser intervenida es la mejora de la productividad, ya que como se mencionó al inicio de la investigación, una de las razones para realizar esta investigación fue que se había evidenciado un alargamiento en los tiempos que se han destinado para la ejecución de las actividades, afectando la planificación y el cumplimiento de los contratos con los clientes, y según los datos recolectados, un poco más del 30% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la empresa fomenta la mejora de la productividad, pero, la organización necesita un compromiso por parte de los empleados, donde estos puedan dar el máximo de sus capacidades para cumplir con todas las asignaciones dadas en tiempo y forma.

4.3.3 Objetivos

1. Promover la motivación de los empleados a través de prácticas como la capacitación, el reconocimiento y la comunicación efectiva.
2. Definir indicadores que sean medibles para la evaluación del desempeño laboral según su eficiencia, calidad y la satisfacción del cliente.
3. Establecer objetivos diarios claros y establecer un monitorio continuo de los cumplimientos.
4. Implementar programas de capacitación continuos y regulares que aborden las necesidades específicas de desarrollo de habilidades y conocimientos del personal.

4.3.4 Estrategias y actividades

Al revisar los datos obtenidos de la encuesta, se encontraron ciertos aspectos a los que se debería prestar atención para su respectiva mejora.

Tabla 52 Actividades de la propuesta

Aspectos para mejorar	Estrategias	Actividades	Recursos
Habilidades laborales actualizadas	Capacitaciones para actualización de conocimientos	Ofrecer talleres de acuerdo con las nuevas tendencias en el área que se necesita mejorar, por ejemplo, identificación y clasificación de las distintas zonas para hacer su diseño, mantenimiento dependiendo del tipo de jardín, conocimiento técnico de suelo y su correcto cuidado y manejo, entre otros que podrían surgir con el paso del tiempo. También se pueden ofrecer talleres sobre una correcta atención al cliente y de esta manera, disminuir los reclamos por parte del cliente. De igual manera, se puede realizar por departamentos o a nivel general	Recurso humano que ya esté previamente capacitado en el área que se desea actualizar.
Objetivos diarios	Promover la comunicación entre los	Realización de reuniones trimestrales, donde se le informe	Personal administrativo que

	distintos departamentos de la empresa para que todos estén al tanto de las actividades a desarrollar.	al empleado de los cambios que están surgiendo dentro de la organización. De igual manera se puede hacer a través de redes sociales, como ser WhatsApp	puede llevar a cabo las reuniones, así como el uso de medios electrónicos, como ser teléfonos celulares para estar en una continua comunicación.
Mejora de la productividad	Comunicar a todos los departamentos cuáles son las metas para cumplir	Realizar reuniones trimestrales para comunicar al personal acerca de la línea de trabajo que se va a seguir para cumplir con las metas planteadas.	Recurso humano del área administrativa que se encargue de llevar a cabo estas reuniones.
	Brindar todos los recursos al empleado para que no tenga atrasos en el desarrollo de sus funciones.	Manejo de hojas de inventario por departamento y sean entregadas y revisadas de manera semanal o quincenal	Hojas de inventario, donde sean incluidos los ítems necesarios según cada departamento.

4.4 Implementación de los cambios

En este apartado se encuentra el cronograma de aplicación, mismo que contiene todas las actividades necesarias de forma detallada para implementar la propuesta de mejora. De igual manera, detallar por actividad los responsables de ejecutar cada actividad

4.4.1 Cronograma de aplicación

En este apartado se presentan las actividades que se llevarán a cabo para implementar la propuesta de mejora, con fecha de inicio y fin, así como los responsables de cada una de ellas.

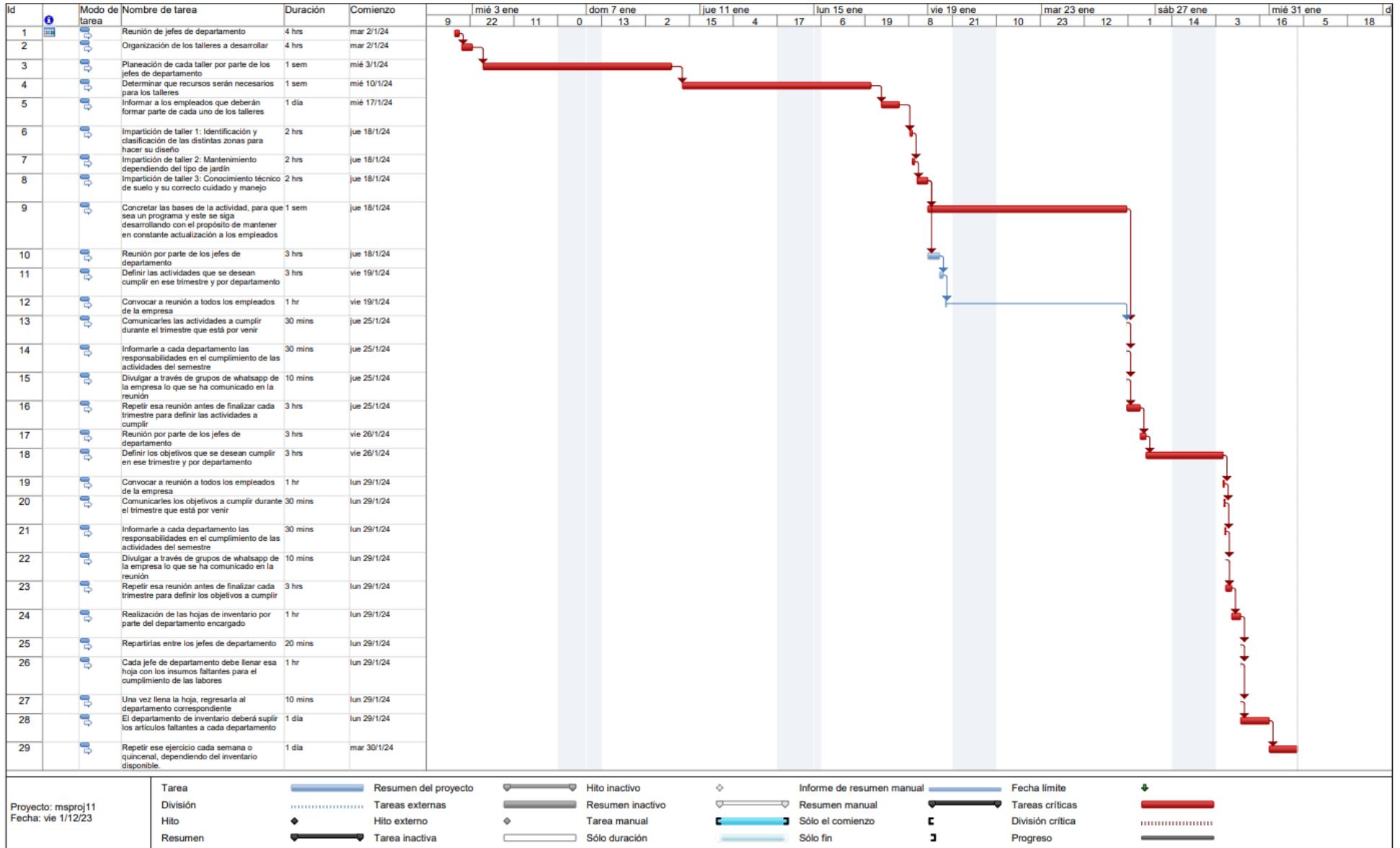
Tabla 53 Cronograma de las actividades de la propuesta

Estrategias	Actividades	Duración	Comienzo	Fin	Responsable
Capacitaciones para actualización de conocimientos	Reunión de jefes de departamento	4 horas	mar 2/1/24	mar 2/1/24	Jefe de cada departamento de la empresa.
	Organización de los talleres a desarrollar	4 horas	mar 2/1/24	mar 2/1/24	

	Planeación de cada taller por parte de los jefes de departamento	1 semana	mié 3/1/24	mar 9/1/24	
	Determinar qué recursos serán necesarios para los talleres	1 semana	mié 10/1/24	mar 16/1/24	
	Informar a los empleados que deberán formar parte de cada uno de los talleres	1 día	mié 17/1/24	mié 17/1/24	
	Impartición de taller 1: Identificación y clasificación de las distintas zonas para hacer su diseño	2 horas	jue 18/1/24	jue 18/1/24	
	Impartición de taller 2: Mantenimiento dependiendo del tipo de jardín	2 horas	jue 18/1/24	jue 18/1/24	
	Impartición de taller 3: Conocimiento técnico de suelo y su correcto cuidado y manejo	2 horas	jue 18/1/24	jue 18/1/24	
	Concretar las bases de la actividad, para que sea un programa y este se siga desarrollando con el propósito de mantener en constante actualización a los empleados	1 semana	jue 18/1/24	jue 25/1/24	
Promover la comunicación entre los distintos departamentos de la empresa para que todos estén al tanto de las actividades a desarrollar.	Reunión por parte de los jefes de departamento	3 horas	jue 18/1/24	vie 19/1/24	Personal administrativo del área de planificación.
	Definir las actividades que se desean cumplir en ese trimestre y por departamento	3 horas	vie 19/1/24	vie 19/1/24	
	Convocar a reunión a todos los empleados de la empresa	1 hora	vie 19/1/24	vie 19/1/24	
	Comunicarles las actividades a cumplir durante el trimestre que está por venir	30 minutos	jue 25/1/24	jue 25/1/24	
	Informarle a cada departamento las responsabilidades en el cumplimiento de las actividades del semestre	30 minutos	jue 25/1/24	jue 25/1/24	
	Divulgar a través de grupos de WhatsApp de la empresa lo que se ha comunicado en la reunión	10 minutos	jue 25/1/24	jue 25/1/24	
	Repetir esa reunión antes de finalizar cada trimestre para definir las actividades a cumplir	3 horas	jue 25/1/24	vie 26/1/24	
Comunicar a todos los departamentos cuáles son las metas para	Reunión por parte de los jefes de departamento	3 horas	vie 26/1/24	vie 26/1/24	Personal administrativo del área de planificación.
	Definir los objetivos que se desean cumplir en ese trimestre y por departamento	3 horas	vie 26/1/24	lun 29/1/24	

cumplir	Convocar a reunión a todos los empleados de la empresa	1 hora	lun 29/1/24	lun 29/1/24	
	Comunicarles los objetivos a cumplir durante el trimestre que está por venir	30 minutos	lun 29/1/24	lun 29/1/24	
	Informarle a cada departamento las responsabilidades en el cumplimiento de las actividades del semestre	30 minutos	lun 29/1/24	lun 29/1/24	
	Divulgar a través de grupos de WhatsApp de la empresa lo que se ha comunicado en la reunión	10 minutos	lun 29/1/24	lun 29/1/24	
	Repetir esa reunión antes de finalizar cada trimestre para definir los objetivos a cumplir	3 horas	lun 29/1/24	lun 29/1/24	
Brindar todos los recursos al empleado para que no tenga atrasos en el desarrollo de sus funciones	Realización de las hojas de inventario por parte del departamento encargado	1 hora	lun 29/1/24	lun 29/1/24	Encargados del área de inventario y bodega.
	Repartirlas entre los jefes de departamento	20 minutos	lun 29/1/24	lun 29/1/24	
	Cada jefe de departamento debe llenar esa hoja con los insumos faltantes para el cumplimiento de las labores	1 hora	lun 29/1/24	lun 29/1/24	
	Una vez llena la hoja, regresarla al departamento correspondiente	10 minutos	lun 29/1/24	lun 29/1/24	
	El departamento de inventario deberá suplir los artículos faltantes a cada departamento	1 día	lun 29/1/24	mar 30/1/24	
	Repetir este ejercicio cada semana o quincenal, dependiendo del inventario disponible.	1 día	mar 30/1/24	mié 31/1/24	

Figura 40 Diagrama de Gantt



4.4.2 Detalle de cambios y responsables de su ejecución

En esta sección se describe como llevar a cabo cada una de las actividades mencionadas en el cronograma y quien será el responsable de ejecutarlas.

Tabla 54 Actividades, detalle y responsables

Actividades	Detalle	Responsable
Reunión de jefes de departamento	Convocar a cada jefe de departamento y especificarse a qué se debe la convocatoria	Jefe de cada departamento de la empresa.
Organización de los talleres a desarrollar	Seleccionar cuáles jefes de departamento participarán en la impartición de talleres, esto en base a las capacidades y conocimiento de cada uno.	
Planeación de cada taller por parte de los jefes de departamento		
Determinar qué recursos serán necesarios para los talleres	Cada jefe de departamento tiene que reportar con el área requerida que va a necesitar para llevar a cabo cada taller, por ejemplo, computadoras, datashow, parlantes, micrófono, entre otros.	
Informar a los empleados que deberán formar parte de cada uno de los talleres	A través de un comunicado, se le informará a cada empleado que se llevarán a cabo capacitaciones, por ende, decirles que día fue seleccionado, así como los talleres a desarrollar	
Impartición de taller 1: Identificación y clasificación de las distintas zonas para hacer su diseño	Estos serán impartidos por los jefes de departamento que han sido seleccionado para participar en esta capacitación. Cada una tendrá una duración de máximo dos horas, teniendo un descanso de 20 minutos entre cada uno.	
Impartición de taller 2: Mantenimiento dependiendo del tipo de jardín		
Impartición de taller 3: Conocimiento técnico de suelo y su correcto cuidado y manejo		
Concretar las bases de la actividad, para que sea un programa y este se siga desarrollando con el propósito de mantener en constante actualización a los empleados	Con el fin de estar en constante actualización de conocimientos, esta actividad deberá convertirse en un programa, mismo que se realizará cada 6 meses o dependiendo de las necesidades de la empresa.	
Reunión por parte de los jefes de departamento	Convocar a cada jefe de departamento y especificarse a qué se debe la convocatoria	Personal administrativo del área de planificación.
Definir las actividades que se desean cumplir en ese trimestre y por departamento	En base a las necesidades de la empresa, se definirá un plan de actividades a cumplir, ya sea a nivel general o por departamentos.	
Convocar a reunión a todos los empleados de la empresa	Por medio de esta reunión, se les comunica a los empleados que fue lo que se acordó, así como su respectivo rol y responsabilidades dentro del cumplimiento de estas.	
Comunicarles las actividades a cumplir durante el trimestre que está por venir		

Informarle a cada departamento las responsabilidades en el cumplimiento de las actividades del semestre		
Divulgar a través de grupos de WhatsApp de la empresa lo que se ha comunicado en la reunión	Para asegurar que todos estén al tanto de lo hablado en la reunión, se deberá enviar a los grupos de WhatsApp de la empresa una minuta, misma que contiene lo hablado en la reunión	
Repetir esa reunión antes de finalizar cada trimestre para definir las actividades a cumplir	Ya que la planificación de actividades se hace de manera trimestral, se deberá repetir el mismo procedimiento antes de la finalización de este.	
Reunión por parte de los jefes de departamento	Convocar a cada jefe de departamento y especificarse a qué se debe la convocatoria	Personal administrativo del área de planificación.
Definir los objetivos que se desean cumplir en ese trimestre y por departamento	En base a lo que se desea alcanzar, se definirán los objetivos que se desean cumplir a nivel general en la empresa.	
Convocar a reunión a todos los empleados de la empresa	Por medio de esta reunión, se les comunica a los empleados cuáles son los objetivos que han sido definidos para ese trimestre, de igual manera, cuál será el rol de cada departamento para lograr el cumplimiento de esas metas.	
Comunicarles los objetivos a cumplir durante el trimestre que está por venir		
Informarle a cada departamento las responsabilidades en el cumplimiento de las actividades del semestre		
Divulgar a través de grupos de WhatsApp de la empresa lo que se ha comunicado en la reunión	Para asegurar que todos estén al tanto de lo hablado en la reunión, se deberá enviar a los grupos de WhatsApp de la empresa una minuta, misma que contiene lo hablado en la reunión	
Repetir esa reunión antes de finalizar cada trimestre para definir los objetivos a cumplir	Ya que la planificación de actividades se hace de manera trimestral, se deberá repetir el mismo procedimiento antes de la finalización de este	
Realización de las hojas de inventario por parte del departamento encargado	Los encargados del área de bodega deberán realizar hojas de inventario, estas deben contener información como nombre del artículo que necesita, cantidad y demás especificaciones.	Encargados del área de inventario y bodega.
Repartirlas entre los jefes de departamento	Por parte del área de inventario, se le entregarán varias copias de este documento a cada jefe de departamento para su respectivo llenado.	
Cada jefe de departamento debe llenar esa hoja con los insumos faltantes para el cumplimiento de las labores		
Una vez llena la hoja, regresarla al departamento correspondiente	Una vez se ha llenado esta hoja, la misma deberá ser regresada al departamento correspondiente, para el posterior abastecimiento de los artículos mencionados.	
El departamento de inventario deberá suplir los artículos faltantes a cada departamento	Una vez identificados cuáles son los artículos el área de inventario hará el respectivo abastecimiento, dependiendo de los expresado por cada departamento	
Repetir este ejercicio cada semana o quincenal, dependiendo del inventario disponible.	Para asegurar un correcto funcionamiento de cada departamento, y, por ende, a nivel general, este ejercicio debe ser realizado cada semana o cada quince días, dependiendo de la capacidad de la empresa.	

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación, mismas que dan respuesta a los objetivos planteados en el capítulo I de este estudio, a su vez, estas respuestas están respaldadas por los datos obtenidos del instrumento de recolección de información. De igual manera, se presentan las recomendaciones, mismas que hacen sugerencias a futuras investigaciones que puedan ser realizadas en el mismo ámbito de estudio.

5.1 Conclusiones

1. Se concluye que el desempeño laboral es crucial para identificar, tanto las fortalezas como áreas de oportunidad en los colaboradores. Los datos revelan que están de acuerdo con la evaluación objetiva y justa respaldada por herramientas adecuadas generando una base para el crecimiento profesional con metas claras, por lo que se recomienda ser constante capacitando y retroalimentando, siendo estos elementos clave para mejorar el rendimiento, impactando positivamente en la productividad. Se puede inferir que, los empleados de Jardines del Edén tienen un desempeño laboral óptimo, ya que cada persona ejerce su trabajo dentro de la institución, y demuestra el nivel de conocimiento que tiene a través del cumplimiento de sus responsabilidades laborales. De igual manera, demuestra compromiso hacia la institución y sus objetivos al buscar conocimientos actualizados para desempeñar con mayor eficacia sus tareas.

2. Determinar la productividad estos resultados indican que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con la necesidad de hablar de mejorar la productividad en la ejecución de tareas. La medición a través de indicadores clave y la evaluación del equilibrio entre resultados y recursos son esenciales. Además, factores como el clima laboral y el apoyo organizacional son determinantes en el desempeño. Abordar áreas que afectan la productividad contribuye al crecimiento organizacional, destacando la importancia de una gestión integral para lograr el éxito.

Se puede concluir que los empleados Jardines El Edén son más productivos como efecto de estar en un ambiente laboral donde se promueve la motivación para que el empleado pueda generar más resultados, siendo esto un beneficio tanto para la empresa como para el empleado mismo.

3. Mejorar la gestión de recursos humanos es esencial para el crecimiento de las empresas y las respuestas obtenidas perciben que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio recibido, por lo que la propuesta efectiva se debe abordar de forma constante desde la selección y contratación hasta el reconocimiento y motivación de los empleados.

De igual manera, sobre las actividades a desarrollar, se definieron reuniones de jefes de departamento, reuniones a nivel general dentro de la empresa, impartición de talleres, definición de objetivos a cumplir por parte de la empresa, entre otros. Así mismo, se planteó una integración de todo el personal de la empresa para lograr la realización de las actividades estipuladas en el plan de mejora.

5.2 Recomendaciones

1. Se sugiere realizar un programa que reconozca a los empleados con niveles más altos de desempeño y productividad, se podría poner en práctica recompensas y distinciones honoríficas a través de beneficios especiales. El programa promete motivar y afianzar las habilidades de los empleados.
2. Se recomienda crear un clima laboral favorable y positivo realizando espacios para que los empleados se les permita interactuar en un entorno amigable, esto proporcionara relaciones más fortalecidas y amistosas la cual creara un ambiente sano y productivo entre los integrantes de la empresa.
3. Se aconseja ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y realizar ascensos para motivar a los empleados a mejorar sus destrezas y habilidades, además, se sugiere brindarles la oportunidad a los empleados de expresar sus ideas y prestarles atención a sus indicaciones. Esto beneficiará el desempeño laboral del equipo y se producirá más compromiso con el crecimiento de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acosta, K., Navarro, Y., & Sánchez, M. (2020). *Evaluación del clima organizacional para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador*. San Salvador : Universidad de El Salvador.
2. Arévalo, I. (2020). *ACTITUD LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE HIDROCARBUROS, PERIODO 2019*. Lima: ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
3. Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
4. Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*, 201-206.
5. Ashqui, D. (2019). *Evaluación del desempeño en la empresa Eurocarrocerías y su incidencia en la productividad*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
6. Ayala, F., Sierra, J., & Huevo, N. (2019). Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral en el proyecto Fleur de Lis by Terravista en San Pedro Sula. *Innovare Ciencia y Tecnología*, 1-17.
7. Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá D.C.: Fondo editorial Areandino.
8. Bauce, G., Córdova, M., & Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”*, 49(2).

9. Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*, 7(1), 109-121.
10. Benalcázar, J. (2017). *Diseño de un sistema de evaluación por competencias para el personal administrativo de la Asamblea Nacional para el año 2016*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
11. Bertranou, F., & Astorga, R. (2017). *Desafíos de la productividad y el mundo laboral*. Santiago de Chile: Organización Internacional del Trabajo.
12. Bravo, M. (2017). *Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
13. Campos, M. (2018). *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima – 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
14. Candela, A. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de Industrias Alimentarias. Arequipa, 2018*. Universidad de San Martín de Porres .
15. Cantú, A., López, M., & Peirone, P. (2018). *Análisis de los factores que afectan la productividad de obras civiles*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
16. Chávez, W. (2023). *Motivación y clima laboral en los trabajadores de una compañía harinera de Posorja 2022*. Piura: Universidad César Vallejo.

17. Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio Ciencias* , 1165-1185.
18. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Educación, juventud y trabajo. Habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante*. Naciones Unidas.
19. Crea Business Idea. (2020). *Manual de la creatividad empresarial*. Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja (ADER).
20. Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 179-185.
21. Dávila, C., & Moscoso, C. (2023). *Eficacia de las medidas de control implementadas para la reducción de riesgos disergonómicos en el proceso de soldadura de estructuras metálicas de la empresa SHOMIM AQP. E.I.R.L. Arequipa – 2023*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
22. Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica . *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 62-79.
23. Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera*. Universidad Rafael Landívar.
24. Flores, A., Flores, K., & Gonzalez, P. (2018). *Caracterización del comportamiento organizacional en las áreas que inciden en la satisfacción y desempeño laboral en el*

personal administrativo y médico de la unidad comunitaria de salud familiar Doctor Tomás Pineda año 2016. Santa Ana: Universidad de El Salvador.

25. Flores, D., Martínez, L., & Flores, B. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales. Desempeño laboral en las Mipymes.* Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
26. Flores, R. (2021). *Desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito amazonas, 2020.* Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
27. Fonseca, T., & Martínez, L. (2019). *Método de evaluación del desempeño y la productividad laboral en el Gobierno central aplicado al recurso humano de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), Honduras 2018.* Tegucigalpa: Universidad Tecnológica Centroamericana .
28. Frase, & Frey. (2020). *ANÁLISIS DE EMPLEABILIDAD DE LOS ALUMNOS EGRESADOS.* San Pedro Sula: Universidad Tecnológica Centroamericana.
29. García, E., & Sierra, M. (2020). *Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín.* Medellín: Escuela de Administración Universidad EAFIT.
30. García, I. (2023). *Relación entre calidad de relaciones interpersonales y desempeño laboral en dos centros de trabajo de distinta naturaleza .* Universidad Nacional Autónoma de México .

31. Gómez, K. (2022). *Relación entre estrés y desempeño laboral en oficiales de crédito de una institución financiera en Tegucigalpa*. Tegucigalpa: Universidad Tecnológica Centroamericana .
32. Gonzales, D. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT*, 45-72.
33. Griffiths, N. (2022). *Características del diseño del trabajo, desempeño laboral individual y satisfacción laboral: El rol mediador del engagement en el trabajo*. Universidad de Concepción.
34. Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*(6).
35. Guatemal, N., & Regalado, C. (2020). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad organizacional*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
36. Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *reciMundo*, 163-173.
37. Half, R. (2023). *¿Cómo lidiar con más responsabilidades en el trabajo con el mismo salario?* Robert Half Talent Solutions.
38. Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.

39. Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
40. López, P., & Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. En P. López, & S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (págs. 6-56). Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
41. Mannarino, M. (2019). Cómo afrontar grandes cambios en el trabajo. *We Work Ideas*.
42. Meléndez, C., Pineda, S., & Solis, D. (7 de 09 de 2018). : *Análisis de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del Grupo Industrial Agrosa*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6850/1/240243.pdf>
43. Montoya, C. (4 de Noviembre de 2023). Reseña de la empresa Jardines del Edén . (I. Carrasco, Entrevistador)
44. Montoya, L., Montoya, J., & Trejos, C. (2018). *MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS*. Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios.
50. Morone, G. (2013). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. Universidad Nacional Autónoma de México.
51. Muñoz, C., & Sepúlveda, J. (2018). *Las conductas contra productentes y su relación con el clima organizacional en trabajadores de retail de la comuna de Talcahuano*. Concepción: Universidad de las Américas.

52. Navarro, D. (2020). *GOBIERNO ABIERTO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES*. Hermosillo: Universidad de Sonora.
53. Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: directrices para la mejora del rendimiento*. Turín: Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo.
54. Pérez, L., Lao, Y., & Legón, O. (2023). Procedimiento para la eficiencia en costos del servicio de paquetería. *Revista científica del Centro de Estudios de Dirección Empresarial y Territorial*, 3-31.
55. Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Comercium Plus*, 1-12.
56. Polindara, V. (2020). *Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
57. Puentes, D. (2020). *CÓMO LOGRAR OBJETIVOS ORGANIZACIONALES EN EMPRESAS DEL SECTOR REAL*. Bogotá: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
58. Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión.*, 189-208.
59. Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica* , 1-5.

60. Rodríguez, M. (2019). *Las habilidades y competencias para la vida como ingrediente esencial de la educación emocional*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
61. ROJAS, F. (2018). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL: Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
62. Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios* , 11-36.
63. Salazar, C. (2018). *Factores que influyen en la productividad laboral de los docentes en la Red 6 de San Juan de Lurigancho en el año 2018*. Universidad César Vallejo.
64. Sánchez, J., Gómez, C., & Molina, W. (2018). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 317-327.
65. Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. (2021). *Informe del mercado laboral de Honduras 2020-2021*. Tegucigalpa: Gobierno de la República.
66. Suárez, R., Rodríguez, Y., & Muñoz, N. (2017). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral. *Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 4(8).
67. Tellez, R. (2020). La importancia de la gestión de quejas dentro de una organización. *Qdoc* .
68. Toro, L. (2015). *LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES ACTUALES*. Bogotá: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA

GRANADA.

69. Valenzuela, Y. (2017). *Conceptos y recomendaciones prácticas para la formulación de Hipótesis y Objetivos*. Universidad de Chile.
70. Zuzunaga, H. (2021). *Productividad y desempeño laboral de colaboradores en empresas de comida rápida durante el 2019 en Lima*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta sobre desempeño laboral y productividad aplicada al personal de Jardines el Edén



1. Encuesta

Esta encuesta tiene el objetivo de evaluar el desempeño laboral y la incidencia en la productividad del personal de la empresa Jardines del Edén durante el año 2023 con fines meramente académicos, por lo que su colaboración será de gran apoyo para el desarrollo de la investigación que se está llevando a cabo. Su participación es de carácter voluntario, y en caso de llenar el cuestionario, sus respuestas se mantendrán confidenciales.

Instrucciones: En el siguiente cuestionario, se presentan una serie de preguntas que evalúan su percepción sobre el desempeño laboral y productividad en su área de trabajo. Se le agradecería completar todas las respuestas de la manera más honesta posible.

1. Indique el rango de su edad:

De 18 a 28 años

De 29 a 39 años

De 40 a 50 años

De 51 a 61 años

Más de 62 años

2. Indique cuánto tiempo lleva dedicándose a la jardinería

Menos de 1 año

De 1 a 3 años

De 4 a 6 años

De 7 a 9 años

Más de 10 años

3. Indique su nivel educativo

Ninguno

Educación básica incompleta

Educación básica completa

Educación secundaria incompleta

Educación secundaria completa

Educación universitaria incompleta

Educación universitaria completa

Educación de posgrado (maestría, doctorado)

4. ¿Qué capacitación ha recibido para desempeñarse en su área?

Cursos presenciales

Cursos en línea

Investigación propia

Práctica por cuenta propia o aprendió en casa

Aprendió en el trabajo

Para cada ítem se considera una escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
Totalmente Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Desempeño laboral						
Desempeño de habilidades						
5	Logra planificar su trabajo para que se haga a tiempo					
6	Su planificación laboral es óptima.					
7	Tiene en cuenta los resultados que quiere lograr en su trabajo.					
8	Puede separar los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo.					
9	Es capaz de hacer bien su trabajo porque le dedica el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
Desempeño Contextual						
10	Asume responsabilidades adicionales.					
11	Usted mismo comienza nuevas tareas cuando termina las anteriores.					
12	Asume tareas laborales desafiantes cuando está disponible.					
13	Se capacita regularmente para mantener actualizados sus conocimientos laborales					
14	Trabaja para mantener sus habilidades laborales actualizadas.					
15	Se le ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas.					
16	Sigue buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
17	Participa activamente en reuniones de trabajo.					
Comportamiento laboral contraproducente						
18	Se queja de asuntos sin importancia en el trabajo.					
19	Agranda los problemas que se presentan en el trabajo.					
20	Se concentra en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.					
21	Comenta aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.					
22	Comenta aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la empresa.					
Productividad						
Eficiencia						
23	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su área de trabajo					

24	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.					
25	Cumple con los objetivos diarios según sus responsabilidades					
26	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en su trabajo					
27	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su área de trabajo					
28	En su trabajo se reconoce cuando los trabajadores son productivos					
29	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
30	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en su trabajo.					
Eficacia						
31	Siente que el cliente queda satisfecho con el servicio recibido					
32	Percibe que el tiempo brindado a cada lote de plantas es el adecuado					
33	Utiliza usted algún tipo de ayuda gráfica para orientar al cliente sobre sus necesidades de plantas.					
34	Ha percibido reclamos después de su atención por parte del cliente					
35	Realiza usted sus labores según el horario establecido en su trabajo					
36	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente					
37	Hace uso de todas las herramientas disponibles para realizar su trabajo apropiadamente					
38	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
39	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
40	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
41	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo					

2. Actividades Realizadas

Se establecieron reunión con el personal de la empresa Jardines El Edén, recorrido por toda

la empresa, visitas de campo en las áreas de mantenimiento.

Figura 46 Reunión con el dueño y gerente de la empresa Jardines el Edén



Figura 47 Trabajos de mantenimiento de jardines



Figura 48 Instalaciones de la Empresa Jardines el Edén



Figura 49 Reconocimiento del producto



GLOSARIO

- **Clima organizacional:** El clima organizacional también puede influir en el desempeño laboral, creando un entorno en el que los empleados se sientan motivados y apoyados.
- **Competencia:** Empresas que ofrecen productos o servicios similares a los de la empresa en estudio.
- **Competencias laborales:** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para desempeñar una actividad laboral.
- **Conocimiento de los procesos:** Comprensión de los procesos que deben seguir los empleados para realizar sus tareas de manera eficiente.
- **Desarrollo organizacional:** Proceso de cambio planificado y sistemático que busca mejorar el desempeño de una organización.
- **Desempeño laboral:** Aspecto que puede percibirse en las acciones y comportamientos que tienen los empleados al momento de cumplir con las asignaciones.
- **Eficacia:** Capacidad de lograr los objetivos propuestos.
- **Eficiencia:** Capacidad de lograr los objetivos con el mínimo de recursos.
- **Estructura organizacional:** Marco para la coordinación de las actividades de los empleados y el logro de los objetivos de la empresa.
- **Factores ambientales:** Estos factores se relacionan con el entorno externo a la organización, como la economía, la tecnología y la competencia.
- **Factores individuales:** Estos factores se relacionan con las características personales del empleado, como la capacidad, la motivación y la actitud.
- **Factores individuales:** Factores que se relacionan con las características personales del empleado, como la capacidad, la motivación y la actitud.

- **Factores organizacionales:** Estos factores se relacionan con la estructura, los procesos y la cultura organizacional.
- **Factores organizacionales:** Factores que se relacionan con la estructura, los procesos y la cultura organizacional
- **Formación:** Proceso que permite el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes.
- **Gestión del talento humano:** Conjunto de procesos que se llevan a cabo para atraer, desarrollar, motivar y retener al talento humano de una organización.
- **Habilidades blandas:** Habilidades sociales y de relación interpersonal
- **Habilidades duras:** Conocimiento técnico adquirido por medio de un proceso formativo formal.
- **La calidad de los recursos:** Los recursos de alta calidad permiten producir bienes y servicios de mayor calidad.
- **La innovación:** La innovación permite desarrollar nuevos productos y servicios que son más eficientes y de mayor calidad.
- **Liderazgo:** Acción de guiar y dirigir a un grupo de personas hacia el logro de un objetivo común.
- **Motivación:** Conjunto de procesos que determinan la forma en que una persona se comporta con el fin de alcanzar un objetivo.
- **Procesos y sistemas:** Los procesos y sistemas de la organización también pueden influir en el desempeño laboral, facilitando o dificultando el trabajo de los empleados
- **Productividad laboral:** Se asocia más a la cantidad de trabajo. La creación de bienes y servicios para ofertar un mercado.
- **Recurso humano:** Conjunto de personas que integran una organización.