



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES**

**“CORNELIO SILVA ARGÜELLO”**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA GENERAL: Talento Humano en las Instituciones del  
Departamento de Chontales.**

**SUB TEMA: Relación del desempeño laboral y la productividad en las  
Instituciones Públicas del Departamento de Chontales.**

**AUTORES:**

- **Br. Karla Banessa López Salgado**
- **Br. Luz Gabriela Suarez Amador**

**TUTORA:**

- **Dra. Jenny Villanueva**

**FEBRERO 2020**

**¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!**

## Índice

1. Introducción .....	1
2. Justificación.....	3
3. Objetivos .....	4
3.1. Objetivo General.....	4
3.2. Objetivos Específicos .....	4
4. Desarrollo.....	5
4.1. Desempeño Laboral.....	5
4.1.1. Modelos desarrollados sobre el desempeño laboral.....	5
4.1.1.1. Modelo desarrollado por Chiavenato .....	6
4.1.1.1.1. Disciplina .....	6
4.1.1.1.2. Iniciativa.....	7
4.1.1.1.3. Responsabilidad .....	8
4.1.1.1.4. Discreción.....	8
4.1.1.1.5. Creatividad .....	9
4.1.1.1.6. Capacidad de realización.....	9
4.1.1.1.7. Calidad .....	10
4.1.1.1.8. Liderazgo.....	11
4.1.1.1.8.1. Estilos de liderazgos. ....	11
4.1.1.1.9. Trabajo en equipo.....	12
4.2. Productividad laboral.....	13
4.2.1. ¿Cómo se mide la productividad Laboral? .....	13
4.2.1.1. Eficiencia.....	14
4.2.1.2. Eficacia.....	14
4.3. Presentación de la relación del desempeño laboral con la productividad de los colaboradores del área de limpieza de la UNAN FAREM Chontales.....	14
4.3.1. Antecedentes de la institución .....	14
4.3.1.1. Ley que da origen a las instituciones de educación superior. ....	15
4.3.1.2. Generalidades de la población en estudio .....	15
4.3.1.3. Análisis e interpretación de los resultados. ....	15
4.3.1.3.1. Tablas de Frecuencia.....	16
4.3.1.3.2. Tablas de contingencia. ....	17
5. Conclusiones .....	29

6. Bibliografía.....	31
7. Anexos.....	33
.....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. ¿Haces uso correcto del uniforme de trabajo asignado por la Institución? .....	16
Tabla 2. Sexo * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	17
Tabla 3. Pruebas de Chi - Cuadrado Sexo * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	17
Tabla 4. Edad * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	18
Tabla 5. Pruebas de Chi - Cuadrado Edad * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	18
Tabla 6. ¿Como es tu disciplina al momento de desarrollar tus actividades laborales? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	19
Tabla 7. Pruebas de chi-cuadrado ¿Como es tu disciplina al momento de desarrollar tus actividades laborales? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	19
Tabla 8. ¿Trabajas en equipo al momento de desarrollar las actividades laborales asignadas? * ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	20
Tabla 9. Pruebas de chi-cuadrado ¿Trabajas en equipo al momento de desarrollar las actividades laborales asignadas? * ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	20
Tabla 10. ¿Desarrollas tu trabajo responsablemente, sin necesidad que tus superiores te lo recuerden repetidas veces? * ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	21
Tabla 11. Pruebas de chi-cuadrado ¿Desarrollas tu trabajo responsablemente, sin necesidad que tus superiores te lo recuerden repetidas veces? * ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	21
Tabla 12. ¿Tu puesto de trabajo te permite desarrollar habilidades creativas? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	22
Tabla 13. Pruebas de Chi - Cuadrado ¿Tu puesto de trabajo te permite desarrollar habilidades creativas? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	22
Tabla 14. ¿Eres capaz de realizar cualquier actividad que te sea asignada dentro de tu puesto de trabajo? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	23
Tabla 15. Pruebas de Chi - Cuadrado ¿Eres capaz de realizar cualquier actividad que te sea asignada dentro de tu puesto de trabajo? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	23

Tabla 16. ¿Tu superior te da a conocer las diferentes actividades a realizar en tu área de trabajo? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?.....	24
Tabla 17. Pruebas de Chi - Cuadrado ¿Tu superior te da a conocer las diferentes actividades a realizar en tu área de trabajo? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	24
Tabla 18. ¿Existe liderazgo dentro de tu equipo de trabajo? * ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?.....	25
Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado ¿Existe liderazgo dentro de tu equipo de trabajo? * ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	25
Tabla 20. ¿Aplican un tipo de liderazgo según las circunstancias en las que se encuentran? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	26
Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado ¿Aplican un tipo de liderazgo según las circunstancias en las que se encuentran? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	26
Tabla 22. ¿Estás de acuerdo con la forma en la que se aplica el liderazgo? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?.....	27
Tabla 23. Pruebas de Chi - Cuadrado ¿Estás de acuerdo con la forma en la que se aplica el liderazgo? * ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales? .....	27

## **Tema General**

Talento Humano en las Instituciones del Departamento de Chontales.

### **Sub tema**

Relación del desempeño laboral y la productividad en las Instituciones Públicas del departamento de Chontales, durante el segundo semestre del año 2019.

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Primordialmente y de todo corazón dedicamos este trabajo a Dios, por concedernos suficiente vida, inteligencia y vigor para luchar en todo momento contra cualquier obstáculo que se presente y más que todo por abrirnos puertas hacia el futuro que nadie puede cerrar.

### **A nuestros hijos**

Por ser el motor que nos impulsa a continuar firmemente en la lucha del cumplimiento de nuestras metas.

### **A nuestros padres, madres y hermanos**

Por brindarnos todo ese apoyo tan incondicional y abnegado que necesitamos en cada momento de nuestras vidas y por darnos tanto amor y comprensión cuando más lo requerimos.

## **Agradecimiento**

### **A Dios**

Antes que nada, damos infinitas gracias a Dios, por estar a nuestro lado en cada momento, por guiar cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por situar en nuestro camino a todas esas lindas personas que con entusiasmo y amor nos ayudan a luchar por nuestros sueños.

### **A nuestros padres, madres y hermanos**

Posteriormente agradecemos de forma muy especial a nuestras familias (padres y hermanos), por su entrega total en post de ayudarnos a cumplir nuestros objetivos, ya que, mediante su apoyo incondicional nos dan las fuerzas necesarias para salir adelante.

Finalmente agradecemos en gran manera a nuestra docente Dra. Jenny del Socorro Villanueva, por su entrega, disponibilidad, abnegación y tolerancia con que nos transmite sus conocimientos día a día.

## **Resumen**

La presente investigación está enfocada en el talento humano de las instituciones del Departamento de Chontales, la cual tiene como objetivo relacionar el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del área de limpieza de la UNAN-FAREM-Chontales, cabe mencionar que este estudio beneficiará a decanatura y al área de administración, ya que les permitirá tener un panorama más amplio sobre la situación actual en que se encuentra la Universidad con respecto al desempeño laboral de los colaboradores del área de limpieza y de esta manera poder implementar medidas correctivas; dicha investigación está integrada por los siguientes acápite; tema y subtema, dedicatoria, agradecimiento, valoración del docente, introducción del tema y subtema, justificación donde se abarcan diferentes aportes (metodológico, teórico y práctico), así mismo se encuentran los objetivos y el desarrollo del subtema el cual comprende las variables que influyen en el desempeño laboral según el modelo planteado por Chiavenato (Disciplina, iniciativa, responsabilidad, discreción, creatividad, calidad, capacidad de realización, liderazgo, trabajo en equipo), así como las variables de la productividad (eficiencia y eficacia) y por último el análisis e interpretación de los resultados, donde se muestran las tablas de contingencia en las cuales se relacionan variables del desempeño laboral con variables de la productividad seguidamente se encuentran las conclusiones donde se expresa que debido a los resultados obtenidos en el análisis e interpretación de los resultados el desempeño laboral de los colaboradores no influye de manera negativa en la productividad de la empresa y por último la bibliografía y los anexos.

## **1. Introducción**

En siglos pasados se definían los recursos humanos simplemente como aquello que proporcionaba la fuerza laboral a una organización. Sin embargo, después de la primera guerra mundial surgieron varios cambios en el mercado laboral y el gobierno en conjunto con las empresas se dieron cuenta que los empleados ya no contribuirían a la economía si no eran tratados de manera correcta; en consecuencia, las empresas comenzaron a tratar a los empleados como activos o recursos que necesitaban el cultivo y el estímulo para que la empresa tuviera éxito; actualmente, la definición ha evolucionado y ahora se considera a los recursos humanos como una pieza clave e imprescindible en el desarrollo de las empresas, ya que de estos depende el éxito y la realización de las metas y objetivos organizacionales.

En este sentido, las instituciones son sistemas de índole social y cooperativa creadas bajo imposiciones legales que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos. Así mismo, cuando hablamos de instituciones nos referimos a los espacios concretos de producciones de sentido y de formas de organización, en las cuales existe un coeficiente y umbral de transversalidad determinado, lo cual hace singulares y difícilmente generalizables a las instituciones en un contexto socio-histórico determinado.

Cabe destacar que en la actualidad el desempeño laboral se ha constituido como la base fundamental para el buen funcionamiento de toda organización, Chiavenato en su teoría afirma que el desempeño es el rendimiento que tiene un colaborador al momento de llevar a cabo las actividades que le fueron asignadas, es lo que en realidad hace el colaborador y no solamente lo que sabe hacer.

Es necesario subrayar que el desempeño laboral está estrechamente ligado con la productividad de los colaboradores, debido a que la productividad es el indicador que muestra la eficiencia y eficacia con la que se desarrolla el talento humano dentro de la empresa al momento de producir un bien o servicio.

Por lo cual, toda empresa, institución u organización debe mantener la productividad de sus colaboradores para racionalizar los recursos, es decir ser más eficiente ya que logrará producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que requieran de una

menor cantidad para producir el mismo volumen de productos y por lo tanto, esto ayudará a incrementar tanto los ingresos para la empresa como las remuneraciones de los trabajadores, lo cual los mantendrá motivados y por lo tanto, se desempeñarán de una mejor manera y aumentarán su productividad laboral.

## **2. Justificación**

Actualmente, el eficiente desempeño laboral de los colaboradores juega un papel muy importante en todas las organizaciones, tanto de productividad como de servicio. Ante un mundo lleno de competitividad las empresas ofertadoras de servicio se encuentran en la necesidad de brindar mayor valor al eficiente desempeño laboral de sus colaboradores, ya que al ofertar únicamente servicios, no cuentan con la ventaja de que el cliente se encuentre satisfecho con la calidad o cualidades de un producto, puesto que oferta únicamente servicios, por lo tanto, en estas empresas el cliente centra más su atención en la forma en que es atendido, en la infraestructura de la organización y en muchos otros aspectos que tienen que ver específicamente con las empresas de servicio.

Dicha investigación proporciona información debidamente seleccionada sobre el desempeño laboral; cabe mencionar que esta investigación resulta de vital importancia ya que el buen desempeño de los colaboradores de cualquier empresa se ha constituido como la base fundamental para la consecución eficiente de los objetivos organizacionales, por lo tanto beneficiará de forma específica a los estudiantes y futuros investigadores de la UNAN FAREM Chontales que aborden esta temática, contribuyendo así a enriquecer los conocimientos teóricos existentes.

Así mismo, beneficia a decanatura y al área de administración, ya que les permitirá tener un panorama más amplio sobre la situación actual en que se encuentra la Universidad con respecto al desempeño laboral de los colaboradores del área de limpieza y de esta manera poder implementar medidas correctivas.

Finalmente, beneficiará a los colaboradores del área de limpieza de la Facultad, ya que conocerán la situación actual de su área, y de esta manera conocerán dónde están sus debilidades y ver de qué manera pueden mejorar.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

- Relacionar el desempeño laboral y la productividad laboral en las instituciones públicas del departamento de Chontales.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Conocer los diferentes aportes teóricos del desempeño laboral.
- Distinguir los elementos de la productividad laboral.
- Señalar la relación del desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del área de limpieza de la UNAN FAREM Chontales durante el segundo semestre del año 2019.

## **4. Desarrollo**

### **4.1. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral de los colaboradores de toda organización siempre ha sido la base para desarrollar la efectividad y el éxito de una empresa. El desempeño laboral es el resultado obtenido de lo que en realidad hace el colaborador, el cual puede ser negativo o positivo, con respecto a las exigencias, técnicas y productivas propias de su cargo, lo cual se puede percibir mediante el actuar de este.

Pedraza, Amaya, & Conde, (2019) definen el desempeño laboral como:

Aquellas acciones o comportamientos observados de los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (pág. 495)

Por otra parte, Chiavenato (2002) define el desempeño laboral como la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (pág. 236).

Por lo tanto, todas las empresas, tanto de producción como de servicio deben brindar gran importancia a su recurso humano, ya que de estos depende el éxito o fracaso de la misma.

Otra definición importante es la establecida por Stoner (1996) quien afirma que:

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (...) sin embargo los empleados necesitan retroinformación exacta sobre su desempeño para poder adaptar sus métodos laborales cuando resulta necesario y para que aliente su perseverancia en el trabajo para alcanzar las metas (pág. 505).

#### **4.1.1. Modelos desarrollados sobre el desempeño laboral.**

Con respecto al desempeño laboral diferentes autores lo relacionan con diversas variables, tal es el caso de Chiavenato (2002) quien argumenta que:

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimientos tácticos, calidad, trabajo en equipo, liderazgo (pág. 367).

Así mismo, Benavides (2002), al definir desempeño laboral lo relaciona con comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

De igual manera Robbins, (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

#### **4.1.1.1. Modelo desarrollado por Chiavenato**

A continuación, se desarrollan las diferentes variables que influyen en el desempeño laboral según Chiavenato (2002).

##### **4.1.1.1.1. Disciplina**

Según Chiavenato, (2007) la disciplina se refiere a:

La condición que lleva a las personas a comportarse de acuerdo con las reglas y los procedimientos que enmarcan un comportamiento aceptable para la organización (...) en otras palabras, es el control que ejercen las propias personas, sin necesidad de vigilancia externa. (pág. 460)

Por lo tanto, la buena disciplina de un colaborador dentro de una empresa u organización siempre se ve reflejada en su manera de actuar aun cuando los superiores no ejercen supervisión sobre el mismo.

En las organizaciones exitosas, el autocontrol y autodisciplina de las personas se refiere siempre al control externo o a la disciplina impuesta por la fuerza. Para muchos autores la disciplina es el acto de influir en el comportamiento de las personas mediante amonestaciones (...) es el proceso de preparar a una persona para desarrollar el autocontrol y volverse más eficaz en su trabajo. (Chiavenato, 2002, pág. 665)

En efecto López, (2006) argumenta que la disciplina “es un aspecto importante de la responsabilidad. Se refiere a la puntualidad, y a la sujeción racional a la ley, los reglamentos y disposiciones a las autoridades” (pág. 37).

La disciplina es un factor indispensable que contribuye en gran manera al buen desempeño laboral de los colaboradores dentro de una organización.

#### **4.1.1.1.2. Iniciativa**

La iniciativa se entiende como el grado en que una persona está dispuesta a realizar una acción sin que esta le sea asignada, con referencia al puesto de trabajo, un colaborador con iniciativa es considerado como una persona proactiva que realiza acciones en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La persona proactiva siempre estará dispuesta a crear ideas innovadoras que ayuden a resolver las diversas problemáticas que puedan presentarse en la empresa u organización en que labore, este tipo de personas suelen ser flexibles al cambio y buscan siempre el éxito.

En consecuencia, López, (2006), menciona que “el profesional proactivo busca espontáneamente como obtener mejores resultados, su mente está abierta al cambio y al progreso” (pág. 38).

En este sentido la iniciativa juega un papel fundamental en el desempeño laboral, ya que el colaborador con iniciativa siempre tiene una actitud positiva e innovadora que lo

impulsa a actuar por sí mismo, este no espera que las oportunidades lleguen, sino que sale a buscarlas.

#### **4.1.1.1.3. Responsabilidad**

La responsabilidad se entiende como una característica positiva de las personas capaces de comprometerse y actuar de forma correcta, ya sea en un puesto de trabajo o en la vida cotidiana.

“La responsabilidad es la virtud que nos induce al cumplimiento cabal, justo y oportuno de los deberes” (Lopez, 2006, pág. 37)

Para Chiavenato, (2007) ser responsable significa “tomar la iniciativa, aceptar responsabilidades y tareas adicionales para el bien del grupo” (pág. 360)

López (2006) afirma que “responsable es el profesional que respeta la palabra dada, cumple a conciencia con sus deberes y los compromisos contraídos; y asume los daños causados por su culpa, negligencia o impericia” (pág. 37).

#### **4.1.1.1.4. Discreción**

La discreción es la característica del ser humano que expresa su capacidad de moderar lo que dice o hace según las circunstancias, esta puede aplicarse a diferentes situaciones, pero en general se trata de un recato o cautela al actuar según el lugar en que uno se encuentre.

Así mismo, la discreción “es la cualidad moral que nos lleva a guardar los secretos profesionales y las informaciones íntimas que nos han sido confiadas” (Lopez, 2006, pág. 37).

Por lo tanto, cuando una persona es discreta no pregunta lo que no debe, respeta la individualidad de sus compañeros, es sincera, objetiva y no se deja llevar por las apariencias ni por las simpatías o antipatías que le inspiren las personas. Trata a todos por igual (Alvarado, 2003).

#### **4.1.1.1.5. Creatividad**

La creatividad es un pensamiento original de cada persona, esta nace de la imaginación y permite al ser humano desarrollar habilidades y capacidades diferentes a la de los demás; cuando una persona es creativa tiene la capacidad de innovar constantemente, ya que su pensamiento es abierto al cambio, lo cual le permite enfrentar diversos problemas en su vida cotidiana y desarrollar para cada uno de ellos soluciones novedosas y originales.

La creatividad es un rasgo de la personalidad que comprende la capacidad para desprenderse de pensamientos ligados a hábitos, y generar ideas novedosas y útiles, la creatividad produce innovación y esta es el alma de cada vez más corporaciones (...) la creatividad es el rasgo de la personalidad que puede fomentarse y desarrollarse dentro de las organizaciones al dar a las personas la oportunidad y libertad de pensar en formas poco convencionales. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006, pág. 95)

En consecuencia, Arias & Espinoza, (2006) afirman que:

El ser humano es capaz de imaginar, ensoñar y visualizar nuevos derroteros de transformación. Las metas constituyen un fruto de la imaginación. El ser humano puede emplear todos los elementos conocidos en un momento dado y otorgarles una nueva configuración, a fin de lograr aspectos nuevos y desconocidos hasta ese momento (...) en otras palabras, el ser humano completo es capaz de innovar, de poner en juego soluciones novedosas y creativas para disminuir la distancia entre las situaciones anheladas y las actuales, a fin de moverse constantemente en una línea de progreso (pág. 26).

#### **4.1.1.1.6. Capacidad de realización**

El concepto capacidad de realización se refiere a la capacidad que tienen las personas de ejecutar una determinada tarea, lo cual le permite identificarse con su puesto de trabajo y con las diferentes actividades que debe realizar.

Chiavenato, (2007) establece que:

El ocupante del puesto se identifica con la tarea en la medida en que la realiza a cabal e íntegramente como producto de su actividad (...) la identificación con las tareas ocurre en la medida en que la persona desarrolla una labor completa y cuyo resultado final es un producto suyo, una realización suya, de manera que ella se sienta dueña del espacio laboral o del propio trabajo realizado, es decir, cuando la persona desarrolla un trabajo integral o un módulo integral de este que le dé una sensación de totalidad, extensión y objetivo alcanzado (págs. 212-213).

“La identificación con la tarea es el grado requerido para la realización de una pieza “completa e identificable” que implica la ejecución de un trabajo de principio a fin de un resultado visible” (Scherhorn , Hunt, & Osborn, 2005, pág. 157).

#### **4.1.1.1.7. Calidad**

La calidad se refiere a la capacidad que posee un producto o servicio para satisfacer una determinada necesidad; es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos que se ajustan a las especificaciones requeridas por el cliente o consumidor.

En consecuencia, Chiavenato (2002) argumenta que:

La calidad son todas las características de un producto o servicio referentes a marketing, ingeniería, manufactura y mantenimiento, que permite al producto o servicio cumplir las expectativas del cliente cuando lo use (...) la calidad es el grado de excelencia de aquello que se hace, la calidad no se logra solo con la tecnología, sino con personas, sobre todo con personas capacitadas, entrenadas, lideradas y plenamente conscientes de sus responsabilidades (...) la calidad exige el compromiso de las personas con la excelencia (págs. 682-683).

En otra definición importante sobre la calidad Meredith & Gibbs, (1986), establecen que:

La calidad es un término relativo que significa cosas diferentes para las distintas personas en momentos diversos, dependiendo de la situación, la “calidad” de un producto o servicio se puede referir a la confiabilidad de su funcionamiento, a su durabilidad, su oportunidad, su apariencia, su integridad, su pureza, su individualidad, o, más probablemente, a una combinación de estos factores (pág. 598).

Cabe mencionar que, “para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren con los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución” (Chiavenato, 2007, pág. 349).

Por lo tanto, para lograr la calidad de cualquier producto o servicio la organización debe prestar primordial atención a su talento humano, debe motivarlos e incentivarlos para que de esta manera se sientan identificados y comprometidos con la empresa y por ende desempeñen sus labores efectivamente.

#### **4.1.1.1.8. Liderazgo.**

Un líder es aquella persona proactiva que posee un conjunto de habilidades y que es capaz de influenciar, dirigir y guiar a determinado grupo de trabajo para que con entusiasmo luchen por la consecución de los objetivos.

Según Münch (2005) “el liderazgo consiste en inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos de la organización”. (pág. 32)

Un líder es alguien a quien busca la gente y está dispuesta a seguir; es una persona capaz de hacer que los demás alcancen una meta, que está en una posición desde la cual puede guiar e influir en la conducta y vida personal y profesional de los demás, y es alguien íntegro. (Aamodt, 2010, pág. 470)

##### **4.1.1.1.8.1. Estilos de liderazgos.**

Cuando hablamos de estilos de liderazgo nos referimos a las diferentes formas en que los dirigentes de grupos administran a las personas que tienen a su cargo, ya sea de manera autocrática, liberal o democrática.

Otero, Gago, García, & López, (2013) distinguen tres tipos de estilos de liderazgo:

La dirección autocrática, ésta se caracteriza porque el líder da continuas órdenes al equipo sin dejar espacios para que dichos miembros den sus propias opiniones y aporten ideas o sugerencias. La dirección liberal también conocido como *laissez faire* (dejar hacer) es otro estilo de liderazgo, este deja a los trabajadores libertad, casi plena, para hacer lo que consideren conveniente y el líder casi no da órdenes. Otro tipo de liderazgo es la dirección

democrática, en este caso el líder funciona como coordinador del equipo. El líder aporta ideas, reparte las tareas y hace un seguimiento del trabajo dejando espacios para intercambiar información con los trabajadores. Los líderes democráticos facilitan la creatividad del equipo.

#### **4.1.1.1.9. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es la habilidad que posee una persona para desarrollar una determinada actividad en conjunto con diversos individuos, donde cada uno desarrolla una parte, pero todos tienen un objetivo en común

Para Ruiz, Gago, García, & López, (2013) el trabajo en equipo se refiere a:

La disposición para participar como miembro totalmente integrado en un equipo, del cual no se tiene que ser necesariamente el jefe; y colaborar eficazmente, incluso cuando el equipo se encuentra trabajando en algo que no está directamente relacionado con los intereses personales (pág. 122)

“En este sentido, el trabajo en equipo se da cuando los miembros de un grupo trabajan juntos en formas que utilizan adecuadamente sus habilidades para alcanzar un propósito común” (Schermhorn , Hunt, & Osborn, 2005, pág. 198).

Trabajar en equipo es una de las condiciones de trabajo más importante y que más influye en los colaboradores de manera positiva, ya que permite que haya un compañerismo; un trabajo en equipo bien organizado puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtiene resultados beneficiosos para la organización.

Ruiz et al, (2013) mencionan que “el trabajo en equipo proporciona resultados superiores a la suma de trabajo individual de cada miembro (...) requiere de conocimientos, capacidades, habilidades, talento, información, cooperación y apoyo mutuo” (pág. 76).

Es importante destacar que para lograr buenos resultados a través del trabajo en equipo “debe ponerse especial atención en derribar las barreras que impiden el trabajo en equipo entre los

miembros de la organización, logrando de tal forma una mejor comunicación y un mejor flujo en las labores” (Guizae Montufar, 2008, pág. 349).

#### **4.2. Productividad laboral.**

La productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que se utilizaron para obtener una determinada producción, esta muestra la eficiencia con la que los colaboradores de una empresa producen bienes o servicios.

Cecchine & Uthoff (2007) establecen que:

En términos generales, la productividad es la medida de cuan eficiente ha sido el uso de los recursos. La definición básica de la productividad laboral es el producto o el valor añadido dividido por la cantidad de trabajo que se utilizó para generar el producto. Se puede definir como producto por hora trabajada, o como producto anual por persona empleada (pág. 28).

En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente de la relación de una producción multiplicada por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas (Chiavenato, 2007, pág. 279)

##### **4.2.1. ¿Cómo se mide la productividad Laboral?**

Robbins, (2004) afirma que “una organización es productiva si consigue sus metas, y al hacerlo transforma sus insumos en productos al menor costo. De esta manera, la productividad abarca una preocupación por la eficacia y la eficiencia” (pág. 23).

Así mismo, Amoros, (2007) establece que “la productividad implica entendimiento tanto de la eficiencia como de la eficacia” (pág. 17)

Por lo tanto, la productividad laboral se mide a través de dos grandes variables, como lo son la eficiencia y la eficacia, definidas a continuación:

#### **4.2.1.1. Eficiencia**

Chiavenato, (2007) define la eficiencia como:

Una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos (...) así mismo la eficiencia se refiere a la mejor forma (the best way) de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. (págs. 33-34)

Así mismo “la eficiencia es la relación existente entre el resultado eficaz y el insumo que se requiere para obtenerlo”. (Amoros, 2007, pág. 17)

#### **4.2.1.2. Eficacia**

Chiavenato, (2007) menciona que la eficacia

Es una medida normativa del logro de resultados (...) la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona (...) El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de competencia de la eficiencia; éste es un asunto relacionado con la eficacia (págs. 33-34).

### **4.3. Presentación de la relación del desempeño laboral con la productividad de los colaboradores del área de limpieza de la UNAN FAREM Chontales.**

#### **4.3.1. Antecedentes de la institución**

La Facultad Regional Multidisciplinaria de Chontales de la UNAN Managua, inició en 1984 como filial Chontales del Instituto Nacional de Administración Pública de la Quinta Región, ya en 1988 se estableció en Juigalpa la Facultad de Ciencias Económicas y desde 1990 se abrió la carrera de Administración de Empresas a nivel de técnico superior; en 1993 empezó a funcionar la Facultad de Ciencias de la Educación y se formó el Centro Universitario Regional (CUR) el cual inició con directores como doña Aida Reyes (Q.E.P.D) en los primeros momentos, después fue el Profesor Jofiel Acuña, el profesor Miguel Traña Galeano (Q.E.P.D) que se mantuvo hasta 1997, ese año asumió la dirección el profesor Erving de Castilla, después el profesor José Moisés Valdivia (Q.E.P.D) y en el 2010 se constituye como

Facultad Regional Multidisciplinaria de Chontales siendo el MSc. Emilio José López Jarquín su Decano.

#### **4.3.1.1. Ley que da origen a las instituciones de educación superior.**

La Asamblea Nacional de Nicaragua (1990) refiere en la ley de autonomía de las instituciones de educación superior (Ley número 89) en su artículo primero que estas tienen carácter de servicio público y su función es la formación profesional de los universitarios, además está vinculada a las necesidades del desarrollo político, económico, social y cultural del país. El acceso a estas instituciones es gratuito para todos los nicaragüenses sin discriminación alguna.

Dicha ley en su artículo cuatro menciona que las instituciones de educación superior son los centros de educación técnica y las universidades estatales y privadas.

Las universidades estatales son: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León (UNAN-León), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua), Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), Universidad Nacional Agraria (UNA)

#### **4.3.1.2. Generalidades de la población en estudio**

La población en estudio en dicha investigación es de 12 colaboradores que se desempeñan en el área de limpieza de la FAREM Chontales, esta investigación abarcó el 100% de la población.

#### **4.3.1.3. Análisis e interpretación de los resultados.**

En este apartado se muestran todos los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores con respecto a las variables en estudio.

Cabe mencionar que la técnica para mostrar la relación entre las variables del desempeño laboral con la productividad es la significación de Chi-cuadrado.

Kazmier, (1998) indica que la significación de Chi-cuadrado es “una medida más exacta que el propio valor de Chi, lo cual para ello tiene dos criterios para comprobarlo si el resultado es significativo o no” (pág. 164)

Si  $P < 0.05$  Se rechaza  $H_0$

Si  $P > 0.05$  Se acepta  $H_0$

### **Hipótesis**

$H_0$ : El desempeño laboral no influye en la productividad de los colaboradores del área de limpieza de la FAREM Chontales.

$H_1$ : El desempeño laboral influye en la productividad de los colaboradores del área de limpieza de la FAREM Chontales.

#### **4.3.1.3.1. Tablas de Frecuencia**

**Tabla 1. ¿Haces uso correcto del uniforme de trabajo asignado por la Institución?**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	83.3
Casi siempre	2	16.7
Total	12	100.0

Un 83.3% de los colaboradores manifiestan que siempre hacen uso correcto de su uniforme de trabajo y el 16.7% lo hacen casi siempre.

**4.3.1.3.2. Tablas de contingencia.**

**Tabla 2. Sexo \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
	Siempre	Casi siempre	
Femenino	8	0	8
Masculino	0	4	4
Total	8	4	12

El 66.7% de los colaboradores del área de limpieza son de género femenino, mientras que el 33.3% restante son del género masculino, el 100% de estos siempre y casi siempre son eficaces al momento de realizar sus actividades laborales.

**Tabla 3. Pruebas de Chi - Cuadrado Sexo \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.000 <sup>a</sup>	1	.001
Razón de verosimilitudes	15.276	1	.000
Asociación lineal por lineal	11.000	1	.001
N de casos válidos	12		

La significación asintótica 0.001 es menor a 0.05

**Tabla 4. Edad \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
	Siempre	Casi siempre	
De 26 a 30	2	1	3
Edad De 31 a 35	1	2	3
De 36 a mas	5	1	6
Total	8	4	12

El 50% de los colaboradores tienen edades entre 26 a 35 años, mientras que el 50% restante tienen edades de 36 años a más; cabe mencionar que el 100% siempre y casi siempre son eficaces en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Tabla 5. Pruebas de Chi - Cuadrado Edad \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.250 <sup>a</sup>	2	.325
Razón de verosimilitudes	2.231	2	.328
N de casos válidos	12		

La significación asintótica 0.325 es mayor a 0.05

**Tabla 6. ¿Cómo es tu disciplina al momento de desarrollar tus actividades laborales?**

**\* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Cómo es tu disciplina al momento de desarrollar tus actividades laborales?	Excelente	2	0	2
	Muy buena	4	3	7
	Buena	2	1	3
Total		8	4	12

Se observó que el 16.7% manifiestan que su disciplina al momento de desarrollar sus actividades laborales es excelente, el 58.3% es muy buena y el 25% buena, el 100% siempre y casi siempre son eficaces en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Tabla 7. Pruebas de chi-cuadrado ¿Cómo es tu disciplina al momento de desarrollar tus actividades laborales? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.286 <sup>a</sup>	2	.526
Razón de verosimilitudes	1.897	2	.387
Asociación lineal por lineal	.373	1	.541
N de casos válidos	12		

La significancia asintótica 0.526 es mayor a 0.05

**Tabla 8. ¿Trabajas en equipo al momento de desarrollar las actividades laborales asignadas? \* ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Trabajas en equipo al momento de desarrollar las actividades laborales asignadas?	Siempre	4	2	6
	Casi siempre	3	0	3
	Ocasionalmente	1	2	3
Total		8	4	12

El 50% de los colaboradores muestra que siempre trabajan en equipo, mientras el 50% restante lo hace casi siempre y ocasionalmente, por otra parte, el 100% de estos colaboradores declaran que siempre y casi siempre son eficientes en el desarrollo de sus actividades laborales

**Tabla 9. Pruebas de chi-cuadrado ¿Trabajas en equipo al momento de desarrollar las actividades laborales asignadas? \* ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.000 <sup>a</sup>	3	.392
Razón de verosimilitudes	3.819	3	.282
Asociación lineal por lineal	.035	1	.851
N de casos válidos	12		

La significancia asintótica 0.392 es mayor a 0.05

**Tabla 10. ¿Desarrollas tu trabajo responsablemente, sin necesidad que tus superiores te lo recuerden repetidas veces? \* ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Desarrollas tu trabajo responsablemente, sin necesidad que tus superiores te lo recuerden repetidas veces?	Siempre	5	3	8
	Casi siempre	2	1	3
	Ocasionalmente	1	0	1
Total		8	4	12

Los resultados obtenidos muestran que un 66.6% siempre desarrollan responsablemente sus labores, así mismo el 25% lo hace casi siempre y el 8.4% lo hace ocasionalmente; cabe mencionar que el 100% siempre y casi siempre son eficientes en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Tabla 11. Pruebas de chi-cuadrado ¿Desarrollas tu trabajo responsablemente, sin necesidad que tus superiores te lo recuerden repetidas veces? \* ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	.563a	2	.755
Razón de verosimilitudes	.872	2	.647
Asociación lineal por lineal	.373	1	.541
N de casos válidos	12		

La significancia asintótica 0.755 es mayor a 0.05

**Tabla 12. ¿Tu puesto de trabajo te permite desarrollar habilidades creativas? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Tu puesto de trabajo permite que desarrolles habilidades creativas?	Siempre	4	0	4
	Casi siempre	2	1	3
	Ocasionalmente	0	2	2
	Raramente	1	0	1
	Nunca	1	1	2
Total		8	4	12

El 58.4% mencionan que su puesto de trabajo siempre y casi siempre les permite desarrollar habilidades creativas, mientras que el 41.6% aseguran que su puesto les permite desarrollar habilidades creativas ocasionalmente, raramente y nunca. Por otra parte, el 66.6% afirman que siempre son eficaces en el desarrollo de sus actividades laborales y el 33.4% restante lo es casi siempre.

**Tabla 13. Pruebas de Chi - Cuadrado ¿Tu puesto de trabajo te permite desarrollar habilidades creativas? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	6.750 <sup>a</sup>	4	.150
Razón de verosimilitudes	8.685	4	.069
Asociación lineal por lineal	1.485	1	.223
N de casos válidos	12		

La significación asintótica 0.150 es mayor a 0.05

**Tabla 14. ¿Eres capaz de realizar cualquier actividad que te sea asignada dentro de tu puesto de trabajo? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Eres capaz de realizar cualquier actividad que te sea asignada dentro de tu puesto de trabajo?	Siempre	6	2	8
	Casi siempre	2	1	3
	Raramente	0	1	1
Total		8	4	12

Los resultados demuestran que un 66.6% siempre son capaces de realizar cualquier actividad que se les asigne, el 25% casi siempre y el 8.4% restante ocasionalmente, por otra parte, el 100% afirman que siempre y casi siempre son eficaces en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Tabla 15. Pruebas de Chi - Cuadrado ¿Eres capaz de realizar cualquier actividad que te sea asignada dentro de tu puesto de trabajo? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.250 <sup>a</sup>	2	.325
Razón de verosimilitudes	2.460	2	.292
Asociación lineal por lineal	1.833	1	.176
N de casos válidos	12		

La significancia asintótica 0.325 es mayor a 0.05

**Tabla 16. ¿Tu superior te da a conocer las diferentes actividades a realizar en tu área de trabajo? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Tu superior te da a conocer las diferentes actividades a realizar en tu área de trabajo?	Siempre	6	3	9
	Casi siempre	1	1	2
	Ocasionalmente	1	0	1
Total		8	4	12

El 75% manifiesta que su superior le da a conocer siempre las actividades que debe realizar, el 16.6% casi siempre y 8.4% ocasionalmente, por otra parte, el 100% afirma que siempre y casi siempre son eficaces en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Tabla 17. Pruebas de Chi - Cuadrado ¿Tu superior te da a conocer las diferentes actividades a realizar en tu área de trabajo? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.750 <sup>a</sup>	2	.687
Razón de verosimilitudes	1.046	2	.593
Asociación lineal por lineal	.098	1	.754
N de casos válidos	12		

La significación asintótica 0.687 es mayor a 0.05

**Tabla 18. ¿Existe liderazgo dentro de tu equipo de trabajo? \* ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Existe liderazgo dentro de tu equipo de trabajo?	Siempre	2	3	5
	Casi siempre	2	0	2
	Ocasionalmente	1	1	2
	Nunca	3	0	3
Total		8	4	12

Con respecto a la existencia de liderazgo dentro del equipo de trabajo del área de limpieza de la UNAN FAREM Chontales un 58.3% de los colaboradores afirman que siempre y casi siempre existe liderazgo y el 41.7% restante mencionan que ocasionalmente y nunca existe liderazgo, sin embargo, el 100% afirman que siempre y casi siempre son eficientes en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado ¿Existe liderazgo dentro de tu equipo de trabajo? \* ¿Eres eficiente en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.350 <sup>a</sup>	3	.226
Razón de verosimilitudes	5.774	3	.123
Asociación lineal por lineal	2.129	1	.145
N de casos válidos	12		

La significancia asintótica 0.226 es mayor a 0.05

**Tabla 20. ¿Aplican un tipo de liderazgo según las circunstancias en las que se encuentran? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Aplican un tipo de liderazgo según las circunstancias en las que se encuentran?	Siempre	0	2	2
	Casi siempre	2	1	3
	Ocasionalmente	3	1	4
	Raramente	1	0	1
	Nunca	2	0	2
Total		8	4	12

Con respecto a la aplicación de un tipo de liderazgo según las circunstancias un 41.7% afirman que siempre y casi siempre aplican, mientras que el 58.3% mencionan que lo hacen ocasionalmente, raramente y nunca, por otra parte, el 100% afirman que siempre y casi siempre son eficaces en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado ¿Aplican un tipo de liderazgo según las circunstancias en las que se encuentran? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	5.625 <sup>a</sup>	4	.229
Razón de verosimilitudes	6.959	4	.138
Asociación lineal por lineal	3.939	1	.047
N de casos válidos	12		

La significancia 0.229 es mayor a 0.05

**Tabla 22. ¿Estás de acuerdo con la forma en la que se aplica el liderazgo? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

		¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?		Total
		Siempre	Casi siempre	
¿Estás de acuerdo con la forma en la que se aplica el liderazgo?	Siempre	3	2	5
	Casi siempre	1	1	2
	Raramente	1	0	1
	Nunca	3	1	4
Total		8	4	12

El 58.4% afirman que siempre y casi siempre están de acuerdo con la forma en que se aplica el liderazgo mientras que el 41.6% restante raramente y nunca están de acuerdo, por otro lado, el 100% de los colaboradores siempre y casi siempre son eficaces en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Tabla 23. Pruebas de Chi - Cuadrado ¿Estás de acuerdo con la forma en la que se aplica el liderazgo? \* ¿Eres eficaz en el desarrollo de tus actividades laborales?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.975 <sup>a</sup>	3	.807
Razón de verosimilitudes	1.275	3	.735
Asociación lineal por lineal	.431	1	.511
N de casos válidos	12		

La significación asintótica 0.807 es mayor a 0.05

En la presente investigación los valores obtenidos para Chi-cuadrado al momento de realizar los cruces de las principales variables del desempeño laboral que afectan la productividad laboral, se obtuvieron como resultado 10 valores mayores a 0.05, por lo cual la hipótesis nula se acepta y se rechaza la hipótesis alternativa, lo que significa que para el área de limpieza de la UNAN FAREM Chontales, las variables que afectan el desempeño laboral no inciden en la productividad de estos colaboradores.

## **5. Conclusiones**

Una vez realizado el análisis de cada una de las variables de esta investigación se procede a emitir las conclusiones, tomando en consideración los datos cuantitativos obtenidos a través de la encuesta aplicada a todos los colaboradores del área de limpieza de la UNAN FAREM Chontales, así como los objetivos planteados en el estudio.

Con respecto a los diferentes aportes teóricos sobre el desempeño laboral diferentes autores lo relacionan con diversas variables, tal es el caso de Idalberto Chiavenato, Benavides y Robbins, sin embargo debido a la naturaleza del área en estudio se retomaron los elementos desarrollados por Chiavenato (2002) en su aporte sobre el desempeño laboral, es importante destacar que estos se implementan en el área de limpieza de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Chontales, donde se consideraron diversos elementos tales como la disciplina, iniciativa, responsabilidad, discreción, creatividad, presentación personal, capacidad de realización, calidad, liderazgo y trabajo en equipo; cabe mencionar que dicho aporte además plantea variables como cantidad y conocimientos tácticos, las cuales no se retomaron en esta investigación debido a que no son tan relevantes para el desempeño de los colaboradores de esta área.

Haciendo referencia a la productividad laboral se puntualiza que esta se mide a través de la eficiencia y la eficacia con la que se desempeñan los colaboradores dentro de una organización, en este sentido dentro de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de limpieza se incluyeron interrogantes referentes a la eficiencia y la eficacia, obteniendo como resultado que el 100% de estos colaboradores se desempeñan con efectividad al momento de realizar sus labores.

En lo que respecta a las variables que se retomaron para medir el desempeño laboral del personal de limpieza, el 100% de los colaboradores de dicha área hace uso correcto de su uniforme de trabajo, otro aspecto importante en el desempeño laboral de los colaboradores ha sido la creatividad, ya que la mitad de estos mencionan que su puesto de trabajo les permite ser creativos, así mismo es fundamental señalar que a un 91.7% de dichos colaboradores su superior le da a conocer las diferentes actividades que debe realizar en su área de trabajo, aspecto muy importante en el desarrollo de sus labores, ya que el colaborador sabe

exactamente lo que debe hacer y de qué manera hacerlo; dato que coadyuva a que el 66.7% de los colaboradores este de acuerdo con el liderazgo que aplica dicho superior.

Considerando teóricamente que los colaboradores del área de limpieza de la UNAN FAREM Chontales tienen un excelente desempeño estos mantendrán una productividad laboral aceptable en dicha institución, resulta importante destacar que para este estudio al relacionar el desempeño laboral con la productividad de los colaboradores, se llegó a la conclusión a través de los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis, que no existe relación entre las principales variables del desempeño laboral con la productividad, lo que indica que en el área de limpieza de la UNAN FAREM Chontales dichas variables no influyen en la productividad laboral de los colaboradores, por lo tanto se aceptó la hipótesis nula planteada en este estudio.

## **6. Bibliografía**

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional* (sexta ed.). Mexico: CENGAGE Learning.
- Alvarado, M. (2003). *Técnicas Secretariales*. Mexico: EUNED.
- Amoros, E. (2007). *comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas* (1 ed.). Peru, Peru .
- Arias Galicia, F., & Heredia Espinoza, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño* . Mexico : Trillas.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad, diseño para organizaciones latinoamericanas* . Bogota: McGraw Hill .
- Cecchine, S., & Uthoff, A. (2007). *Reducción de la pobreza, tendencias demográficas, familias y mercado de trabajo en América Latina*. (CEPAL, Ed.) Santiago de Chile, Chile: Agencia Española de Cooperación Internacional.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogota Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* . Bogota: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Octava ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Guizae Montufar, R. (2008). *Desarrollo Organizacional Principios y aplicaciones* (Tercera ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (Septima ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Kazmier, L. (1998). *Estadística aplicada a administración y economía* (Tercera ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Lopez, N. H. (2006). *Manual de Ética Profesional* (Cuarta ed.). Managua , Nicaragua: Litografía Marcel.
- Meredith, J., & Gibbs, T. (1986). *Administración de operaciones*. Mexico: Limusa.
- Münch, L. G. (2005). *Liderazgo y dirección: el liderazgo del siglo XXI*. Mexico: Trillas S.A.de C.V.
- Paz, M. S. (9 de Agosto de 2017). *UNAN FAREM Chontales*. Obtenido de <http://chontales.unan.edu.ni/index.php/sitio-web/>

- Pedraza, E., Amaya , G., & Conde , M. (06 de Julio de 2019). *Revista de Ciencias Sociales*.  
Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=28016320010>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Ruiz Otero, E., Gago Garcia, M. L., Garcia Leal , C., & Lopez Barra , S. (2013). *Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa* . Mexico: McGraw Hill.
- Scherhorn , J., Hunt, J., & Osborn, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Limusa Wiley.
- Stoner, J. A., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administracion* . Mexico : Pearson.

## 7. Anexos

Encuesta



### **Facultad Regional Multidisciplinaria de Chontales**

### **Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

### **Recinto Universitario Cornelio Silva Arguello**

Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas 5to año, estamos realizando una encuesta, con el fin de recopilar información para determinar el desempeño laboral del talento humano que labora en el área de limpieza de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM Chontales, por lo cual solicitamos su colaboración respondiendo a las siguientes interrogantes. Su respuesta será anónima.

Marque con una X dentro del cuadro que usted considere correcto y encierre en un círculo el inciso correspondiente. Le agradecemos de antemano su colaboración.

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Edad

a. 20 a 25  b. 26 a 30

c. 31 a 35  d. 36 a mas

3. ¿Cómo es tu disciplina al momento de desarrollar tus actividades laborales?

Comente

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Mala

- e. Muy mala
4. ¿Haces uso correcto del uniforme de trabajo asignado por la institución? Comente
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
5. ¿Trabajas en equipo al momento de desarrollar las actividades laborales asignadas?  
Comente
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
6. ¿Desarrollas tu trabajo responsablemente, sin necesidad que tus superiores te lo recuerden repetidas veces? Comente
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
7. ¿Tu puesto de trabajo permite que desarrolles habilidades creativas? Comente
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
8. ¿Eres capaz de realizar cualquier actividad que te sea asignada dentro de tu puesto de trabajo? Comente
- a. Siempre

- b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
9. ¿Tu superior te da a conocer las diferentes actividades a realizar en tu área de trabajo? Comente
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
10. ¿Existe liderazgo dentro de tu equipo de trabajo?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
11. ¿Aplican un tipo de liderazgo según las circunstancias en las que se encuentran? Comente
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
12. ¿Estás de acuerdo con la forma en la que se aplica el liderazgo?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca

13. ¿Eres eficiente al momento de realizar tus labores?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

14. ¿Eres eficaz al momento de realizar tus labores?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

### Cronograma de Actividades

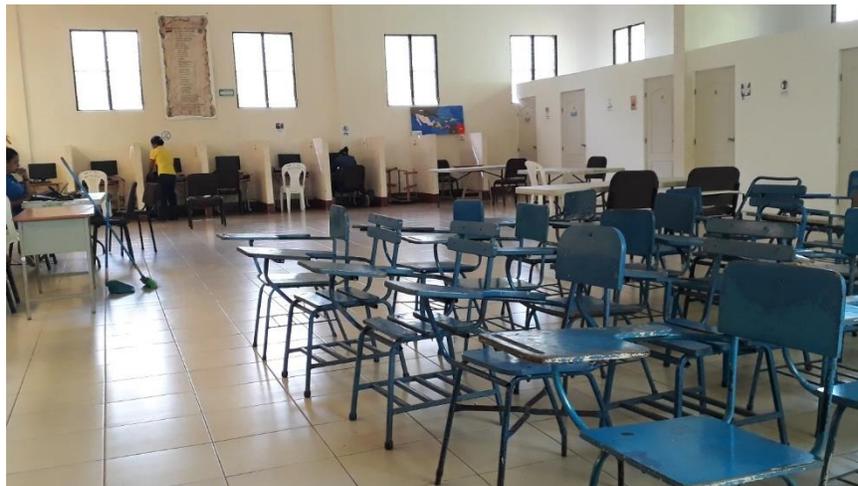
Actividades	Meses															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Título del tema y sub tema																
Introducción del tema y sub tema																
Justificación y Objetivos																
Desarrollo del primer objetivo																
Desarrollo del segundo objetivo																
Tercer objetivo																
Conclusiones																
Bibliografía y Anexos																
Entrega del informe final																
Revisión por el comité evaluador																
Pre defensa del informe final																

## Presupuesto

Actividades	Costo
Impresiones	280.00
Copias	20.00
Transporte	560.00
Almuerzos	4,320.00
Total	5,180.00



Colaboradores del área de limpieza trabajando en equipo.



Colaboradora cumpliendo con su labor, ordenando sillas.